

OBSERVABILITY FORECAST



# FINANZ- DIENSTLEISTUNGEN





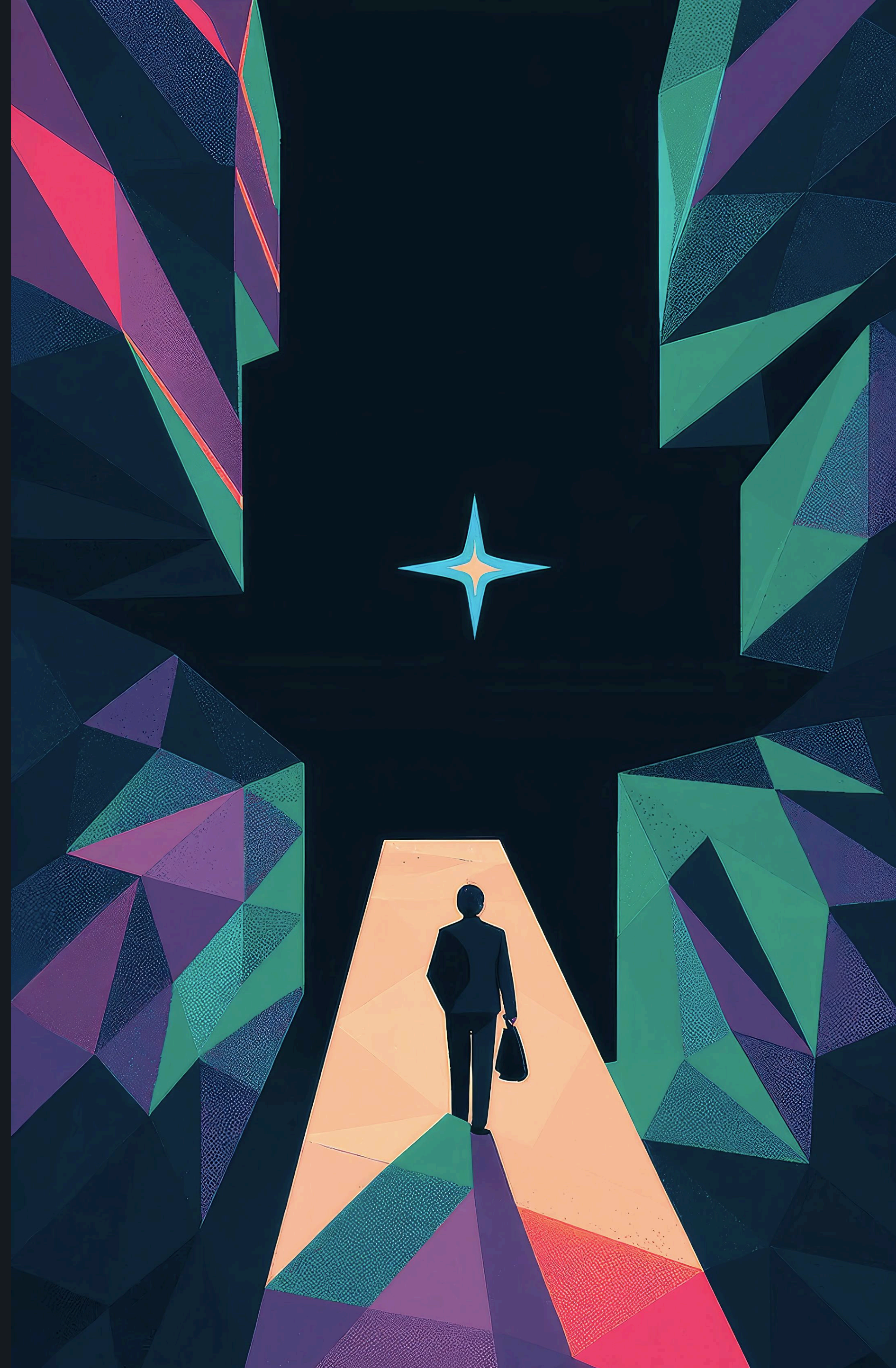
Einblicke und Analysen zu

# EINFÜHRUNG UND GESCHÄFTSWERT

von Observability in der  
Finanzdienstleistungsbranche 2025.

Der Finanzdienstleistungssektor muss zwei konträren Anforderungen gerecht werden: Einerseits wird erwartet, dass Sie so innovativ wie ein agiles Fintech-Unternehmen sind, andererseits müssen Sie die strikten Sicherheits- und Compliance-Vorgaben einer traditionsreichen Institution gewährleisten. Um zu verstehen, wie die erfolgreichsten Unternehmen diesen Balanceakt vollführen, haben wir uns direkt an die Quelle gewandt.

Wir haben **156 Führungskräfte aus den Bereichen IT und Engineering** in der Finanzdienstleistungsbranche gefragt, wie sie Observability einsetzen, um Modernisierung mit minimalem Risiko zu realisieren.





# WICHTIGSTE ERKENNTNISSE

Dieser Bericht beschränkt sich nicht auf allgemeine Technologietrends, sondern bietet einen gezielten Einblick in die Lage Ihrer Mitbewerber:

## DER AUFSTIEG DER KI

38 % der Finanzdienstleister priorisieren KI als Haupttreiber für Observability. Das ist angesichts der traditionell eher zurückhaltenden Branche bemerkenswert.

# 38 %

der Finanzdienstleister priorisieren KI als Haupttreiber für Observability.

## GEWINNSICHERUNG

Behebung von Ausfällen mit hohem Business Impact. Diese schlagen derzeit mit durchschnittlich 1,8 Mio. \$ pro Stunde zu Buche, das liegt über dem Durchschnitt von 1,7 Mio. \$ in allen anderen Branchen.

# 1,8 Mio. \$

Durchschnitt pro Stunde

# 1,7 Mio. \$

Stundendurchschnitt, alle anderen Branchen

## DER KAMPF UM DIGITALE USER EXPERIENCES

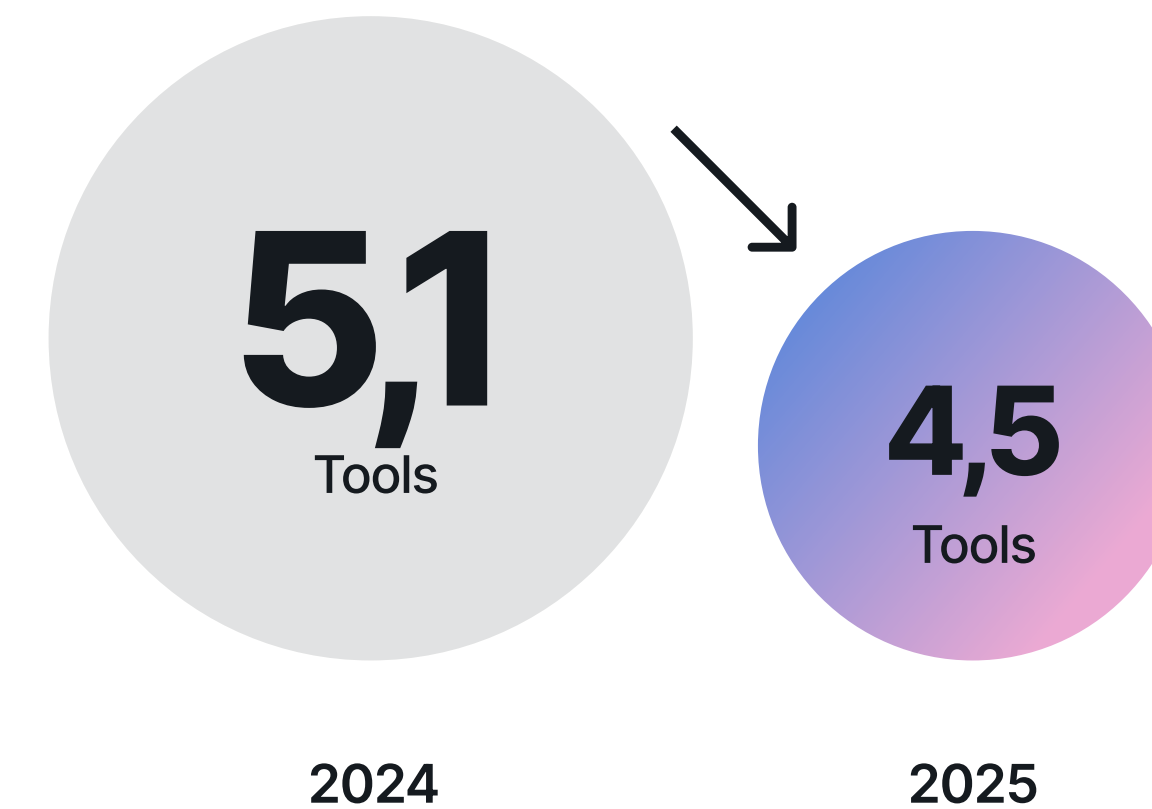
Warum führende Finanzdienstleister im Vergleich zum branchenübergreifenden Durchschnitt einen

# 7,5 %

stärkeren Fokus auf Endbenutzer-Monitoring und Customer Experience setzen.

