

Storia di un cliente Akamai

La Navy Federal Credit Union accede all'esperienza dei suoi membri in tempo reale

La più grande cooperativa di credito al mondo utilizza TrafficPeak per ottenere informazioni sulle performance in tempo reale e migliorare le esperienze digitali per 14 milioni di membri



Connessione in due settimane



Visibilità in tempo reale



Tempi di risoluzione ridotti

Una missione per 14 milioni di membri

In qualità di cooperativa finanziaria senza fini di lucro leader del settore, la Navy Federal Credit Union lavora duramente con tutti i dipartimenti di militari, veterani, dipendenti del ministero della difesa USA e le loro famiglie offrendo i migliori servizi bancari, sia in filiale che online. Con l'espansione della sua impronta digitale, l'ente si è servito di TrafficPeak per ottenere osservabilità in tempo reale sui suoi servizi digitali e sbloccare un livello completamente nuovo di informazioni operative.

I dati non unificati creavano lacune di visibilità

La Navy Federal ha sempre dato la priorità all'osservabilità, ma la sua dipendenza da diversi strumenti di monitoraggio rendeva difficile la visione unificata delle performance digitali. "Utilizzavamo strumenti di monitoraggio delle performance, incluso il monitoraggio sintetico, ma questi mostrano solo i dati di un singolo momento nel tempo. Non avevamo modo di vedere cosa stavano effettivamente facendo i nostri membri in tempo reale", ci spiega Brett Sidebottom, Manager of Cybersecurity Technology Engineering per l'ente creditizio.

Correlare i dati tra più strumenti era un processo complesso e inefficiente, che spesso rallentava la risoluzione dei problemi. Con la riconversione delle infrastrutture per dispositivi mobili e di online banking, queste lacune di visibilità sono diventate ancora più problematiche per la Navy Federal.

"Ci sono stati momenti in cui non avevamo abbastanza dati, né li avevamo alla velocità necessaria. Ci mancava una panoramica completa a livello di sistema di ciò che accadeva ai nostri membri online", continua Sidebottom.

NAVY 
FEDERAL®
Credit Union

Sede

Vienna, Virginia
navyfederal.org

Settore

Servizi finanziari

Soluzione

TrafficPeak



Perché creare quando è possibile distribuire rapidamente?

Man mano che la Navy Federal considerava le opzioni a disposizione, la possibilità di creare una piattaforma di osservabilità interna è stata rapidamente esclusa. "Puoi creare uno stack ELK e inserirvi i dati, ma ciò richiede competenze, notevole impegno e innumerevoli ore di FTE. Devi anche saper controllare i costi di ingestione, storage e calcolo: una strada rischiosa senza successo garantito", sottolinea Sidebottom.

In qualità di cliente esistente di [mPulse](#) e [Akamai App & API Protector](#), la Navy Federal Credit Union si è affidata a TrafficPeak su Akamai Cloud e ha riscontrato un'integrazione perfetta. "Dal momento che tutto il traffico della nostra piattaforma già confluiva in Akamai, scegliere e utilizzare TrafficPeak è stato semplice", afferma Sidebottom.

TrafficPeak è un servizio di osservabilità gestito che si occupa di ingestione, conservazione e analisi di enormi quantità di dati di log (almeno 1 terabyte al mese) e presenta informazioni sulle performance e sulla sicurezza in un unico dashboard. Poiché TrafficPeak consente di inserire i dati in tempo reale, mantenere tutti i dati pronti per le query con tempi inferiori al secondo e costa il 75% in meno rispetto ai provider precedenti, aziende come Navy Federal possono individuare e risolvere immediatamente i problemi, prima che gli utenti finali se ne accorgano, riducendo al contempo la spesa per l'osservabilità.

Implementazione rapida e trasparente

La proof of concept di TrafficPeak ha rapidamente confermato il suo valore. Poiché [TrafficPeak](#) è un servizio gestito, Akamai ha coordinato le configurazioni e l'acquisizione, la distribuzione dei log e i livelli di dati e presentazione. Ha inoltre fornito dashboard e training.

