

História do cliente da Akamai

A Navy Federal Credit Union obtém visibilidade das experiências de membros em tempo real

A maior cooperativa de crédito do mundo usa o TrafficPeak para obter insights de desempenho em tempo real e aprimorar as experiências digitais de 14 milhões de membros



Implementação em duas semanas



Visão em tempo real



Aceleração do tempo de resolução

Entrega bem-sucedida para 14 milhões de membros

Como uma cooperativa financeira líder sem fins lucrativos, a Navy Federal Credit Union tem o compromisso de atender a todas as forças armadas, veteranos, funcionários do DoD e suas famílias com os melhores serviços bancários da categoria, tanto presencialmente quanto online. Com a expansão de sua presença digital, a Navy Federal decidiu usar o TrafficPeak, obtendo observabilidade em tempo real de seus serviços digitais e um novo nível de visibilidade operacional.

Dados desconexos criaram lacunas de visibilidade

A Navy Federal sempre priorizou a observabilidade, mas com a dependência de diferentes ferramentas de monitoramento, era difícil ter uma visão unificada do desempenho digital. "Usávamos ferramentas de monitoramento de desempenho, incluindo monitoramento sintético, mas essas ferramentas mostram apenas os dados de um único momento. Não tínhamos como saber qual era de fato a experiência de nossos membros em tempo real", explica Brett Sidebottom, gerente de engenharia de tecnologia de cibersegurança da cooperativa.

A correlação de dados entre várias ferramentas era trabalhosa e ineficiente, muitas vezes retardando a resolução de problemas. À medida que a Navy Federal reformulou sua infraestrutura bancária móvel e online, essas lacunas na visibilidade se tornaram ainda mais problemáticas.

"Houve momentos em que não sabíamos o suficiente, rápido o suficiente. Faltava uma visão geral completa do sistema sobre o que estava acontecendo com nossos membros online", continua Sidebottom.

NAVY 
FEDERAL®
Credit Union

Localização

Vienna, Virgínia
navyfederal.org

Setor

Serviços financeiros

Solução

TrafficPeak



Por que criar quando você pode implantar rapidamente?

Ao considerar suas opções, a Navy Federal logo descartou a criação de uma plataforma de observabilidade interna. "Você pode criar uma ELK Stack e extrair dados, mas isso requer experiência, comprometimento e muitas horas de FTE. Você também tem que controlar os custos de ingestão, armazenamento e computação. É um caminho arriscado sem sucesso garantido", enfatiza Sidebottom.

Como cliente do [mPulse](#) e do [Akamai App & API Protector](#), a Navy Federal optou também pelo TrafficPeak na Akamai Cloud e descobriu uma integração perfeita. "Com todo o fluxo de tráfego da nossa plataforma já sendo gerenciado pela Akamai, a implantação do TrafficPeak foi uma decisão e um processo fáceis", afirma Sidebottom.

O TrafficPeak é um serviço gerenciado de observabilidade que faz a ingestão, retenção e análise de grandes volumes de dados de registro (pelo menos 1 terabyte por mês) e apresenta insights de desempenho e segurança em um painel. Como o TrafficPeak faz a ingestão de dados em tempo real, mantém todos os dados preparados para consultas ultrarrápidas e custa 75% menos do que os provedores legados, empresas como a Navy Federal podem encontrar e corrigir problemas instantaneamente, antes que os usuários finais percebam, tudo isso enquanto reduzem seus gastos com observabilidade.

Implantação rápida e perfeita

A prova de conceito do TrafficPeak confirmou seu valor rapidamente. Como o [TrafficPeak](#) é um serviço gerenciado, a Akamai lidou com as camadas de configuração e ingestão, entrega de registros, e dados e apresentação. Ele também forneceu painéis e treinamento.

"Em apenas duas semanas, estávamos em pleno funcionamento, e isso poderia ter acontecido em apenas dois dias não fossem as exigências rigorosas da Navy Federal. A Akamai ofereceu um serviço diferenciado. Foi a melhor experiência de implementação que já tive com qualquer produto", afirma Sidebottom.

Em comparação com a criação de uma solução interna, o tempo de valorização do TrafficPeak foi imbatível. Segundo Sidebottom, "levaria semanas apenas para conseguirmos nossa primeira entrega de registro se criássemos nossa própria solução. Além disso, não poderíamos ter recriado o que o TrafficPeak oferece: dados em tempo quase real em nossa grande base de membros geograficamente dispersos".



O TrafficPeak se tornou nossa única fonte confiável quanto a experiências online. Ele é simplesmente insubstituível.