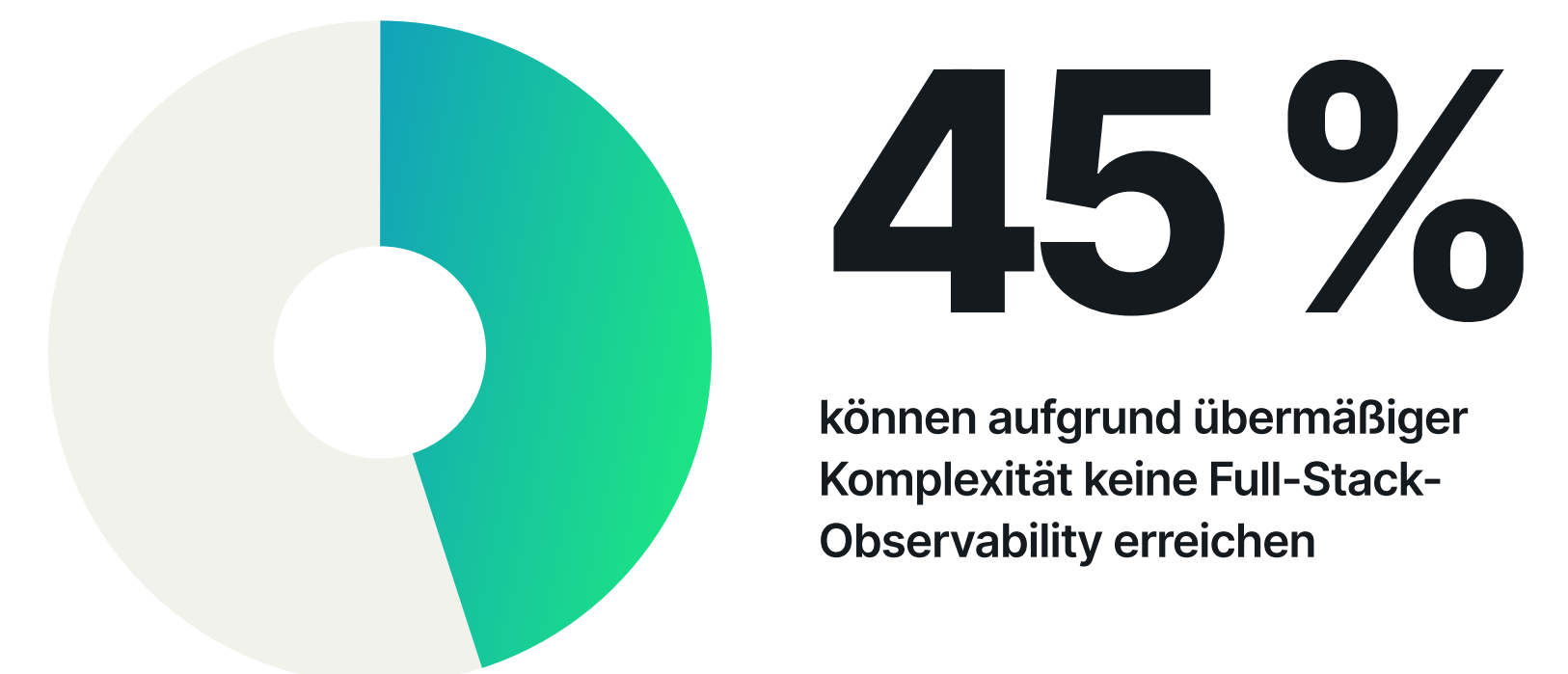
## OBSERVABILITY-TOOLS KONSOLIDIEREN

Unternehmen straffen zusehends ihre IT-Umgebung und verwenden jetzt durchschnittlich 4,5 Tools anstatt 5,1 im Jahr 2024. Allerdings schreitet die Konsolidierung langsamer voran als in anderen Branchen.



## KOMPLEXE STACKS NAVIGIEREN

45 % der Befragten (mehr als in allen anderen Branchen) geben an, dass die technische Komplexität das größte Hindernis für die Erreichung einer vollständigen Observability darstellt<sup>1</sup>.



## ECHTEN ROI ERZIELEN

42 % Ihrer Fachkolleg:innen erzielen eine mindestens 2-fache Kapitalrendite auf ihre Ausgaben für Observability.

# 2x

oder höherer ROI

<sup>1</sup>In diesem Report ist „Full-Stack-Observability (FSO)“ als Transparenz über fünf Hauptkategorien hinweg definiert: Infrastruktur, Anwendungen und Services, Security Monitoring, Digital Experience Monitoring (DEM) und Logmanagement.

## DAS MANDAT FÜR MODERNISIERUNG

# GESCHWINDIGKEIT VS. STABILITÄT

Bei der Modernisierung eines Finanzinstituts geht es im Jahr 2025 nicht mehr nur um einfache digitale Upgrades. Stattdessen handelt es sich um den hochriskanten Balanceakt, KI zu integrieren und gleichzeitig Reibungsverluste in einer weitläufigen, komplexen Technologielandschaft zu minimieren.

Ob Sie nun eine traditionelle Bank, ein Fintech-Startup oder ein Versicherungsunternehmen leiten – Ihre geschäftliche Zukunft hängt davon ab, wie Sie drei entscheidende Herausforderungen bewältigen:

**Die digitale User Experience ist Alleinstellungsmerkmal:** Kund:innen beurteilen ihre Finanzdienstleister heute anhand der Geschwindigkeit, Personalisierung und Zuverlässigkeit ihrer digitalen Interaktionen.

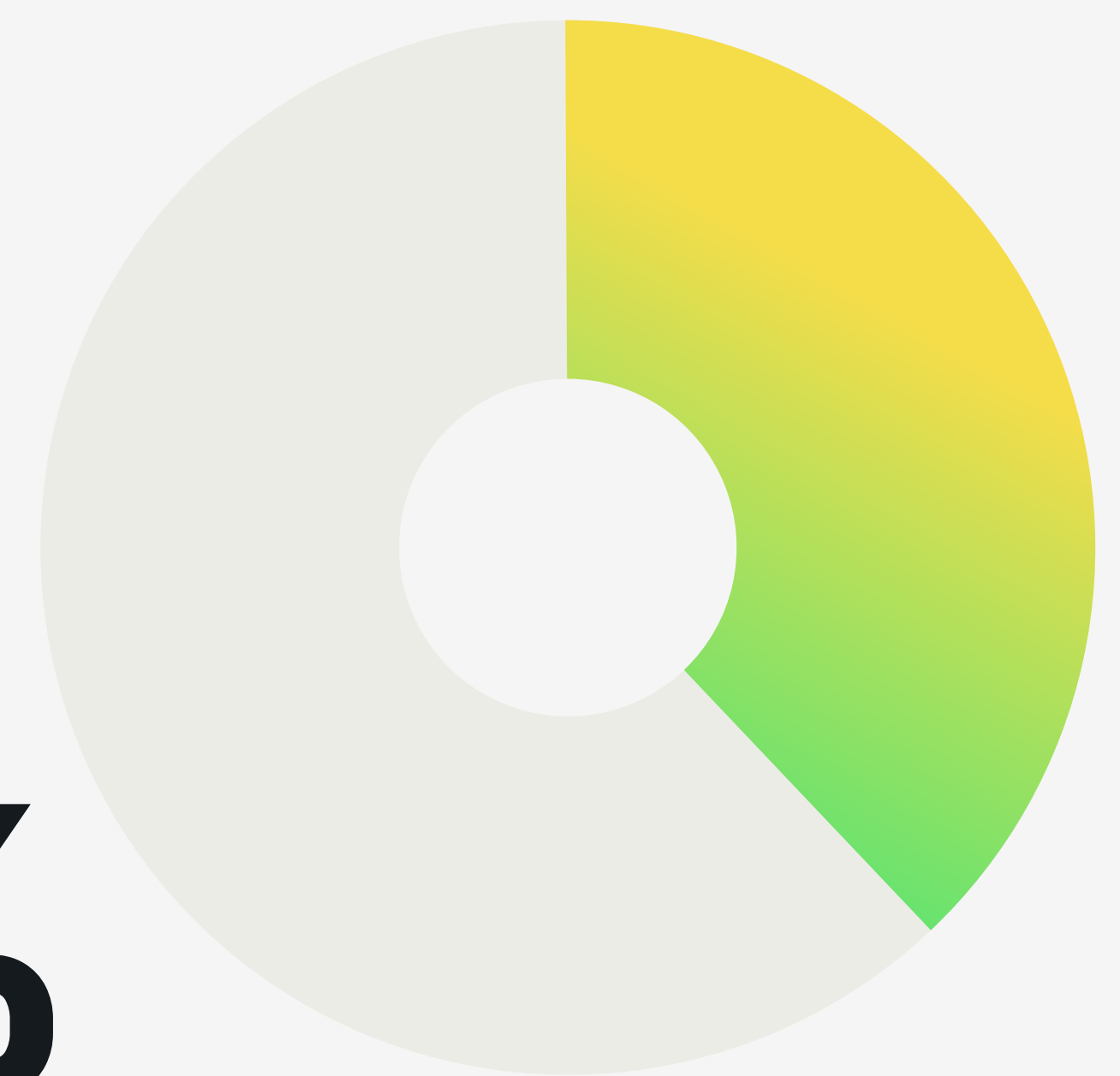
**Regulatorischer und sicherheitsbezogener Druck nimmt zu:** Teams müssen die Compliance gewährleisten, während sie sich gleichzeitig auf KI-spezifische Vorschriften und weltweit verschärfte Datenschutzanforderungen vorbereiten.

