

Résolution des problèmes de visibilité pour le secteur des services financiers

Une approche basée sur un cas d'utilisation

Sommaire

| | |
|--|---|
| Le secteur des services financiers face à de véritables défis..... | 3 |
| Augmentation des cybermenaces et conformité réglementaire..... | 3 |
| Élimination des angles morts grâce à une visibilité totale..... | 4 |
| NPM unifiée de Riverbed®..... | 4 |
| Cas d'utilisation financiers représentatifs..... | 4 |
| Surveillance de la banque digitale..... | 4 |
| Surveillance de segments du réseau mondial..... | 5 |
| Migrations d'applications..... | 6 |
| Surveillance Citrix..... | 6 |
| Diagnostic des performances VoIP..... | 7 |
| Exportation/Importation de données..... | 7 |

Le secteur des services financiers face à de véritables défis

La combinaison d'une multitude de facteurs modifie l'évolution du secteur des services bancaires et financiers des prochaines années.

Les attentes des clients évoluent constamment. Par exemple, de plus en plus de clients utilisent leur téléphone portable pour effectuer des transactions. Selon l'étude Mobile Banking Competitive Edge Study de Business Insider Intelligence, 89 % des personnes interrogées ont déclaré utiliser des services bancaires mobiles. En outre, 97 % des milléniaux ont indiqué qu'ils utilisaient des services bancaires mobiles.¹ La Covid-19 n'a fait qu'accélérer cette tendance. Cependant, les baby-boomers demandent toujours un service en personne, en particulier pour les besoins financiers complexes.

Les milléniaux fixent également des attentes quant à la rapidité avec laquelle ils doivent recevoir des services. 57 % ont déclaré que l'ouverture d'un compte bancaire ne devrait pas prendre plus d'une heure et 47 % ont déclaré qu'une demande de prêt hypothécaire ne devrait pas prendre plus d'un jour.²

73 % des employés du secteur financier déclarent être soumis à des pressions pour accélérer les choses.

Le besoin de vitesse : accélérer les choses en finance là où ça compte, Gartner 2018

Selon l'enquête FIS de 2019, les 20 % d'entreprises les plus performantes modifient leurs politiques pour promouvoir et mettre l'accent sur l'innovation digitale. Les entreprises de premier plan ont déjà pris un certain nombre de mesures dans ce sens l'année dernière : 50 % d'entre elles recrutent des experts en technologie digitale, 43 % encouragent l'innovation ouverte dans tous les rôles et 39 % confient à des membres du conseil d'administration la responsabilité de l'innovation digitale.

Augmentation des cybermenaces et conformité réglementaire

La sécurité est toujours une priorité pour les entreprises de services financiers, mais alors que la technologie permet aux banques de créer des expériences de plus en plus digitales, mobiles et centrées sur le client, elle apporte également un lot croissant de menaces de cybersécurité et de problèmes de conformité.

L'essor du télétravail lié à la Covid-19 n'a fait d'accroître ces risques. Des millions de transactions sont aujourd'hui effectuées par le biais de structures de travail à distance ou d'interactions en ligne, et toutes ne bénéficient pas des mêmes niveaux de protection qu'entre les murs de l'entreprise. Même si nous sortons de la pandémie, Gartner s'attend à ce que 20 % des employés continuent à travailler à domicile dans cette nouvelle réalité du « travail de n'importe où », de sorte que ces problèmes ne disparaîtront pas complètement.³

Résultat : les cybercrimes financiers évoluent rapidement et les méthodes de prévention classiques ne parviennent pas à protéger les consommateurs contre des attaques de plus en plus fréquentes et sophistiquées. Alors que les

consommateurs s'orientent vers une expérience bancaire digitale et mobile, de nouveaux défis en matière de sécurité apparaissent trop rapidement pour que les efforts traditionnels en matière de cybersécurité puissent suivre le rythme. Par exemple, Carbon Black (2020), une entreprise de cybersécurité, a noté que les attaques par ransomware avaient augmenté de 148 % en mars 2020 par rapport aux niveaux de référence de février 2020. Parmi les différents secteurs, celui de la finance a été la première cible, avec une augmentation de 38 % des cyberattaques.

¹ <https://www.businessinsider.com/mobile-banking-market-trends>

² <https://www.americanbanker.com/slideshow/9-tech-challenges-facing-banks>

³ Gartner, Bulletin COVID-19 : Executive Pulse, 3 avril 2020

Élimination des angles morts grâce à une visibilité totale

Comme nous l'avons vu, l'innovation digitale est une priorité pour les entreprises financières, mais 70 % des transformations digitales, un chiffre stupéfiant, échouent.⁴ Même si vous effectuez des mises à niveau globales pour améliorer l'agilité, la flexibilité, la vitesse et l'évolutivité, une faille peut compromettre l'intégralité de vos investissements : le manque de visibilité sur les applications et le réseau. Comment y parvenir, et pourquoi est-ce important ?

