Témoignage client d'Akamai

La Navy Federal Credit Union voit l'expérience des membres en temps réel

La plus grande coopérative de crédit au monde utilise TrafficPeak pour obtenir des informations sur les performances en temps réel afin d'améliorer les expériences digitales pour 14 millions de membres

Mise en service en deux semaines

Obtention d'une visibilité en temps réel

Diminution du temps de résolution

Une mission à accomplir pour 14 millions de membres

En tant que coopérative financière à but non lucratif de premier plan, la Navy Federal Credit Union s'engage à offrir les meilleurs services bancaires, en agence comme en ligne, à toutes les forces de l'armée, les vétérans, les employés du Département de la Défense et leurs familles. Son empreinte digitale s'étant développée, la Navy Federal a utilisé TrafficPeak, qui lui a fourni une observabilité en temps réel sur l'ensemble de ses services digitaux et a débloqué des informations opérationnelles d'un tout nouveau niveau.

Les données déconnectées ont créé des lacunes de visibilité

Navy Federal avait toujours privilégié l'observabilité, mais sa dépendance à des outils de surveillance disparates rendait difficile l'obtention d'une vue unifiée des performances digitales. « Nous avons utilisé des outils de surveillance des performances, y compris la surveillance synthétique, mais ceux-ci n'affichent les données qu'à partir d'un point unique dans le temps. Nous n'avions aucun moyen de savoir ce qu'il se passait vraiment en temps réel du côté de nos membres », explique Brett Sidebottom, responsable de l'ingénierie technologique en cybersécurité pour la coopérative de crédit.

Fastidieuse et inefficace, la mise en corrélation des données entre plusieurs outils ralentissait souvent la résolution des problèmes. Lorsque la Navy Federal a réorganisé son infrastructure bancaire mobile et en ligne, ces lacunes en matière de visibilité sont devenues encore plus problématiques.

« Par moment, nous n'avions tout simplement pas assez d'informations assez rapidement. Nous ne disposions pas d'une vue d'ensemble complète du système sur ce qui se passait avec nos membres en ligne », poursuit-il.

NAVY FEDERAL Credit Union

Localisation géographique

Vienna, Virginie
navyfederal.org

Secteur

Services financiers

Solution

TrafficPeak

Akamai

Pourquoi construire alors que vous pouvez déployer rapidement ?

Lorsque Navy Federal a fait le tour des options dont elle disposait, elle a rapidement exclu la construction d'une plateforme d'observabilité interne. « Il est possible de créer un ELK Stack et d'extraire des données, mais cela nécessite de l'expertise, de l'engagement et de très nombreuses heures d'ETP. Il faut aussi contrôler les coûts d'acquisition, de stockage et de calcul. C'est un chemin semé d'embûches, sans succès garanti », souligne Brett Sidebottom.

Déjà client de mPulse et d'Akamai App & API Protector, Navy Federal s'est tourné vers TrafficPeak sur Akamai Cloud et s'est rendu compte que l'intégration était fluide. « Tout le trafic de notre plateforme transite déjà par Akamai, le choix et le processus de mise en service avec TrafficPeak ont donc été faciles », explique Brett Sidebottom.

TrafficPeak est un service d'observabilité géré qui assimile, conserve et analyse d'énormes volumes de données de journaux (au moins 1 téraoctet par mois), et affiche des informations sur les performances et la sécurité dans un tableau de bord unique. TrafficPeak intègre les données en temps réel, conserve toutes les données à chaud pour les requêtes de moins d'une seconde et coûte 75 % moins cher que les fournisseurs existants. Cela permet à des entreprises comme la Navy Federal de détecter et de résoudre les problèmes instantanément, avant que les utilisateurs finaux ne les remarquent, tout en réduisant les dépenses liées à l'observabilité.

Déploiement rapide et fluide

La preuve de concept de TrafficPeak a rapidement validé sa valeur. TrafficPeak étant un service géré, Akamai a pris en charge les configurations, les intégrations, la diffusion de journaux et les couches de données et de présentation. Elle a également fourni des tableaux de bord et des formations.

« Il ne nous a fallu que deux semaines pour être opérationnels, et cela ne nous aurait pris que deux jours si nous n'étions pas soumis aux exigences strictes de la Navy Federal. Akamai a fourni un service haut de gamme. C'était la meilleure mise en œuvre que j'aie eu avec n'importe quel produit », déclare Brett Sidebottom.