**Incident Response:** Der Druck wächst nicht nur durch agile Fintech-Startups, sondern auch durch Big-Tech-Konzerne, die aggressiv in den Finanzdienstleistungssektor expandieren.

# TRENDS, DIE OBSERVABILITY VORANTREIBEN

KI hat sich für Observability im Finanzdienstleistungssektor zu einem wichtigen Katalysator entwickelt. 38 % der Befragten nannten KI als einen der Haupttreiber für Observability im Jahr 2025, direkt hinter Sicherheit, Governance, Risikomanagement und Compliance (39 %). Gemeinsam pushen diese Faktoren den Sektor zu immer umfassenderen Monitoring-Toolsets.

# 38 %



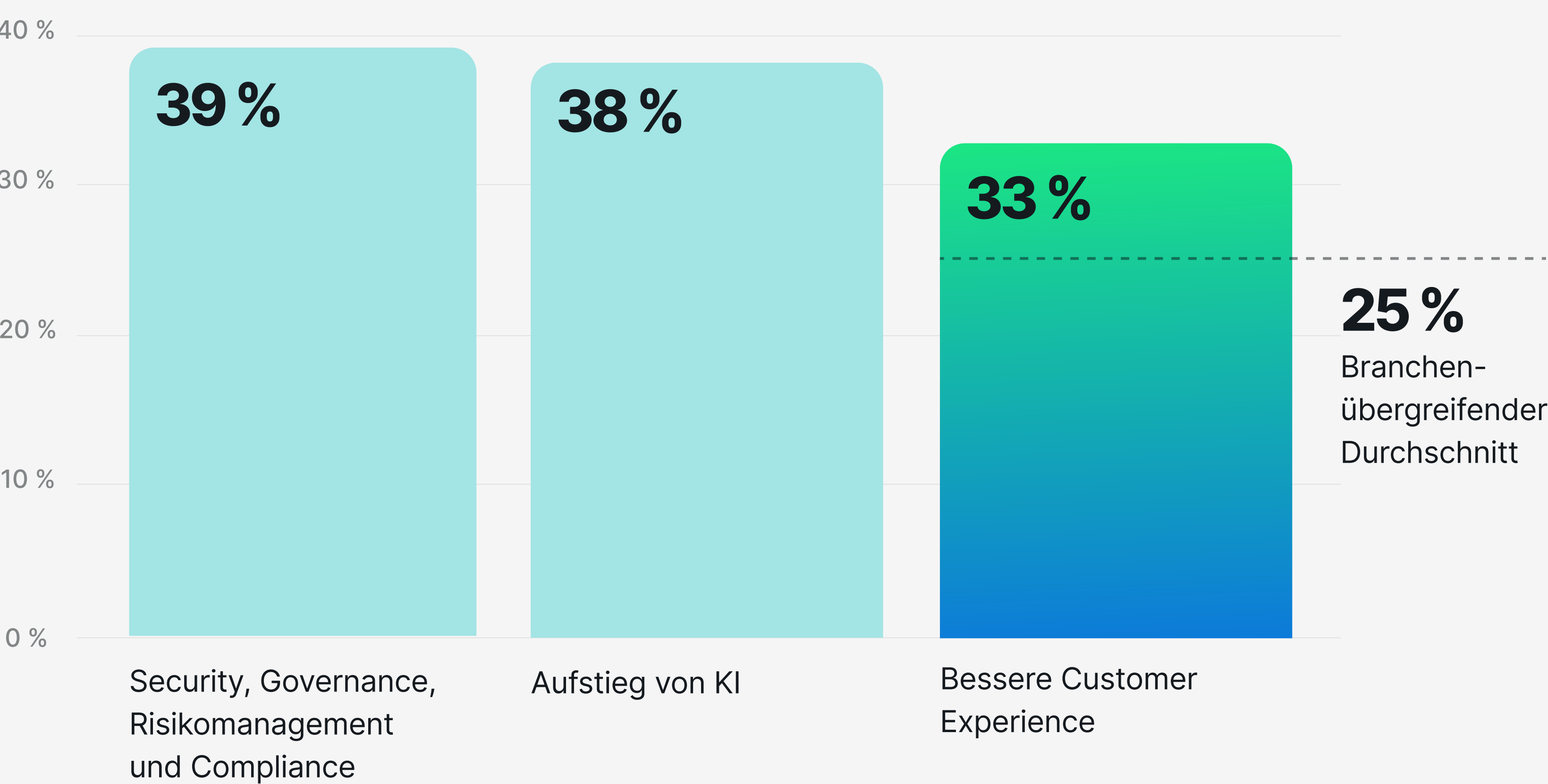
der Befragten geben an, dass KI ein Hauptgrund für die Einführung von Observability ist



# Der Kampf um die Customer Experience

Der Trend, der am deutlichsten heraussticht, ist der Fokus auf das Customer-Experience-Management. Ein Drittel (33 %) der Befragten aus der Branche nennt den zunehmenden Druck, Customer Experiences kontinuierlich zu verbessern, als wesentlichen Faktor für die Einführung zuverlässiger Observability. Das sind 8 Prozentpunkte mehr als der branchenübergreifende Durchschnitt. In diesen Unternehmen dreht sich das Wertversprechen inzwischen vorwiegend um digitale User Experiences wie die mobile Banking-Performance oder das Monitoring von Transaktionen in Echtzeit.

## Die Hauptgründe für Observability



**Der Kampf um die Customer Experience:** 33 % der FinServ-Leader geben eine Verbesserung des Kundenerlebnisses als wesentlichen Antriebsfaktor an. Das sind 8 Prozentpunkte mehr als im branchenübergreifenden Durchschnitt.

## FOKUS AUF DEVOPS UND AUTOMATISIERUNG

Die Einführung von Observability hängt zunehmend vom DevOps-Reifegrad ab. Finanzdienstleister sind dabei in mehreren Automatisierungskategorien führend:

**CI/CD-Praxis:** Bei 66 % ist dies bereits gut etabliert (im Vergleich zu 55 % insgesamt)

**Infrastruktur:** 59 % verfügen über automatisierte Orchestrierung (im Vergleich zum Durchschnitt von 49 %)

**Incident Response:** 53 % haben Teile ihrer Incident Response automatisiert (im Vergleich zum Durchschnitt von 41 %)



# AUSFALL- HÄUFIGKEIT, DOWNTIME UND KOSTEN

Ausfälle gehören weiterhin zu den kostspieligsten Geschäftsrisiken für Finanzdienstleister.

29 % der Befragten gaben an, dass sie mindestens einmal pro Woche einen Ausfall mit hohem Business Impact erleben.

