

Bank of India sorprende a sus clientes con servicios digitales modernos



Sede central

Bombay, India

Sector

Servicios financieros

Tamaño

Más de 50 000 empleados

"Desde que adoptamos Red Hat OpenShift, observamos un aumento del 95 % en las puntuaciones de satisfacción de los clientes y un aumento considerable en las tasas de adopción por parte de los usuarios".

Ashutosh Mishra

Gerente general, Bank of India

Bank of India debía renovar sus servicios de banca móvil y por Internet ante el aumento de las exigencias de los clientes y de la competencia. BOI Omni Neo, una nueva aplicación digital orientada a los clientes para los servicios de banca móvil y por Internet, se diseñó para ofrecer servicios modernos y uniformes a los clientes que operan a través de Internet y dispositivos móviles, con un enfoque basado en los microservicios y las interfaces de programación de aplicaciones (API). En la actualidad, Red Hat OpenShift ofrece una base moderna y sólida, complementada con Red Hat Ansible Automation Platform y Red Hat Application Foundations y respaldada por un equipo de especialistas en productos. El banco puede lanzar servicios nuevos con mayor rapidez, y la satisfacción de los clientes aumentó un 95 %. Ahora Bank of India expande el uso de Red Hat OpenShift en toda su empresa.



Software y servicios

Red Hat® OpenShift® Platform Plus
Red Hat Ansible® Automation Platform
Red Hat Application Foundations
Red Hat Consulting
Red Hat Learning Subscription

Beneficios

- ▶ Reducción del tiempo de comercialización de los nuevos servicios, funciones y actualizaciones
- ▶ Aumento del 95 % en la satisfacción de los clientes
- ▶ Rápida incorporación de servicios de terceros
- ▶ Desarrollo de una cultura de innovación

Partners

IBM Consulting



"Red Hat OpenShift es fundamental para nuestro futuro, ya que nos brinda una plataforma sólida para nuestras operaciones a medida que evoluciona".

Ashutosh Mishra

Gerente general, Bank of India

El rápido crecimiento de la competencia de los bancos digitales y las empresas de tecnología financiera

Las expectativas y el comportamiento de los clientes están en constante cambio, y el sector bancario no es la excepción. Con el rápido aumento de la competencia de los bancos digitales y las empresas de tecnología financiera, Bank of India notó que debía modernizar los obsoletos servicios de banca móvil y por Internet que solían causar molestias a sus clientes.

"Nuestros clientes necesitaban una experiencia más intuitiva y uniforme con nuestro sistema de banca móvil y por Internet", afirmó Ashutosh Mishra, gerente general de Bank of India. "Los servicios eran muy diferentes entre sí, y la navegación en ambos era compleja".

Bank of India se fundó en 1906 y pertenece al gobierno de la India desde 1969. Ofrece una amplia variedad de productos y servicios financieros, como depósitos, préstamos, tarjetas de crédito, seguros y productos de inversión, a clientes minoristas y a pequeñas y grandes empresas.

Los servicios de banca móvil y por Internet de la entidad se diseñaron originalmente con una arquitectura monolítica. El lanzamiento de productos, funciones y servicios nuevos en sus canales de banca móvil e Internet llevaba mucho tiempo, ya que los cambios debían realizarse de forma manual. Por otro lado, responder a los requisitos normativos cambiantes también suponía un desafío, debido a que la falta de API modernas dificultaba la integración con los servicios de terceros, los productos de tecnología financiera y las puertas de enlace de pago. Además, los equipos de operaciones de TI solo podían responder al aumento constante de la carga de los usuarios y al aumento del tráfico incorporando máquinas virtuales manualmente.

"Necesitábamos modernizar nuestros servicios de banca móvil y por Internet para competir y hacer crecer nuestro negocio", explicó Ashutosh. Por lo tanto, el departamento de TI del banco inició un proyecto para modernizar su presencia digital y ofrecer servicios móviles y por Internet uniformes con una misma infraestructura. La solución propuesta fue la aplicación BOI Omni Neo orientada a los clientes, que se diseñaría con una arquitectura distribuida que podría unir elementos sin conexión directa en un sistema coordinado.

Adopción de una base sólida para los servicios modernos de banca digital

El banco optó por un enfoque basado en los microservicios y las API en una arquitectura de nube que utiliza tecnología de open source, e invitó a un grupo selecto de partners tecnológicos a mostrar sus productos. Se realizó una evaluación técnica exhaustiva que duró más de seis meses.