Un manque de visibilité peut ralentir ou compromettre votre réussite. À mesure que vous transformez vos data centers pour prendre en charge les services financiers digitaux et mobiles, vous avez besoin d'une visibilité totale qui vous permette de comprendre où vous en êtes. Sans elle, vous ne pouvez pas comprendre où vous allez.

Pourquoi devriez-vous envisager la NPM unifiée de Riverbed ? Jetons un coup d'œil :

Cas d'utilisation financiers représentatifs

Surveillance de la banque digitale

AppResponse de Riverbed® peut déchiffrer le trafic Web pour fournir une visibilité sur les services sous-jacents et contribuer à comprendre les performances des applications bancaires digitales, qu'il s'agisse d'applications commerciales ou d'investissement. Avec Riverbed, les diagrammes en cascade illustrent les performances, en isolant celles de chaque objet individuel sur la page et l'expérience utilisateur générale pour la page. Les graphiques de composition des temps de réponse indiquent immédiatement si un problème est lié au réseau ou à une application, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de réunir 20 personnes en salle de crise pour identifier le problème.

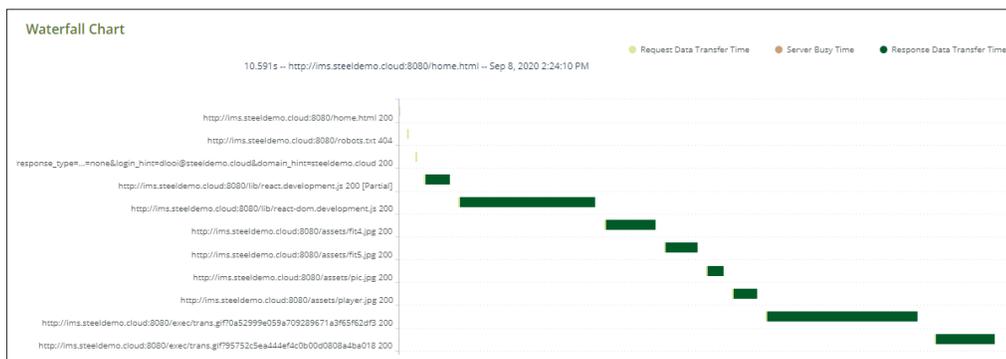


Figure 1 : Les diagrammes en cascade vous indiquent l'expérience utilisateur générale de cette application Web peu performante (10,5 secondes) et décomposent l'application en fonction des performances de ses composants (temps de demande et de réponse du réseau et temps d'occupation du serveur, afin que vous sachiez exactement où se situent les problèmes) en un coup d'œil. Nous pouvons voir que la majeure partie des problèmes de cette application sont des problèmes de réponse du réseau (en vert).

NPM unifiée de Riverbed®

La gestion des performances réseau (NPM) unifiée de Riverbed vous permet de ne plus avoir d'angles morts. Elle recueille des données dans des environnements physiques, de clouds privés virtuels, de cloud hybride et multi-clouds. La NPM de Riverbed collecte en continu toutes les données de paquets, toutes les données de flux et tous les metrics d'équipements. Ces metrics peuvent être intégrés dans un tableau de bord unique unifié pour obtenir une vue cohérente des performances de l'entreprise. La NPM de Riverbed fournit des analyses inter-domaines et des informations sur les menaces qui font remonter les problèmes pour pouvoir les catégoriser et les résoudre plus rapidement. Ses workflows de diagnostic sont très efficaces et vous aident à passer du diagnostic à la réponse en un minimum de temps et de clics. Riverbed fournit la seule plateforme de NPM unifiée disponible qui offre la profondeur, l'étendue et l'échelle de télémétrie nécessaires aux entreprises de services financiers mondiales.

Les visualisations TruePlot analysent chaque transaction à la recherche de performances hors norme et de modèles. En résumé : si quelqu'un se connecte à son site bancaire et obtient de mauvaises performances, Riverbed peut isoler le problème.

Caractéristiques uniques : analyse des transactions Web AppResponse avec monitoring de l'expérience utilisateur et visualisations TruePlot.