Comparé à la création d'une solution interne, le délai de rentabilité de TrafficPeak était imbattable. Selon Brett Sidebottom, « Cela nous prendrait plusieurs semaines pour obtenir nos premiers journaux en concevant notre propre solution. De plus, nous n'aurions pas pu recréer les avantages de TrafficPeak, qui fournit des données en temps quasi réel sur notre vaste base de membres géographiquement dispersés. »

> TrafficPeak est devenu notre source fiable unique pour l'expérience en ligne. Elle est tout simplement irremplaçable.
>
> – Brett Sidebottom
> Manager of Cybersecurity Technology Engineering, Navy Federal Credit Union

> « Nous avons bénéficié d'une observabilité en tant que service plus facile, plus rapide et très efficace. Et en ce qui concerne le coût de TrafficPeak ? Il n'y a aucune hésitation à avoir par rapport aux acteurs du Big Data. »

— Brett Sidebottom, Manager of Cybersecurity Technology Engineering, Navy Federal Credit Union

Valeur rapide, informations instantanées

Pour Brett Sidebottom et la Navy Federal, la vitesse à laquelle TrafficPeak a généré de la valeur a changé la donne. Ce service a en effet immédiatement comblé un écart critique. « Nous avons des données actualisées toutes les 5 à 10 secondes. Aujourd'hui, les équipes responsables de l'ingénierie du cloud, des API et des services bancaires digitaux, ainsi que la direction, ont une vision claire de la qualité de service que nous offrons à nos membres, et ce en temps quasi réel », affirme Brett Sidebottom.

Grâce à TrafficPeak, la Navy Federal peut localiser instantanément les problèmes de performances et de stabilité, en suivant leurs effets en chaîne sur l'ensemble de l'expérience applicative. Le tableau de bord « Critical Components » (composants critiques) de Brett Sidebottom permet de surveiller environ 15 demandes de service clés, en gardant un œil sur les indicateurs de performances de différents centiles.

« La capacité de tout voir à la fois, en corrélant les problèmes de plusieurs demandes d'applications, nous permet de détecter les problèmes en cascade avant qu'ils ne se répercutent, et de rétablir le service plus rapidement que jamais après les incidents », poursuit-il.

Lorsqu'un problème se produit, Brett Sidebottom ne perd pas de temps à réfléchir ou à réunir une équipe de membres géographiquement dispersés pour essayer de comprendre ce qui se passe du côté des membres dans le monde entier. « Nous pouvons identifier le moment exact où un problème a commencé et son impact sur d'autres domaines. Nous fournissons ensuite des données précises et horodatées à l'équipe appropriée, afin qu'elle puisse faire rapidement le nécessaire. »

Cette observabilité en temps réel permet à Navy Federal de gagner du temps et de l'argent, réduisant ainsi considérablement les délais de résolution. « TrafficPeak offre la bonne visibilité, exactement quand nous en avons besoin. La possibilité de surveiller l'état de santé de chaque fonction en temps réel a considérablement réduit notre délai de résolution. »

Améliorer l'expérience digitale pour des millions de personnes

Les membres de Navy Federal sont les plus grands gagnants. Grâce à une vision plus claire des performances et de la disponibilité, la coopérative de crédit peut en effet assurer la fluidité des opérations bancaires digitales et améliorer l'expérience utilisateur de manière proactive.

Les mises à jour fréquentes des fonctionnalités sont un élément clé de la stratégie d'innovation de Navy Federal. Mais si une nouvelle version provoque des problèmes, TrafficPeak les détecte immédiatement. Selon Brett Sidebottom, « grâce aux informations instantanées sur les problèmes, nous pouvons revenir rapidement à une version stable. »

Brett Sidebottom n'imagine pas se passer de TrafficPeak. « La confiance que nous avons aujourd'hui dans nos systèmes, en connaissant leur état exact en temps quasi réel, a été une amélioration considérable. Sans TrafficPeak, nous serions dans les ténèbres. Nous perdrions la capacité de comprendre réellement l'expérience de nos membres et de réagir aux problèmes à la vitesse à laquelle nous le faisons aujourd'hui », ajoute-t-il.

Étendre ce succès à l'échelle de la coopérative

Heureusement, TrafficPeak ne risque pas de disparaître. En fait, son impact est même plutôt sur le point de croître. « Nous étendons l'accès à TrafficPeak à davantage d'équipes au sein de l'établissement de crédit », explique Brett Sidebottom.

Grâce à sa visibilité en temps réel et à son engagement d'amélioration continue, Navy Federal garantit des services bancaires digitales fluides, fiables et évolutifs. « Plus le nombre de personnes utilisant TrafficPeak est élevé, plus les avantages sont importants, pour notre organisation et pour nos 14 millions de membres », conclut-il.

NAVY FEDERAL Credit Union

Fondée en 1933 avec seulement 7 membres, Navy Federal a aujourd'hui l'honneur d'offrir ses services à plus de 14 millions de membres dans le monde, et s'est établie comme la plus grande coopérative de crédit à l'échelle internationale. En tant qu'organisation détenue par des membres et à but non lucratif, Navy Federal place toujours les besoins financiers de ses membres au premier plan. L'adhésion est ouverte à tous les membres du Département de la Défense et de la Garde côtière en activité, ainsi qu'aux anciens combattants, aux personnels civils et aux contractuels, ainsi qu'à leurs familles. Dédiée à sa mission de service, Navy Federal emploie 24 000 personnes et dispose d'un réseau mondial de plus de 360 agences. Pour plus d'informations sur la Navy Federal Credit Union, rendez-vous sur navyfederal.org.

©2025 Akamai Technologies | Assistance | | Publication : 04/25

Akamai