

## KBC BEKIJKT HAAR ONLINE-BANKINGPLATFORM DOOR DE OGEN VAN DE GEBRUIKER



Application Performance Management is in de snelle, mobiele wereld van vandaag meer dan ooit cruciaal. Snel reagerende websites die te allen tijde beschikbaar zijn, zijn voor gebruikers de standaard, en dat geldt ook voor online banking. Online/mobile banking is voor het overgrote merendeel van de gebruikers de facto de standaard geworden om hun financiën te beheren.

### UITDAGING: HET ZWARTE GAT IN DE PERFORMANTIEPROBLEMEN VINDEN

Om de performantie van het online-bankingplatform KBC Touch proactiever te monitoren en, waar nodig, bij te sturen, ging de bank in zee met Dynatrace. Andere toepassingen waarvoor deze monitoring werd opgezet, is de nieuwe CRM-software voor verzekeraars en kantoren. De speurtocht naar performantie-optimalisaties is niet altijd evident. De oorzaak kan in de infrastructuur, maar net zo goed in de applicatiecode liggen. Dynatrace AppMon (Dynatrace Application Monitoring) doet end-to-end tracking van alle transacties binnen een applicatie of over applicaties heen om zo een continu zicht te krijgen op de performantie van deze transacties en de wijzigingen die hierin kunnen optreden.

### DE OPLOSSING IS MEER DAN SOFTWARE: EXPERTISE EN SAMENWERKING VOOR EEN BETERE PERFORMANTIE

Dynatrace zocht experts om het hele proces in goede banen te leiden. Ze vond de nodige ervaring en ondersteuning bij Realdolmen.

Application Performance Monitoring levert een schat aan gegevens op die pas waardevol zijn als ze overzichtelijk beheerd worden. Realdolmen heeft voor KBC procedures uitgeschreven en processen opgezet om deze gegevens te structureren, beheren en interpreteren en dashboards ontworpen om de juiste informatie bij de juiste mensen te visualiseren.

Daarnaast hebben de Realdolmen-experten een community-werking opgezet om meer teams gebruik te laten maken van deze technologie en voorzagen ze opleiding over Dynatrace zodat KBC nu intern in het kwaliteitsteam beschikt over haar eigen Dynatrace-experten. Voor de ondersteuning en het oplossen van complexere problemen blijven de Realdolmen-experten ter beschikking.

### PROACTIEF AGEREN DOOR DE GEBRUIKER CENTRAAL TE STELLEN

Application Performance Management stopt niet bij de technische resultaten. Het “gebruikersgevoel” detecteren alsof de klant live voor u staat op kantoor, dát is de uitdaging vandaag

de dag. En geïnformeerde gebruikers voelen minder frustratie. Proactief monitoren is daarbij de beste methode om potentieel vervelende situaties te ontmijnen en zo gebruikers en klanten maximaal ten dienste te staan.

KBC en Dynatrace spelen daarbij een voortrekkersrol in de APM-branche. Met de laatste nieuwe feature “Visually complete” slaagt Dynatrace erin om letterlijk te traceren wanneer voor een gebruiker een beeld visueel geladen is op scherm, ook voor hybride applicaties zoals KBC Touch. Het levert KBC ongezien accurate meetresultaten op om nog beter tegemoet te komen aan de vereisen van haar online-klanten.

### OOK DE INTERNE MEDEWERKER STAAT CENTRAAL

Goede samenwerking en communicatie tussen teams vormt de beste basis voor een uitstekende klantenservice. Daarom gebruikt KBC de schat aan informatie uit Dynatrace niet enkel ten behoeve van haar klanten maar ook als communicatiemiddel tussen de verschillende interne IT- en businessteams. De gegevens delen en samen interpreteren leidt tot efficiëntere oplossingen over afdelingsgrenzen heen.

We zitten nu zelf aan het stuur en zien vanzelf welke impact gebruikerservaring heeft op onze business. Deze tool is zeer krachtig en volledig geautomatiseerd en brengt voor het eerst IT, marketing, business management en klanten op één lijn.

*Thomas Rotté, Chief Performance Officer at KBC Bank*



### MEER WETEN?

Wilt u weten hoe Dynatrace ook uw performantie kan verbeteren? Neem contact op met onze experts via [info@realdolmen.com](mailto:info@realdolmen.com)