**Die Hauptschuldigen:** Netzwerkfehler (37 %), Probleme bei der Softwarebereitstellung (34 %) und Umgebungsänderungen (32 %)

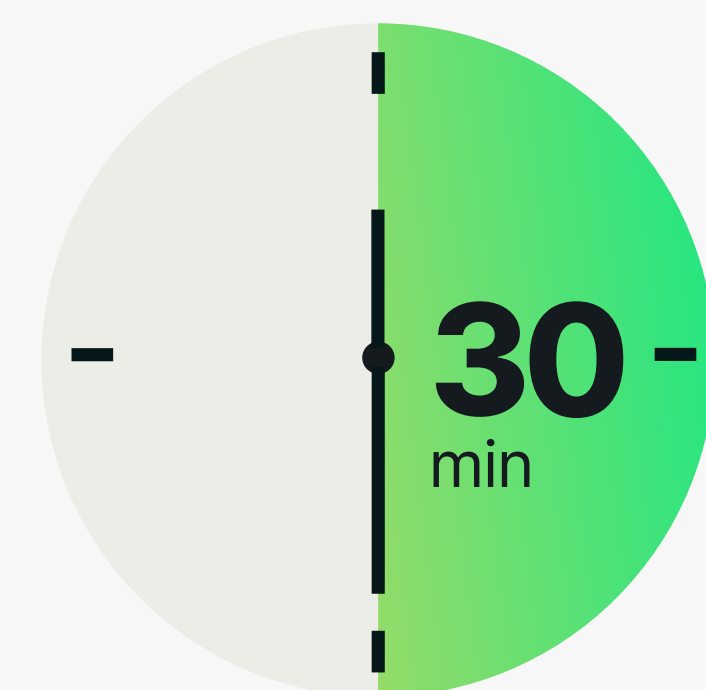
**Reaktionsmetriken:** Die mittlere Zeit bis zur Erkennung (MTTD) eines Ausfalls mit hohem Business Impact beträgt 30 Minuten und ist damit geringfügig kürzer als der Gesamtdurchschnitt von 32 Minuten. Die mittlere Zeit bis zur Behebung (MTTR) allerdings liegt bei 45 Minuten, länger als der Branchendurchschnitt von 44 Minuten.

**Finanzieller Schaden:** Eine Stunde Downtime kostet Finanzdienstleister durchschnittlich 1,8 Mio. \$.

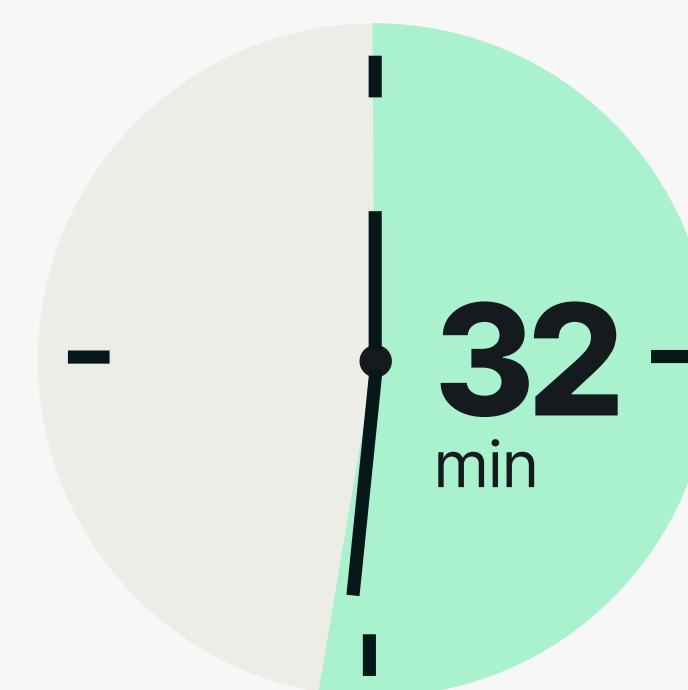
**Verschwendung der Engineering-Kapazität:** Ein Engineering-Team verbringt durchschnittlich 31 % seiner Zeit mit der Behebung von Störungen.

Probleme werden branchenweit schneller erkannt, aber langsamer behoben

## Mittlere Zeit bis zur Erkennung (MTTD)



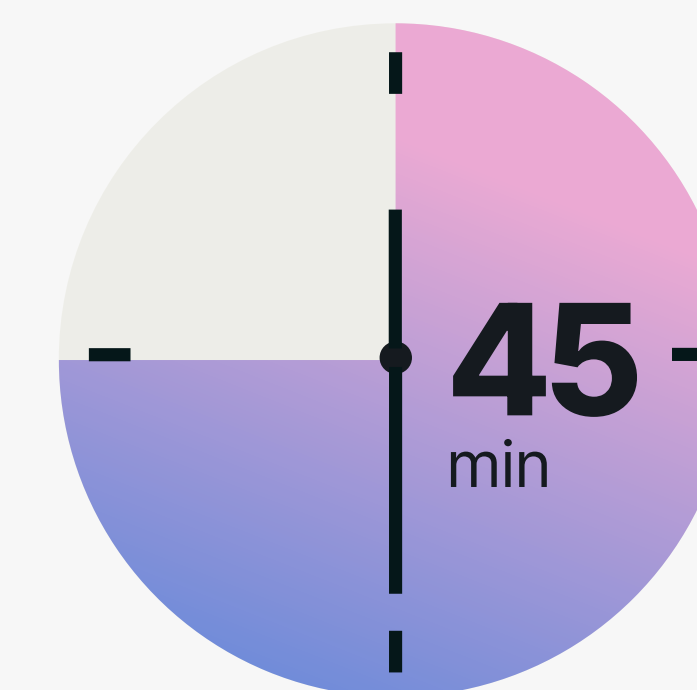
Finanzdienstleistungen



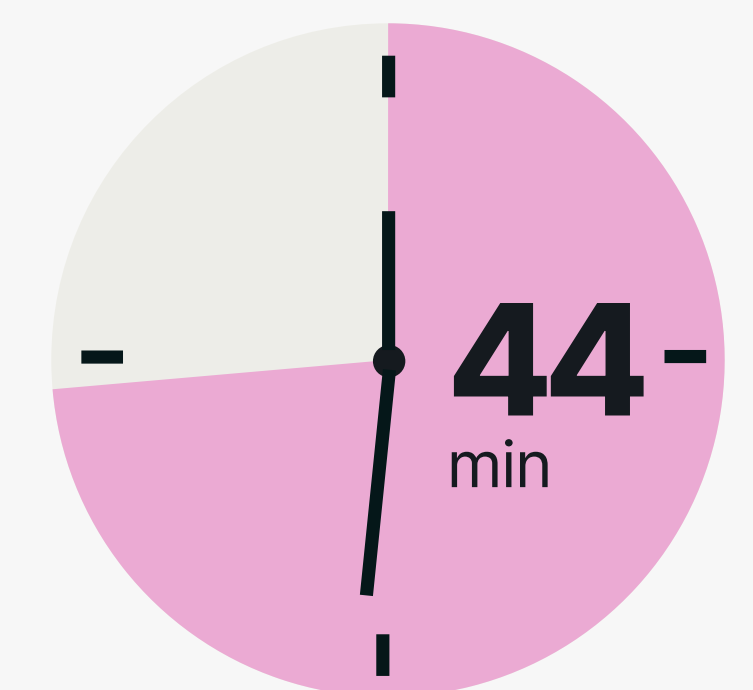
Branchendurchschnitt

Etwas besser als der Durchschnitt, was auf effektive Alerting-Toolsets hindeutet.

## Mittlere Zeit bis zur Behebung (MTTR)



Finanzdienstleistungen



Branchendurchschnitt

Etwas schlechter als der Durchschnitt, dadurch wird die Behebung verlangsamt.