– Brett Sidebottom
Gerente de engenharia de tecnologia de cibersegurança,
Navy Federal Credit Union



“A observabilidade como serviço foi conquistada com mais facilidade, rapidez e sucesso. E o custo do TrafficPeak? Nem se compara ao das grandes corporações que gerenciam dados.”

– Brett Sidebottom, gerente de engenharia de tecnologia de cibersegurança,
Navy Federal Credit Union

Valorização rápida, insights instantâneos

Para Sidebottom e para a Navy Federal, foi revolucionária a velocidade com que o TrafficPeak concretizou seu valor. Ele resolveu uma lacuna fundamental rapidamente. “Obtemos novos dados a cada 5 a 10 segundos. Agora, as equipes de engenharia de nuvem, APIs e serviços bancários digitais, juntamente com nossos executivos, têm uma visão clara de como estamos atendendo nossos membros, em tempo quase real”, afirma Sidebottom.

Com o TrafficPeak, a Navy Federal pode identificar problemas de desempenho e estabilidade instantaneamente, rastreando seus efeitos cascata em toda a experiência da aplicação. O painel “Componentes críticos” de Sidebottom monitora cerca de 15 chamadas de serviço fundamentais, rastreando métricas de desempenho em diferentes percentis.

“Com a visão unificada — correlacionando problemas em várias chamadas de aplicações —, podemos identificar problemas em cascata antes que eles fiquem maiores e nos recuperar de incidentes mais rápido do que nunca”, ele continua.

Quando algo dá errado, Sidebottom não perde tempo tentando adivinhar ou reunir uma equipe de membros geograficamente distribuídos para tentar entender a experiência mundial dos membros. “Podemos identificar o momento exato em que um problema começou e como ele está afetando outras áreas. Em seguida, entregamos dados precisos e com registro de tempo à equipe certa para que ela possa fazer a correção rapidamente.”

Essa observabilidade em tempo real permite que a Navy Federal economize tempo e dinheiro, reduzindo muito o tempo de resolução. “O TrafficPeak oferece a visibilidade certa, exatamente quando precisamos. A capacidade de monitorar a integridade de cada função em tempo real reduziu drasticamente nosso tempo de resolução.”



Aprimoração da experiência digital de milhões de pessoas

Os membros da Navy Federal são os maiores beneficiados. Com uma visão mais clara do desempenho e da disponibilidade, a cooperativa de crédito pode garantir operações bancárias digitais tranquilas e melhorar proativamente a experiência do usuário.

As atualizações frequentes de recursos são uma parte fundamental da estratégia de inovação da Navy Federal. Mas se uma nova versão causar problemas, o TrafficPeak detectará imediatamente. Sidebottom explica: "Com insights instantâneos sobre problemas, podemos reverter rapidamente para uma versão estável."

Para Sidebottom, imaginar a vida sem o TrafficPeak não é uma opção. "A confiança que temos agora em nossos sistemas, sabendo seu status exato em tempo quase real, representa uma melhoria enorme. Sem o TrafficPeak, estaríamos na Idade das Trevas. Perderíamos a capacidade de compreender verdadeiramente as experiências dos nossos membros e de reagir a problemas na velocidade que temos hoje", continua.

Aumento do sucesso na Navy Federal

Felizmente, o TrafficPeak veio para ficar. Na verdade, seu impacto está prestes a crescer. "Estamos expandindo o acesso do TrafficPeak a mais equipes em toda a cooperativa", explica Sidebottom.

Com visibilidade em tempo real e um compromisso com a melhoria contínua, a Navy Federal está garantindo serviços bancários digitais perfeitos, confiáveis e prontos para o futuro. "Quanto mais pessoas usarem o TrafficPeak, maiores serão os benefícios, para nossa organização e para nossos 14 milhões de membros", conclui Sidebottom.



Fundada em 1933 com apenas 7 membros, a Navy Federal agora tem a honra de atender a mais de 14 milhões de membros globalmente e de ser a maior cooperativa de crédito do mundo. Como uma organização gerida pelos membros e sem fins lucrativos, a Navy Federal sempre coloca em primeiro lugar as necessidades financeiras de seus membros. Todos os militares da ativa, veteranos e funcionários civis e independentes do Departamento de Defesa e da Guarda Costeira dos Estados Unidos, bem como seus familiares, podem se associar. Dedicada à sua missão de serviço, a Navy Federal conta com 24 mil funcionários e tem uma rede global de mais de 360 filiais. Para mais informações sobre a Navy Federal Credit Union, acesse navyfederal.org.