"Elegimos a M/s IBM luego de un riguroso proceso de evaluación técnica, y propusieron Red Hat OpenShift como la plataforma de organización en contenedores", explicó Ashutosh.

Con el respaldo y la experiencia del partner de integración de sistemas globales de Red Hat, IBM Consulting, Bank of India implementó la aplicación BOI Omni Neo en Red Hat OpenShift. Comenzó a producirse en un año.

Red Hat también proporcionó servicios de soporte, capacitación y certificación para el equipo de infraestructura del banco a través de Red Hat Learning Subscription.

"La certificación de Red Hat es importante para nosotros porque significa que sabemos que tendremos el conocimiento necesario para ejecutar nuestro entorno de Red Hat en el futuro", afirmó Ashutosh.

Red Hat Advanced Cluster Management for Kubernetes y Red Hat Advanced Security Management for Kubernetes, que están incluidas en Red Hat OpenShift Platform Plus, amplían el valor de la implementación de Red Hat OpenShift de Bank of India. El banco utiliza Red Hat Advanced Cluster Management para gestionar los clústeres y las aplicaciones desde una sola consola, lo que garantiza la uniformidad a la hora de implementar aplicaciones y gestionar varios clústeres. Luego, Red Hat Advanced Security Management aplica las políticas de control y cumplimiento mediante la codificación de las comprobaciones de seguridad, los controles de calidad y los requisitos normativos directamente en los canales de integración y distribución continuas (CI/CD).



Además, Red Hat Ansible Automation Platform proporciona funciones de automatización de la infraestructura, mientras que Red Hat Application Foundations ofrece un enfoque que prioriza las API y permite que el banco cree, implemente, supervise y controle las API que emplean los servicios de terceros.

En la actualidad, la aplicación BOI Omni Neo ofrece una plataforma integral que responde a las necesidades bancarias mediante la integración unificada del servicio para dispositivos móviles y por Internet, con el fin de lograr una mayor eficiencia operativa y una mejor experiencia de los clientes. Red Hat OpenShift ofrece una base sólida para más de 450 procesos disponibles para los clientes, incluidos los servicios bancarios, pagos, seguros, inversiones, productos gubernamentales y otros servicios financieros y no financieros conectados, todos desarrollados desde cero por Bank of India.

Los servicios para clientes también son muy personalizados. "Los clientes que se encuentran en las zonas rurales pueden acceder a los productos y los servicios conectándose con el 'modo sencillo'", explicó Ashutosh. "Y todos los clientes pueden personalizar su interacción con nuestro banco".

Lanzamiento de servicios nuevos con mayor rapidez y satisfacción de los clientes

Reducción del tiempo de comercialización de los nuevos servicios, funciones y actualizaciones

El nuevo entorno basado en Red Hat OpenShift agilizó considerablemente la creación y el lanzamiento de nuevos servicios para Bank of India. Red Hat OpenShift Tekton Pipelines, un enfoque de CI/CD, y ArgoCD acorta los ciclos de distribución, lo que permite que el banco lance nuevas funciones y actualizaciones para los clientes con mayor frecuencia.

"Hasta la fecha, hemos lanzado 450 procesos nuevos para los clientes en dos años, y ahora estamos desarrollando entre 10 y 20 procesos nuevos por mes", comentó Ashutosh. "En nuestra plataforma anterior, nos tomaba cinco años diseñar entre 90 y 100 procesos". Para el Bank of India, cada proceso del cliente es un servicio único, como un pago o la solicitud de un préstamo. Ahora los planes disponibles en la aplicación BOI Omni Neo incluyen procesos financieros y no financieros, como seguros de asistencia médica, de vida y otros generales, así como fondos de inversión colectiva y pensiones.

Aumento del 95 % en la satisfacción de los clientes con una experiencia mejorada

La aplicación BOI Omni Neo, lanzada hace dos años, ha funcionado con éxito y sin tiempo de inactividad. Las funciones de ajuste automático de Red Hat OpenShift permiten afrontar los aumentos en las solicitudes entrantes, mientras que su función de autorregeneración reduce la cantidad de intervenciones manuales de los equipos de operaciones de TI, lo que garantiza la eficiencia operativa. La plataforma también traslada automáticamente las cargas de trabajo a nuevos hosts en caso de que se produzca una interrupción, con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

Los clientes también valoran la navegación simplificada y la interfaz de usuario adaptable, que brinda una experiencia unificada en varios dispositivos, como computadoras de escritorio o teléfonos móviles. Hasta el momento, los clientes han descargado la aplicación Omni Neo 10 millones de veces, y cada mes se registran hasta 20 000 descargas.