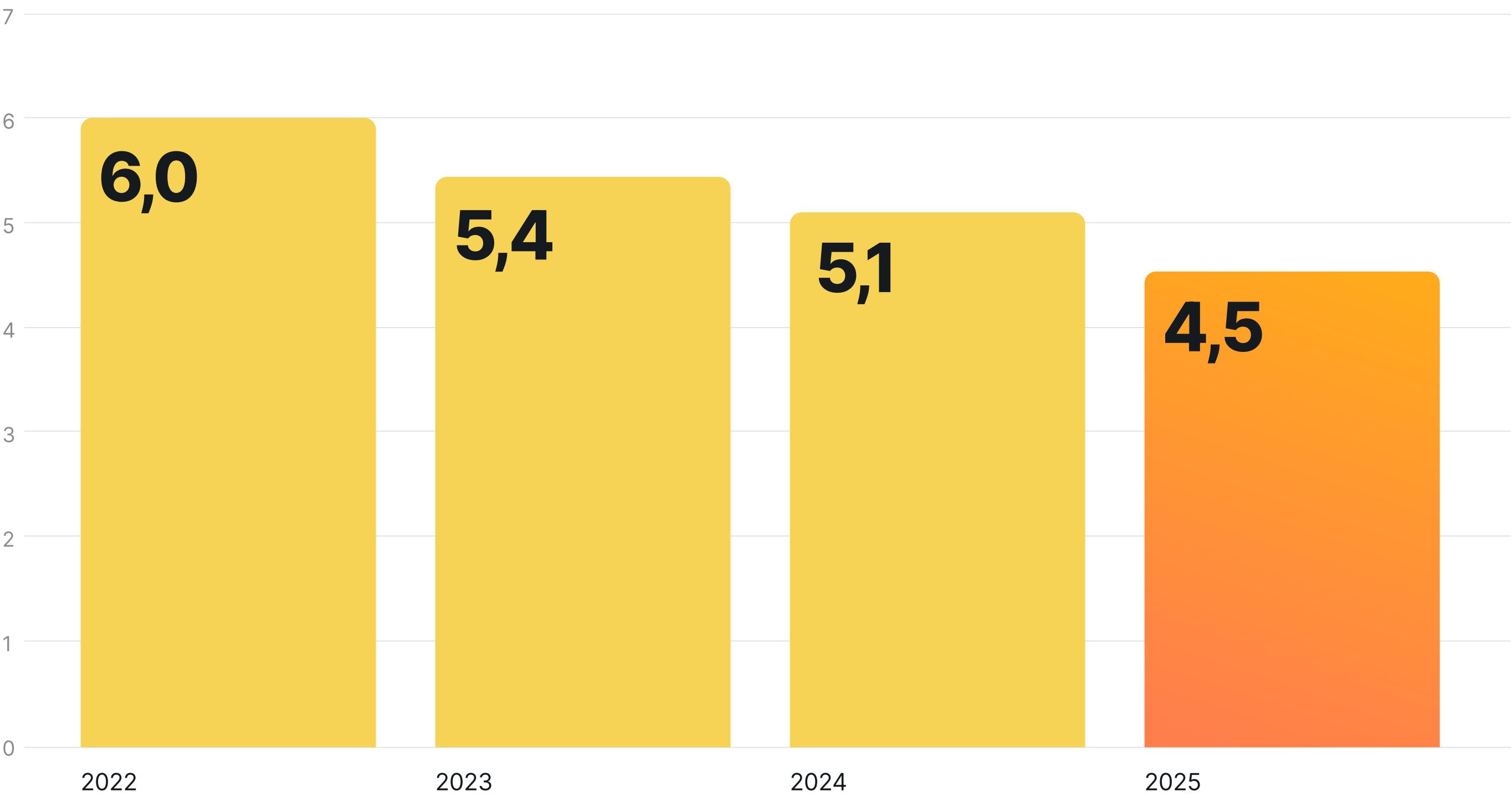
Um die Auswirkungen von Ausfällen zu begrenzen, nutzen Finanzdienstleistungsunternehmen grundlegende Observability-Funktionen zur Senkung von Downtime deutlich mehr als andere Branchen. Dazu gehören die Konfiguration von Alerts für kritische Incidents, das Monitoring von Core Web Vitals sowie die Verwendung von Dashboards mit detaillierten Informationen zu Performance- und Health-KPIs.



# TOOLNUTZUNG UND -KONSOLIDIERUNG

Finanzdienstleister lösen sich zunehmend von der Nutzung mehrerer Drittanbieterdienste. Die Anzahl der durchschnittlich eingesetzten Tools sank von 6,0 im Jahr 2022 auf 4,5 im Jahr 2025, allerdings geht die Toolkonsolidierung im Vergleich zu anderen Branchen doch eher schleppend voran.

## Toolkonsolidierung macht Fortschritte, aber FinServ hinkt anderen Branchen hinterher



Anzahl der 2025 von Finanzdienstleistern und Versicherungsunternehmen eingesetzten Observability-Tools im Vergleich zu den Vorjahren

**Präferenz für eine Plattform:** 43 % der Befragten bevorzugen eine zentrale, konsolidierte Plattform, während 35 % weiterhin mehrere Einzellösungen verwenden.

**Strategische Vorhaben:** 43 % geben an, dass ihr Unternehmen für das kommende Jahr eine Toolkonsolidierung ins Auge fasst, damit sich die Investitionen maximal auszahlen.

**Wichtigste Auswahlkriterien:** Kosteneffizienz (40 %), Funktionsumfang (32 %) sowie technischer Support und Kundenservice (28 %).



# OBSERVABILITY- TOOLSETS IM EINSATZ

Finanzdienstleister weisen mit einer durchschnittlichen Deployment-Rate von 52 % einen im Vergleich zum branchenübergreifenden Durchschnitt von 46 % deutlich ausgereifteren Tech-Stack auf.

Finanzdienstleistungen sind allen anderen Branchen bei der Einführung grundlegender Observability voraus

## 52 %

durchschnittliche Deployment-Rate im gesamten Tech-Stack – deutlich mehr als der branchenübergreifende Durchschnitt von 46 %.



## +13 Punkte

beim Fehler-Tracking  
(62 %; Durchschnitt 49 %)

## +10 Punkte

beim Application Performance Monitoring (APM)  
(64 %; Durchschnitt 54 %)

## +10 Punkte

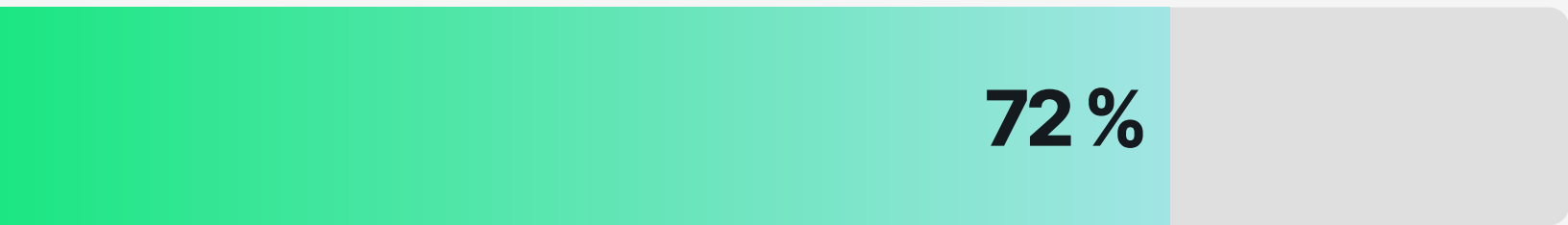
beim Infrastruktur-Monitoring  
(67 %; Durchschnitt 57 %)



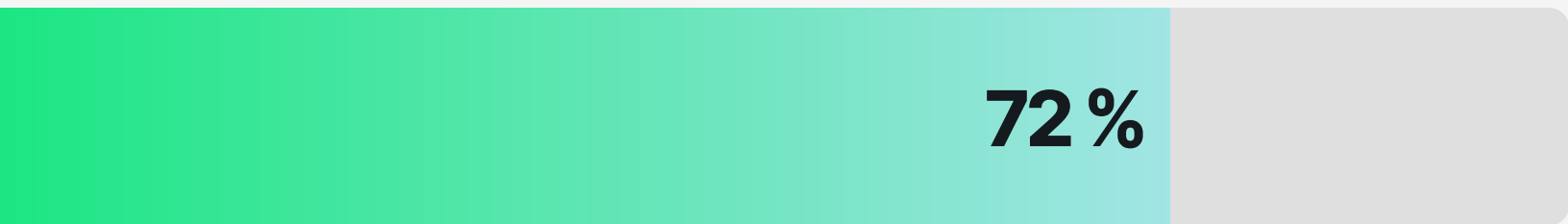
**SICHERHEIT UND COMPLIANCE ALS ANTRIEBSKRÄFTE**

Betriebliche Anforderungen, z. B. regulatorische Vorgaben oder das Kundenvertrauen, haben dazu geführt, dass das Deployment für kritische Infrastruktur im finanziellen Sektor fast zehn Prozentpunkte über dem Durchschnitt liegt:

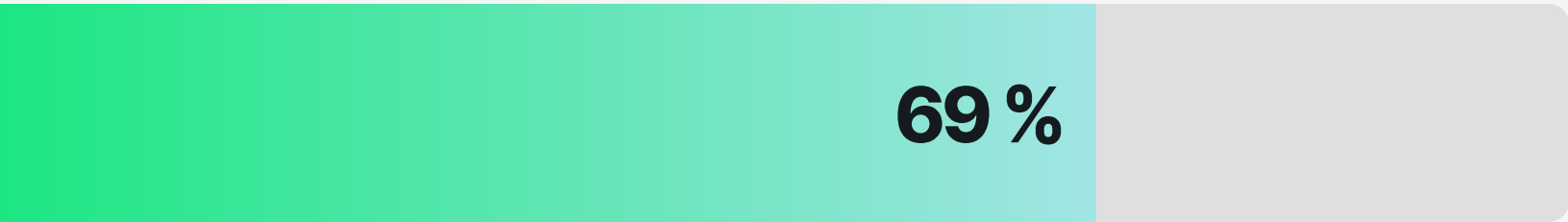
**Netzwerk-Monitoring:** 72 % Deployment  
(fast zehn Prozentpunkte über dem Durchschnitt)