⁴ <https://www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/the-how-of-transformation>

Surveillance de segments du réseau mondial

Les grandes entreprises financières disposent de réseaux qui sont véritablement mondiaux par nature. Ceux-ci couvrent plusieurs data centers et sont très complexes. Le segment Internet, communément appelé « DMZ », s'étend généralement sur plusieurs régions et data centers et héberge plusieurs dispositifs d'équilibrage de la charge, de pare-feu, etc. Poser un diagnostic efficace est très difficile.

La NPM de Riverbed® surveille la DMZ en utilisant la visibilité des paquets dans les data centers qui ont des points d'entrée/sortie Internet. En tirant parti des groupes d'interfaces virtuelles (VIFG) à l'aide d'AppResponse, cette solution permet au service informatique de comprendre les performances à différents stades sur le parcours. Par exemple, en présence de différents réseaux locaux virtuels (vLAN), vous pouvez voir comment le trafic se comporte avant et après un pare-feu et un équilibreur de charge.

Riverbed aide les entreprises financières à diagnostiquer la DMZ et d'autres points stratégiques avec précision sur l'ensemble du réseau. La solution effectue des captures à partir de tous les différents points (côtés WAN et LAN), puis regroupe les données de plusieurs solutions en une vue unique et globale grâce au portail de Riverbed®.

Le portail consolide toutes les analyses et metrics intelligents des applications d'AppResponse pour que vous n'ayez pas télécharger des paquets sans arrêt. Il rassemble également les données de nos solutions de surveillance des flux et des infrastructures afin que vous disposiez d'une vue unifiée et globale de la performance réseau. Cette capacité à voir l'ensemble du tableau, en détail, est la puissance de la plateforme NPM unifiée de Riverbed.

Caractéristiques uniques : groupes VIFG d'AppResponse, déchiffrement SSL/TLS, analyse intelligente des applications, agrégation du portail.