"In sole due settimane, eravamo operativi, ma avremmo potuto esserlo in solo due giorni se non avessimo dovuto rispettare i nostri severi requisiti federali. Akamai ci ha fornito un servizio eccellente. È stata la migliore implementazione di prodotto mai sperimentata", afferma Sidebottom.

Rispetto alla creazione di una soluzione in-house, il time-to-value di TrafficPeak è stato imbattibile. Secondo Sidebottom, "Ci sarebbero volute settimane solo per ottenere la prima consegna di log, se avessimo creato la nostra soluzione. Inoltre, non avremmo potuto ricreare ciò che TrafficPeak offre: dati quasi in tempo reale su tutta la nostra vasta base di membri dispersi a livello geografico".



TrafficPeak è diventata la nostra unica fonte di dati per l'esperienza online. È semplicemente insostituibile.

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



"L'osservabilità "as-a-service" è stata più semplice, più veloce e di grande successo. E il costo di TrafficPeak? Incomparabile rispetto alle altre aziende di Big Data."

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

Valore rapido, informazioni immediate

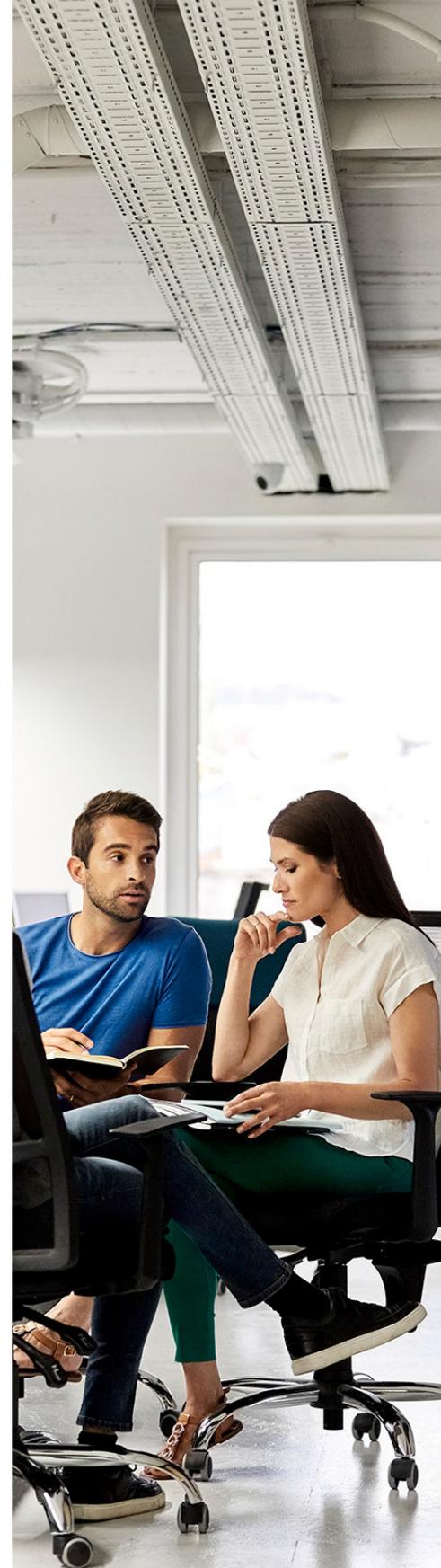
Per Sidebottom e la Navy Federal, la velocità con cui TrafficPeak ha fornito valore è stata una vera e propria sorpresa. Ha immediatamente colmato un vuoto critico. "Otteniamo dati aggiornati ogni 5-10 secondi. Ora, i team di progettazione cloud, API e digital banking, insieme ai nostri dirigenti, hanno una visione chiara del livello di servizio dei nostri membri, quasi in tempo reale", afferma Sidebottom.