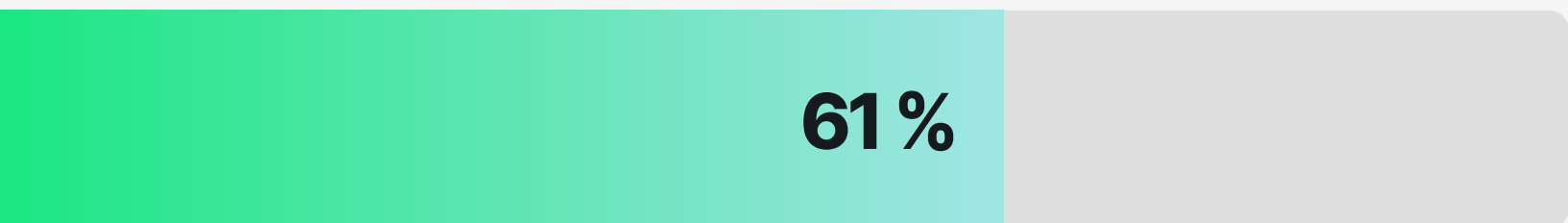
**Security Monitoring:** 72 % Deployment  
(fast zehn Prozentpunkte über dem Durchschnitt)



**Datenbank-Monitoring:** 69 % Deployment  
(deutlich über dem Durchschnitt)



**Logmanagement:** 61 % Deployment  
(deutlich über dem Durchschnitt)

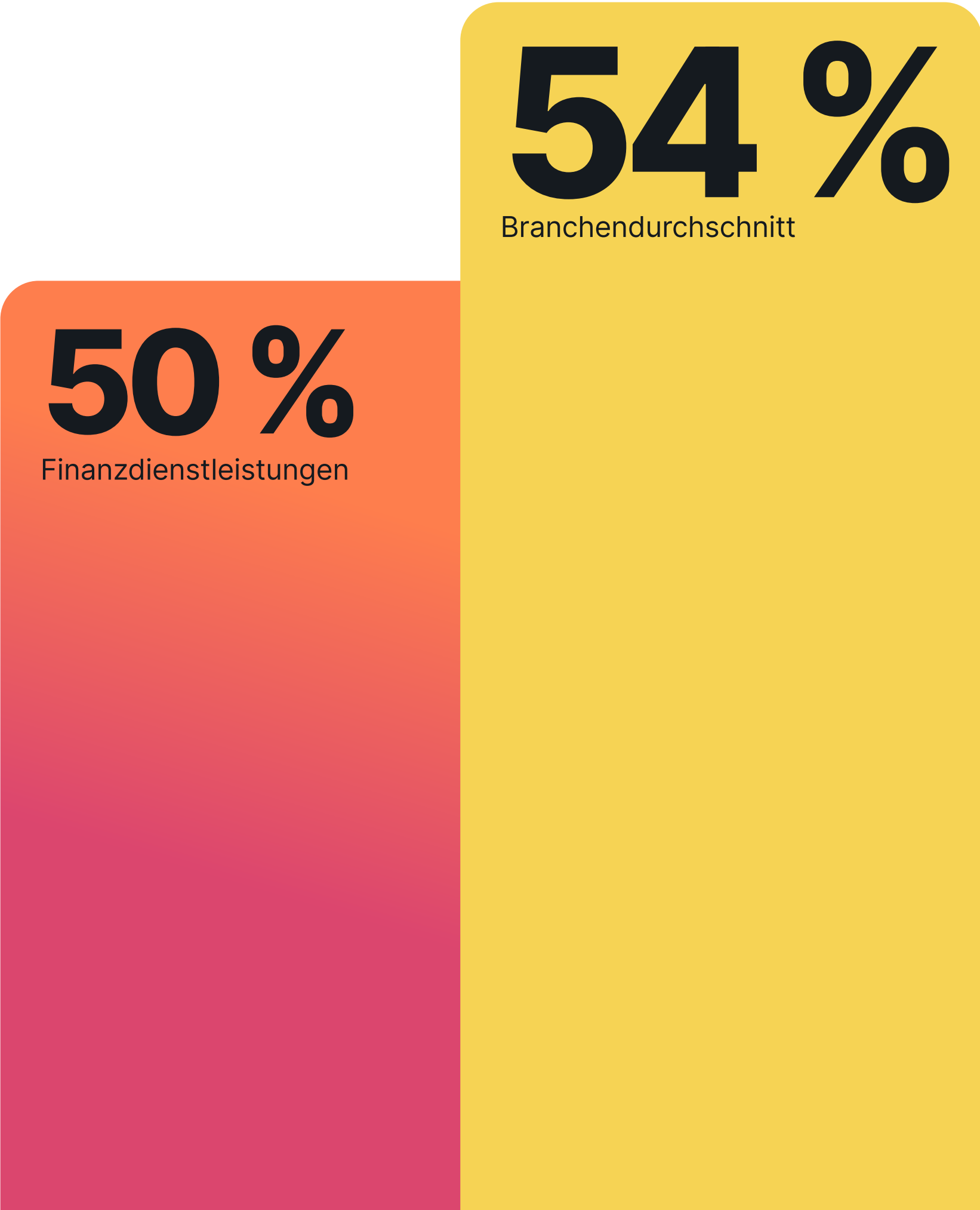


# Aufholbedarf bei AI Monitoring

Interessanterweise ist KI der einzige Bereich, in dem Finanzdienstleister hinterherhinken. Eine Erklärung für die Zurückhaltung der Branche könnte in den höheren Anforderungen hinsichtlich KI-Governance sowie der Notwendigkeit erklärbarer Modelle in streng regulierten Umgebungen liegen:

**AI MONITORING**

50 % Deployment gegenüber  
54 % Branchendurchschnitt





# DER GESCHÄFTSWERT VON OBSERVABILITY

Observability hat sich vom technischen Luxus zum Antriebsfaktor greifbarer Geschäftsergebnisse entwickelt, denn er hilft Teams, von reaktiver Problembehebung zu wertschöpfender Innovationsarbeit überzugehen