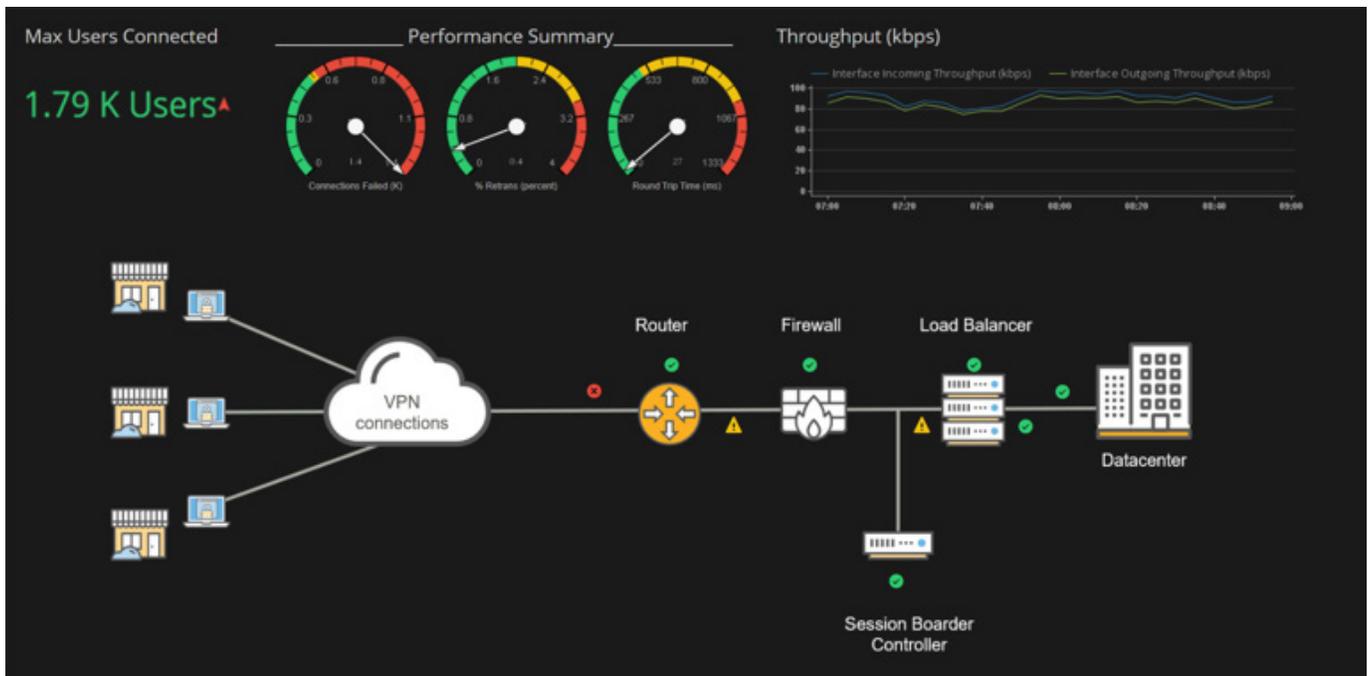


Figure 2 : Le portail Riverbed regroupe la surveillance des flux, des paquets et de l'infrastructure dans un seul tableau de bord. Dans cet exemple, nous surveillons l'état des équipements d'infrastructure avec SNMP, et tout est vert. La surveillance des flux (rouge) permet de connaître les principaux interlocuteurs et le DSCP. Si nous regardons le haut du tableau de bord, nous voyons que c'est probablement un débit élevé. Enfin, l'analyse des paquets (jaune) se fait sur les segments entre chaque équipement. Dans ce cas, nous constatons des problèmes du côté WAN du pare-feu et de l'équilibreur de charge.

Migrations d'applications

Toute entreprise financière qui envisage le cloud computing et souhaite déplacer ses applications de son data center existant vers le cloud, ou même d'un data center vers un autre, doit comprendre les dépendances de ses applications avant la migration. En d'autres termes, elle doit comprendre comment sont configurées ses applications, comment elles fonctionnent dans le format actuel et comment elles fonctionneront dans le nouvel environnement.

En général, la migration des applications est effectuée manuellement. C'est également un travail titanesque en raison de toutes les données qui doivent être analysées. En utilisant une combinaison de flux réseau et de paquets, la NPM de Riverbed peut vous renseigner sur les dépendances,

le bavardage et les performances afin que vous puissiez comprendre le type de performances que vous obtiendrez lorsque vous passerez au cloud ou même à un autre data center. L'API REST de Riverbed permet d'extraire les données. Nos capacités de mappage des dépendances permettent de mapper vos applications et notre analyse des applications permet d'établir une base de référence des performances avant et après la migration. Riverbed® SteelHead™ peut être utilisé pour déplacer efficacement les données vers le cloud. Découvrez comment [Mondadori France](#) utilise Riverbed pour faire de la migration vers le cloud une réalité.

Caractéristiques uniques : mappage des dépendances, API REST.

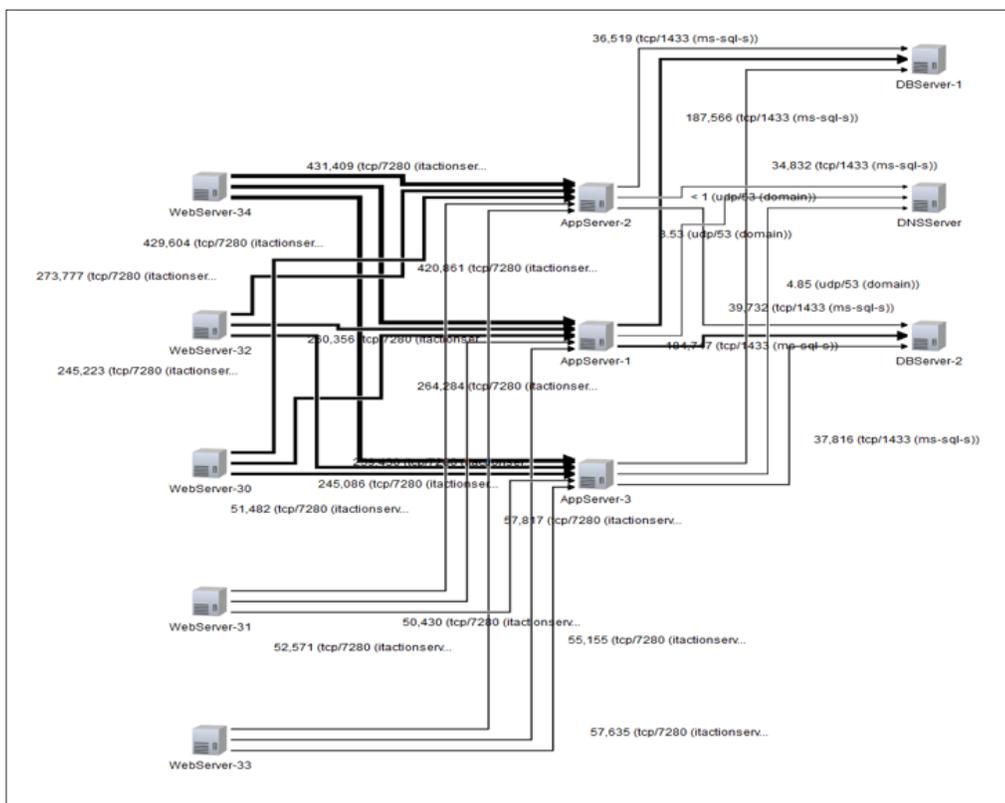


Figure 3 : Créez des mappages de dépendances en temps réel. Découvrez tous les niveaux d'une application multi-tiers, ses interdépendances et ses débits respectifs (les lignes plus sombres indiquent une charge plus importante).