Con TrafficPeak, la Navy Federal Credit Union è in grado di individuare immediatamente i problemi di performance e stabilità, tracciandone gli effetti a catena sull'intera esperienza dell'applicazione. Il dashboard dedicato ai componenti critici di Sidebottom tiene sotto controllo circa 15 chiamate di assistenza chiave, monitorando le metriche delle performance in diversi percentili.

"La possibilità di vedere tutto in una volta sola, ossia di correlare i problemi tra più chiamate alle applicazioni, ci consente di individuare i problemi a cascata prima che si ripercuotano altrove e di risolvere gli incidenti più velocemente che mai", continua.

Quando qualcosa va storto, Sidebottom non deve perdere tempo a fare supposizioni o a chiedere dettagli ai team dislocati in tutto il mondo, per comprendere la causa del problema. "Siamo in grado di individuare il momento esatto in cui inizia un problema e il suo impatto su altre aree. Quindi, consegniamo dati precisi, corredati di data e ora, al team idoneo, affinché possano risolvere rapidamente la questione".

Questa osservabilità in tempo reale consente alla Navy Federal di risparmiare sia tempo che denaro, riducendo in modo significativo i tempi di risoluzione. "TrafficPeak offre la giusta visibilità, esattamente quando ne abbiamo bisogno. La capacità di monitorare lo stato di ogni funzione in tempo reale ha notevolmente ridotto i tempi di risoluzione".



Un'esperienza digitale ottimizzata per milioni di persone

I membri della Navy Federal sono le persone che beneficiano maggiormente di questo strumento. Con una visione più chiara delle performance e della disponibilità, la cooperativa di credito può garantire un funzionamento digitale delle operazioni bancarie senza intoppi e può agire proattivamente per migliorare l'esperienza utente.

Frequenti aggiornamenti delle funzioni sono una parte fondamentale della strategia di innovazione dell'ente creditizio. Ma se una nuova versione causa problemi, TrafficPeak lo rileva immediatamente. Ci spiega Sidebottom, "Con informazioni immediate sui problemi, possiamo tornare rapidamente a una versione stabile".

Per Sidebottom, immaginare la vita senza TrafficPeak non è più un'opzione. "La fiducia che abbiamo acquisito nei nostri sistemi, conoscendo il loro stato quasi in tempo reale, è stato un vantaggio monumentale. Senza TrafficPeak, saremmo rimasti con una tecnologia antiquata. Avremmo perso la capacità di comprendere realmente le esperienze dei nostri membri e di reagire ai problemi alla velocità di cui ci avvaliamo oggi", continua.

Scalabilità del successo in tutta la cooperativa

Fortunatamente, la direzione intrapresa da TrafficPeak è una soltanto. Quella della crescita! "Stiamo ampliando l'accesso a TrafficPeak a un maggior numero di team in tutta la cooperativa di credito", spiega Sidebottom.

Con la visibilità in tempo reale e un impegno al miglioramento continuo, la Navy Federal garantisce un servizio digitale bancario trasparente, affidabile e a prova di futuro. "Più persone utilizzano TrafficPeak, maggiori sono i vantaggi per la nostra organizzazione e i nostri 14 milioni di membri", conclude Sidebottom.



Fondata nel 1933 con solo 7 membri, la Navy Federal Credit Union ora ha il grande onore di servire più di 14 milioni di membri a livello globale ed è la più grande cooperativa di credito del mondo. In qualità di organizzazione di proprietà dei membri e no-profit, la Navy Federal mette sempre al primo posto le esigenze finanziarie dei propri membri. L'iscrizione è aperta a tutti i dipendenti attivi del DoD e della Guardia Costiera, nonché a veterani, civili, collaboratori e alle loro famiglie. Dedita alla sua missione, la Navy Federal impiega una forza lavoro di 24.000 persone e ha una rete globale di oltre 360 filiali. Per ulteriori informazioni sulla Navy Federal Credit Union, visitate il sito navyfederal.org.