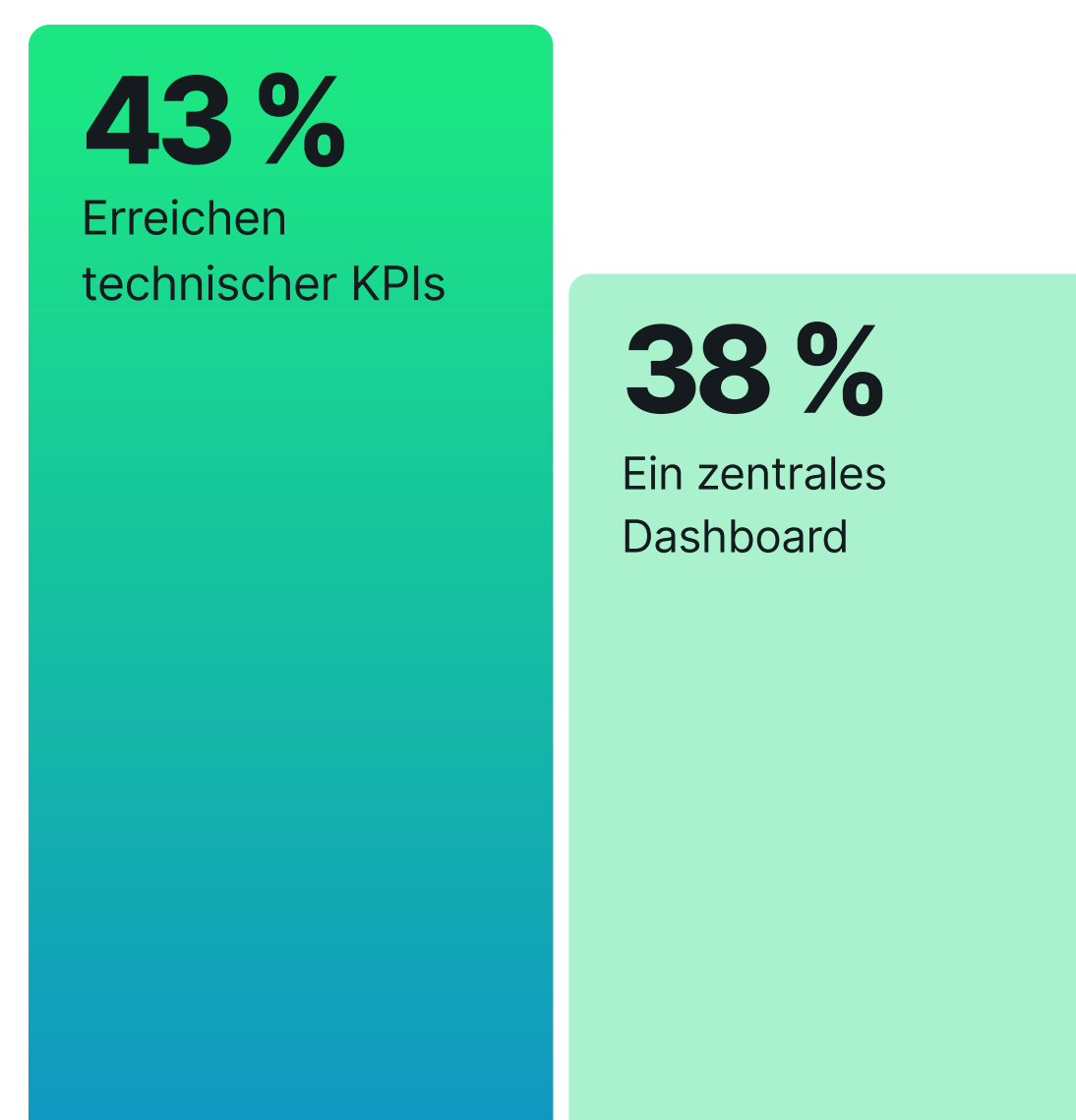
## WAS DAS FÜR ENTSCHEIDER:INNEN UND ANWENDER:INNEN BEDEUTET

Welchen Mehrwert Observability hat, wird in Unternehmen unterschiedlich wahrgenommen, denn Führungskräfte und Engineering-Teams haben jeweils unterschiedliche Anforderungen

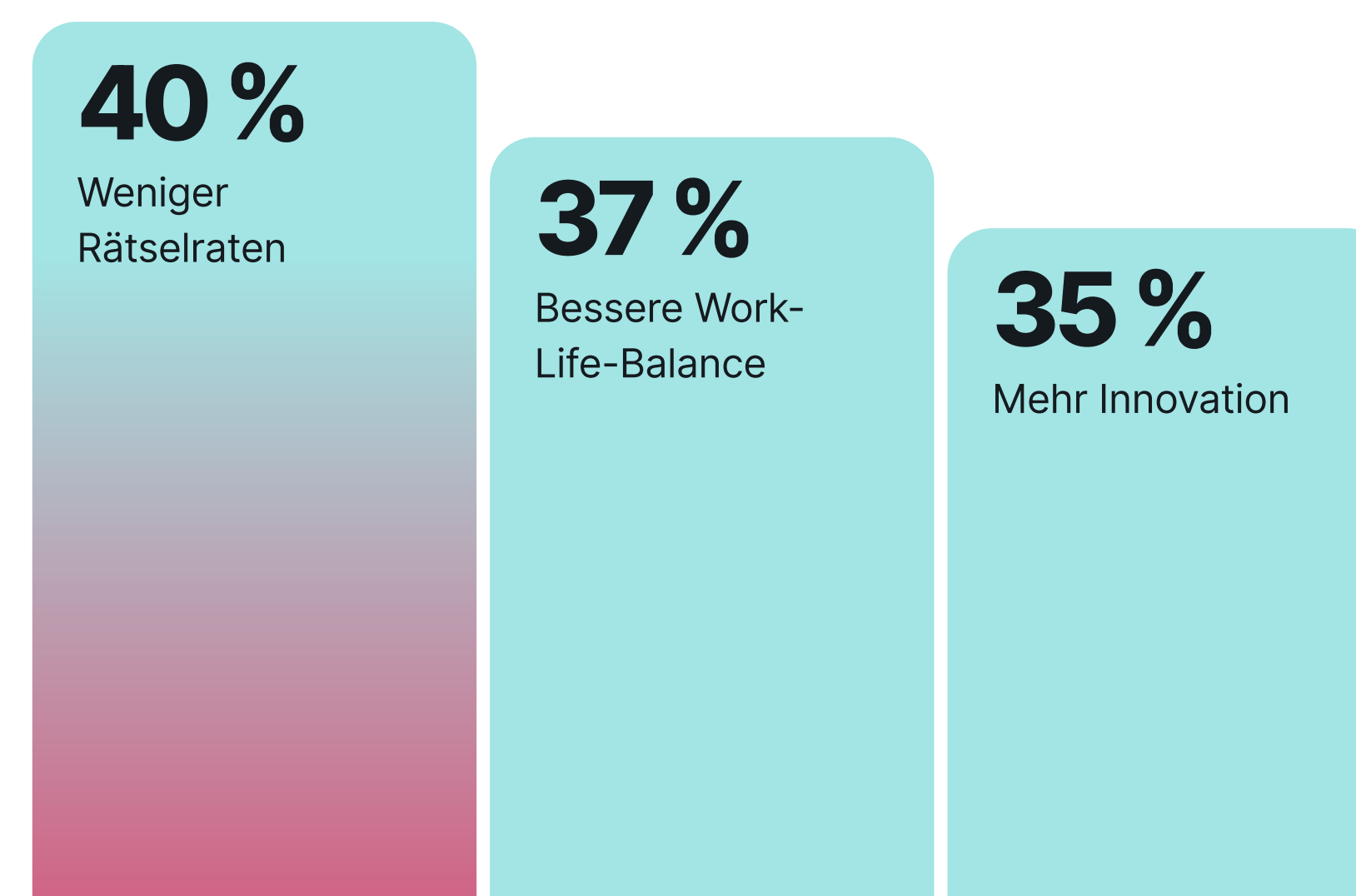
**Für IT-Entscheider:innen:** Als wichtigste Vorteile werden das Erreichen technischer KPIs (43 %) sowie die Visualisierung von Daten über ein zentrales Dashboard (38 %) angegeben.

**Für Anwender:innen:** Zu den wichtigsten Vorteilen für einen angenehmeren Arbeitsalltag zählen das Management komplexer, verteilter Stacks ohne viel Rätselraten (40 %), eine verbesserte Work-Life-Balance (37 %) und eine Steigerung der Innovationsfähigkeit um 35 %.

### Der Wert von Observability für IT-Entscheider:innen



### Der Wert von Observability für Anwender:innen



Während 32 % der Befragten Observability in erster Linie als Tool zur Incident Response oder als Absicherung betrachten, sieht fast die gleiche Anzahl (31 %) darin ein grundlegendes Instrument zur Erreichung der wichtigsten Geschäftsziele.

## STRATEGISCHE RESULTATE UND VORBEREITUNG AUF KI

Observability geht über Monitoring hinaus und ist quasi ein Katalysator für kulturellen und technischen Wandel im Unternehmen.

**Verbesserte Zusammenarbeit:** 56 % der Befragten geben an, dass Observability die Teamarbeit bei Entscheidungen zum Software-Stack verbessert.

**Risikominderung:** 53 % nennen die Verringerung von Serviceunterbrechungen und Geschäftsrisiken, sodass Entwickler:innen ihre Zeit nicht mehr nur mit Problembehebung verbringen, sondern für Aufgaben mit Mehrwert nutzen können.

**KI-Vorbereitung:** 47 % sagen, dass Observability ihrem Unternehmen die Vorbereitung auf KI und das Management von Entwicklung und Bereitstellung von KI-Anwendungen erleichtert.



**NACHWEISLICHER MEHRWERT**

Führungskräfte im Finanzdienstleistungssektor sind in ihren Schätzungen oft eher konservativ. Dennoch zeigen die Daten einen klaren finanziellen Gewinn für diejenigen, die in Observability investieren.

**Positives Preis-Leistungs-Verhältnis:** 55 % der Befragten geben an, dass der Mehrwert von Observability weit über den Kosten liegt, weitere 28 % geben an, dass er immerhin mit den Ausgaben gleichzieht.

**Quantifizierbare Gewinne:** 22 % der Unternehmen schätzen ihren ROI auf 1x bis 2x.

**Starke ROI-Performance:** 42 % geben einen ROI von mindestens 2x an, bei 5 % beträgt die Rendite geschätzt gar 5x oder mehr.

**Aufholbedarf beim Tracking:** Bemerkenswert ist, dass 23 % der Befragten ihren ROI derzeit entweder gar nicht nachverfolgen oder sich über die genaue Zahl nicht sicher sind. Es kann also gut sein, dass die geschäftlichen Vorteile für die Stakeholder sogar noch größer sind.