"El impacto del proyecto ha sido profundo", afirmó Ashutosh. "Desde que adoptamos Red Hat OpenShift, observamos un aumento del 95 % en las puntuaciones de satisfacción de los clientes y un aumento considerable en las tasas de adopción por parte de los usuarios".

Rápida incorporación de servicios de terceros

El nuevo entorno, que se basa en Red Hat OpenShift, facilita la rápida incorporación de partners nuevos por parte de Bank of India. Las API de RESTful, que siguen los principios de la transferencia de estado representacional (REST), permiten el acceso a las funciones bancarias a varios partners externos, aplicaciones de tecnología financiera y puertas de enlace de pago. Luego, las API son gestionadas con Red Hat Application Foundations (anteriormente conocida como Red Hat Integration).

Desarrollo de una cultura de innovación

Red Hat OpenShift facilitó el desarrollo ágil en Bank of India gracias a funciones como la implementación simplificada de las aplicaciones, las herramientas de CI/CD y las funciones listas para empresas. Esto, a su vez, fomentó una cultura de innovación en el banco.

"Al distanciarnos de las prácticas tradicionales de desarrollo de aplicaciones para adoptar prácticas ágiles, fomentamos una cultura de innovación", afirmó Ashutosh. "Se alienta a los empleados a pensar de manera creativa, adaptarse a los cambios y mejorar constantemente los procesos y los servicios".

Aumento del valor de las inversiones en modernización

Bank of India visualiza un futuro prometedor con Red Hat OpenShift, en especial con la aplicación BOI Omni Neo. "Estamos planeando muchos más procesos para los clientes", afirmó Ashutosh. "Hasta ahora, nos hemos centrado principalmente en los procesos para nuestros clientes minoristas, como las flamantes herramientas analíticas que les permiten consultar sus gastos. Ahora estamos trabajando en nuevos procesos para los propietarios únicos, las pequeñas empresas y los grandes clientes empresariales".

Esos procesos incluyen un mercado electrónico en el que las pequeñas empresas pueden vender productos y servicios e integrarlos a sus sistemas de nómina.

El éxito del proyecto de la aplicación BOI Omni Neo generó un aumento de la adopción de Red Hat OpenShift en Bank of India. Recientemente, el banco lanzó varias aplicaciones de pago nuevas en Red Hat OpenShift junto con su aplicación de moneda digital, así como la plataforma integral de datos e inteligencia artificial SAS Viya, destinada al almacenamiento de datos.

"Al pasar de una arquitectura monolítica a los microservicios con Red Hat, logramos nuestros objetivos de ofrecer a los clientes una experiencia moderna unificada y uniforme y de prestar un servicio con alta disponibilidad", comentó Ashutosh. "Planeamos ampliar los servicios a los que pueden acceder los clientes a través de la aplicación BOI Omni Neo. Además, tenemos muchas más aplicaciones en desarrollo, así como una mayor adopción de Red Hat OpenShift en toda nuestra empresa. Red Hat OpenShift es fundamental para nuestro futuro, ya que nos brinda una plataforma sólida para nuestras operaciones a medida que evoluciona, con el fin de cumplir con las condiciones del mercado en constante cambio".

Acerca de Bank of India

Bank of India fue fundado en 1906 por un grupo de distinguidos especialistas en negocios de Bombay. Fue estatizado junto con otros 13 bancos en 1969 y, desde entonces, ha crecido rápidamente a lo largo de los años. En la actualidad, cuenta con más de 5100 sucursales en India, además de 23 sucursales en el extranjero, 4 filiales en el extranjero, 1 oficina de representación y 1 empresa conjunta en el extranjero.



Acerca de Red Hat

Red Hat es el proveedor líder mundial de soluciones de software open source para empresas, que ha adoptado un enfoque impulsado por la comunidad para ofrecer tecnologías confiables y de alto rendimiento de Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Ayuda a que los clientes desarrollen aplicaciones en la nube, integren las aplicaciones de TI nuevas y actuales, y automatizan y gestionen los entornos complejos. Es una asesora de confianza de las empresas de la lista Fortune 500 y brinda servicios galardonados de soporte, capacitación y consultoría para que obtengan los beneficios de la innovación abierta en todos los sectores. Red Hat es un centro de conexión en una red internacional de empresas, partners y comunidades, a los que ayuda a crecer, transformarse y prepararse para el futuro digital.