Surveillance Citrix

De nombreuses institutions financières utilisent Citrix Virtual App et Virtual Desktop pour distribuer en toute sécurité leurs applications et données sur n'importe quel équipement. Le problème est que les équipes réseau trouvent le diagnostic extrêmement difficile ; c'est comme regarder dans une boîte noire, totalement opaque. Le module d'analyse Citrix d'AppResponse vous permet de voir à l'intérieur du flux ICA pour corréliser la session utilisateur « front-end » avec les performances du serveur en « back-end » afin de diagnostiquer le processus de bout en bout. Il vous permet d'analyser en profondeur les performances du réseau, de la base de données, des applications Web ou d'autres niveaux d'applications Citrix, ou de surveiller la latence côté client, le temps d'exécution des applications, l'allocation des ressources de l'hôte et la latence de l'infrastructure.

Caractéristiques uniques : module d'analyse Citrix d'AppResponse, expérience utilisateur d'Aternity™.

Diagnostic des performances VoIP

Riverbed AppResponse fournit des données en temps réel et historiques dans un contexte d'entreprise sur les performances applicatives et la qualité des appels vocaux et vidéo. Comprenez les metrics de qualité et de performance de l'appel et de la vidéo lors de visioconférences en contrôlant les paramètres de MOS, de stabilité, de perte de paquets et de retransmission. Par exemple, lorsqu'une personne rencontre un problème de qualité d'appel, vous pouvez rechercher le numéro de téléphone de cette personne et télécharger les paquets de cet appel pour déterminer ce qui ne va pas. Un deuxième exemple consiste à surveiller les paquets DSCP/QoS entrants et sortants de Zoom pour s'assurer d'un transport prioritaire EF1 afin de garantir que les utilisateurs puissent se voir et s'entendre clairement.

Caractéristique unique : module d'analyse VoIP ; Packet Analyzer Plus.

En savoir plus

En tant que leader du marché, la plateforme NPM de Riverbed offre la solution de gestion des performances réseau la plus complète afin de garantir que vos applications fonctionnent au maximum de leurs performances. Riverbed offre une visibilité complète sur l'ensemble de l'entreprise hybride distribuée (utilisateur distant, site distant, cloud et data center) pour garantir une expérience utilisateur exceptionnelle. Pour en savoir plus sur la plateforme NPM de Riverbed, consultez le site riverbed.com/NPM.

Exportation/Importation de données

Votre infrastructure NPM Riverbed contient parfois des données et des metrics que vous devez afficher d'une manière spécifique ou partager avec certains groupes. L'environnement de développement SteelScript est la base pour rechercher, traiter et visualiser les metrics Riverbed selon vos souhaits. Les API REST exposent des données ou des mesures provenant des systèmes, des services, des options de configuration et de l'état du système Riverbed afin que vous puissiez créer des analyses personnalisées.

Par exemple, vous pouvez :

- Exporter des paquets indexés de Riverbed AppResponse pour des vues et des analyses personnalisées
- Personnaliser l'affichage de vos données de trafic réseau depuis Riverbed® NetProfiler avec vos données de ticket

À propos de Riverbed

Avec Riverbed, les sociétés maximisent les performances et la visibilité des réseaux et des applications, afin de surmonter la complexité et de valoriser pleinement leurs investissements dans le digital et le cloud. La plateforme de performances applicatives et réseau de Riverbed permet aux entreprises de visualiser, d'optimiser, de corriger et d'accélérer les performances de n'importe quel réseau, quelle que soit l'application. Les performances et la visibilité sont abordées par la plateforme de manière globale avec une optimisation WAN de pointe, la gestion des performances réseau (NPM), l'accélération des applications (Microsoft 365, SaaS, client et cloud, entre autres) et le SD-WAN haute performance. Plus de 30 000 clients, dont 99 % des entreprises du *Fortune* 100, font confiance à Riverbed. Pour en savoir plus, visitez le site riverbed.com/fr.

The Riverbed logo consists of the word "riverbed" in a lowercase, sans-serif font. The letters are orange, and there is a registered trademark symbol (®) at the end of the word.