**Observability liefert ganz klar  
signifikante Renditen**



**42 %**

der Finanzdienstleister schätzen den ROI auf ihre Observability-Investition auf mindestens 2x.

22 % melden einen ROI zwischen 1x und 2x.

5 % schätzen die Rendite gar auf **5x oder mehr** ein.



# DEPLOYMENT-ROADMAP

2025–2028

Finanzdienstleister haben sich in Sachen Observability für die nächsten drei Jahre ehrgeizige Ziele gesetzt: Bis Mitte 2028 soll eine nahezu vollständige Abdeckung ihrer gesamten Tech-Stacks erzielt sein.

## Prognostizierte Einführung von Observability bis Mitte 2028

Finanzdienstleister streben eine nahezu vollständige Abdeckung in den Bereichen Sicherheits-, Infrastruktur- und KI-Monitoring an.



95 %

für Security Monitoring



94 %

für Infrastruktur- und  
Netzwerk-Monitoring



92 %

für AI Monitoring und APM

## PRIORITÄTEN FÜR STRATEGISCHE INFRASTRUKTUR UND DIGITALE USER EXPERIENCES

Bis 2028 rechnet die überwiegende Mehrheit der Unternehmen damit, diese Kernfunktionen eingeführt zu haben, wobei der Schwerpunkt insbesondere auf grundlegender Stabilität und Endbenutzer-Visibility liegt:

**Geschäftskritisches Monitoring:** Geplant sind 95 % Deployment beim Security Monitoring, 94 % beim Infrastruktur- und Netzwerk-Monitoring sowie 92 % bei AI Monitoring und APM.

**Digital Experience Monitoring (DEM):** Um den Wettbewerb um die Customer Experience zu gewinnen, planen 89 % der Unternehmen die Einführung von Browser-Monitoring, 80 % weiten dies auf Mobile Monitoring aus und 77 % auf Synthetic Monitoring.

**Effizienz und Empowerment:** Kurzfristig beabsichtigen 58 % der Unternehmen, ihre Mitarbeitenden in der Nutzung bestehender Tools zu schulen, während 43 % eine Konsolidierung ihrer Stacks planen, um den ROI zu maximieren.



## FAZIT

# OBSERVABILITY BESCHLEUNIGT DIE TRANSFORMATION

Bei der Finanzdienstleistungsbranche kann man nicht mehr nur von Modernisierung sprechen: Sie befindet sich vielmehr mitten in einer hochriskanten Transformation, in der operative Effizienz mit strikter Einhaltung gesetzlicher Vorschriften einhergehen muss. Dank diesem Doppelmandat hat sich Observability von einem technischen Nice-to-have in ein geschäftskritisches Infrastrukturelement verwandelt. Zwar sind Sicherheit, Governance und Risikomanagement für 39 % der Unternehmen nach wie vor die Haupttreiber für Observability, allerdings hat sich in der Branche die Customer Experience als das eigentliche wettbewerbsentscheidende Kriterium herauskristallisiert. Observability liefert umfassende Transparenz über all diese konkurrierenden Prioritäten hinweg und verschafft Institutionen den nötigen Vorsprung, um digital native Fintech-Startups auszuhebeln, ohne dabei ihre Performance oder ihre regulatorische Compliance aufs Spiel zu setzen.

Diese strategische Neuausrichtung bringt unbestreitbare geschäftliche Vorteile mit sich: 42 % Ihrer Mitbewerber erzielen bereits einen mindestens zweifachen ROI auf ihre Investitionen in Observability. Mit der Weiterentwicklung der Governance-Rahmenbedingungen pusht die Branche aggressiv in Richtung Intelligence- und Automatisierungsebenen (AIOps, Distributed Tracing, prädiktive Analysen), um ihre operative Führungsposition zu behaupten. Letztendlich bietet Observability die erforderliche Klarheit und Kontrolle, damit Engineers weniger Zeit mit reaktiver Incident Response verbringen müssen und sich stattdessen wertschaffender Innovation widmen können. Institutionen, die den wachsenden Anforderungen einer von KI geprägten Zukunft gerecht werden möchten, können darauf nicht mehr verzichten.

Lesen Sie mehr zu **New Relic für Finanzdienstleistungen**, um zu erfahren, inwieweit diese Benchmarks auf Ihre spezifischen Umstände zutreffen, oder fordern Sie eine individuelle Demo an, um detaillierte technische Antworten und Informationen zu unseren attraktiven Preisen zu erhalten.





## ÜBER ETR

ETR ist ein Marktforschungsunternehmen für Unternehmenstechnologie, das Technologieunternehmen, Investoren und einer Community geschätzter Tech-Leader umsetzbare, transparente und unvoreingenommene Einblicke liefert und sie so in die Lage versetzt, intelligentere und schnellere Entscheidungen zu treffen. Der einzigartige Ansatz von ETR basiert auf der Vision, die Marktforschung im Bereich Technologie neu anzugehen, damit Führungskräfte ihre Unternehmen strategisch so positionieren können, dass sie sich im Wettbewerb behaupten. Kein anderes Unternehmen nutzt eine verifizierte Community dieser Größe und Zusammensetzung in gleichem Maße, um schnell die von Finanzdienstleistern und Großunternehmen zur Verbesserung ihrer Geschäftsergebnisse benötigten Daten und Analysen zu liefern.

Wir nutzen unsere Kernumfragen, um Daten und Erkenntnisse direkt von Technologieführungskräften zu sammeln. Anhand dieser Informationen sowie unserer eigenen Visualisierungen und Modelle können Sie sich selbst ein Bild machen und Prädiktoren für die Tech-Performance im Unternehmen ermitteln.

Zudem bieten wir maßgeschneiderte Marktforschung an, bei der wir auf Wunsch eine bestimmte Zielgruppe von Tech-Leadern befragen. Die Auswahl einer solchen Gruppe muss nicht nur anhand der Unternehmensgröße, der Branche und der Berufsbezeichnung erfolgen. Auch andere Kriterien wie beispielsweise die Investitionsabsichten und der Technologie-Stack eines Unternehmens können zur Anwendung kommen. Maßgeschneiderte Umfragen werden von unserem Expertenteam begleitet, um die beste Zielgruppe, die besten Themen und Fragen zu ermitteln. ETR sorgt dafür, dass Unternehmen auf die Daten zugreifen und sich einen Wettbewerbsvorteil verschaffen können.

## ÜBER NEW RELIC

Die New Relic Plattform für intelligente Observability hilft Unternehmen, Unterbrechungen in digitalen User Experiences zu verhindern. New Relic ist die einzige Plattform, auf der Telemetriedaten vereinheitlicht und zusammengeführt werden, um Klarheit über den gesamten digitalen Bestand zu schaffen. Wir gehen über die proaktive Problemlösung hinaus, hin zu einem prädiktiven Ansatz, indem wir die passenden Daten zur richtigen Zeit verarbeiten – für maximale Wertschöpfung und optimale Kostenkontrolle. Unternehmen auf der ganzen Welt, darunter Adidas Runtastic, Domino's, GoTo Group, Ryanair, Topgolf und William Hill, vertrauen daher auf New Relic zur Förderung von Innovationen, Verbesserung der Zuverlässigkeit und zur Schaffung herausragender Customer Experiences, die letztendlich für mehr Wachstum sorgen. Besuchen Sie [www.newrelic.com/de](https://www.newrelic.com/de).

## ÜBER DIESEN REPORT

Alle Daten in diesem Report stammen aus einer Umfrage, die von April bis Mai 2025 im Rahmen unserer Recherche für den Observability Forecast Report 2025 stattfand. Die Studie ist die einzige dieser Art, deren Rohdaten öffentlich einsehbar sind. Sehen Sie sich die Umfrageergebnisse des Observability Forecast 2025 an.

156 (10 %) aller für den Observability Forecast 2025 Befragten stammen aus der Finanzdienstleistungsbranche.

ETR wählte die Umfrageteilnehmenden auf Grundlage relevanten Fachwissens aus. ETR führte ein nichtprobabilistisches Stichprobenverfahren durch, sogenannte Quotenstichproben, um die Stichprobengrößen der Befragten auf Grundlage ihres Wohnsitzlandes und ihrer Funktion im Unternehmen (ob Anwender:innen oder ITDMs) zu ermitteln. Die Quoten für die geografische Verteilung wurden auf 23 Schlüsselländer angewandt. Alle Beträge in diesem Bericht sind in USD angegeben.

## DEFINITIONEN

Hier finden Sie die in diesem Report verwendeten Definitionen.



Mehr zur New Relic Plattform