

KBC REGARDE SA PLATE-FORME D'OPÉRATIONS BANCAIRES EN LIGNE À TRAVERS LES YEUX DE SES UTILISATEURS.

Dans un monde rapide et mobile, le Monitoring de la Performance d'Applications (Application Performance Management) est plus que jamais indispensable. Des sites Internet très réactifs et disponibles à tout moment sont devenus la norme chez les utilisateurs. Cela vaut aussi pour les applications de transactions bancaires. Les transactions bancaires en ligne ou mobiles sont devenues pour la plupart des utilisateurs une norme dans la gestion de leurs finances.

DÉFI : TROUVER LE TROU NOIR DANS LE PROBLÈME DE PERFORMANCE

Afin de surveiller la performance de la plate-forme de transactions bancaires KBC Touch de façon plus proactive, et d'apporter des corrections là où cela s'avère nécessaire, la banque a conclu un accord avec Dynatrace. Une autre application pour laquelle cette supervision a été mise en place est le nouveau logiciel CRM pour les courtiers d'assurances et les agences. L'identification d'optimisations de la performance n'est pas toujours évidente. La cause peut résider dans l'infrastructure, tout comme dans le code d'application. Dynatrace AppMon (Dynatrace Application Monitoring) assure le suivi end-to-end de toutes les transactions au sein d'une application ou à travers d'autres applications afin d'obtenir une vue d'ensemble continue de la performance de ces transactions et des modifications éventuelles à apporter.

LA SOLUTION EST BIEN PLUS QU'UN LOGICIEL : L'EXPERTISE ET LA COLLABORATION EN VUE D'UNE MEILLEURE PERFORMANCE

Dynatrace était à la recherche d'experts pouvant assurer le bon déroulement de ce processus. Avec Realdolmen, ils ont trouvé le partenaire idéal au niveau de l'expérience et du soutien requis.

Le Monitoring de la Performance d'Applications fournit une mine de données qui ne sont utiles que si elles sont gérées de manière ordonnée. Pour KBC, Realdolmen a élaboré des procédures et prévu des processus afin de permettre une structuration, une gestion et une interprétation de ces données et conçu des tableaux de bord afin de visualiser les données adéquates auprès des personnes concernées.

En outre les experts de Realdolmen ont mis en place un système de communauté afin de permettre d'autres équipes à utiliser cette technologie et ont prévu des formations concernant Dynatrace de sorte que KBC dispose dorénavant dans son équipe de ses propres experts pour Dynatrace. Les experts de Realdolmen restent à disposition quand il s'agit de fournir du soutien et de résoudre des problèmes plus complexes.

DE MANIÈRE PROACTIVE AFIN DE PLACER L'UTILISATEUR AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS.

Le Monitoring de la Performance d'Applications va au-delà des résultats techniques. La détection des besoins des utilisateurs, comme si

le client se trouvait devant vous, voilà le défi auquel nous sommes confrontés au quotidien. Et des utilisateurs bien informés ressentent moins de frustrations. Un monitoring proactif est dans ce cas le meilleur moyen afin de descendre des situations ennuyeuses et ainsi répondre au maximum aux besoins des utilisateurs et des clients.

KBC et Dynatrace jouent un rôle de pionnier dans la branche APM. La dernière nouvelle fonction "Visually complete" permet à Dynatrace de tracer l'instant auquel une fenêtre est chargée visuellement à l'écran, y compris pour les applications hybrides telles que KBC Touch. Ainsi, KBC dispose de résultats précis sans précédents permettant d'encore mieux répondre aux besoins des clients de transactions en ligne.

LE COLLABORATEUR INTERNE MIS AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS

Une bonne collaboration et communication entre les équipes constitue la base idéale pour un service à la clientèle excellent. Pour cette raison, KBC n'utilise pas uniquement ces données issues de Dynatrace afin de répondre aux besoins de ses clients, mais également en guise de moyen de communication entre les différentes équipes d'IT et du Business au sein de l'entreprise. Le partage de ses données et l'interprétation de ses données permet d'obtenir de meilleures solutions pour tous les départements.

"Maintenant, on se met à la place du client et nous pouvons automatiquement voir l'impact qu'a l'expérience client sur notre business. C'est un outil ultra performant et complètement automatisé qui aligne pour la première fois IT, marketing, leadership commercial et nos clients."

Thomas Rotté, Chief Performance Officer at KBC Bank



VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS ?

Vous voulez savoir comment Dynatrace peut également améliorer votre performance ? Dans ce cas, contactez nos experts à l'adresse info@realdolmen.com