

Bank of India satisfait ses clients avec des services numériques modernes



Siège social

Mumbai, Inde

Secteur

Services financiers

Effectif

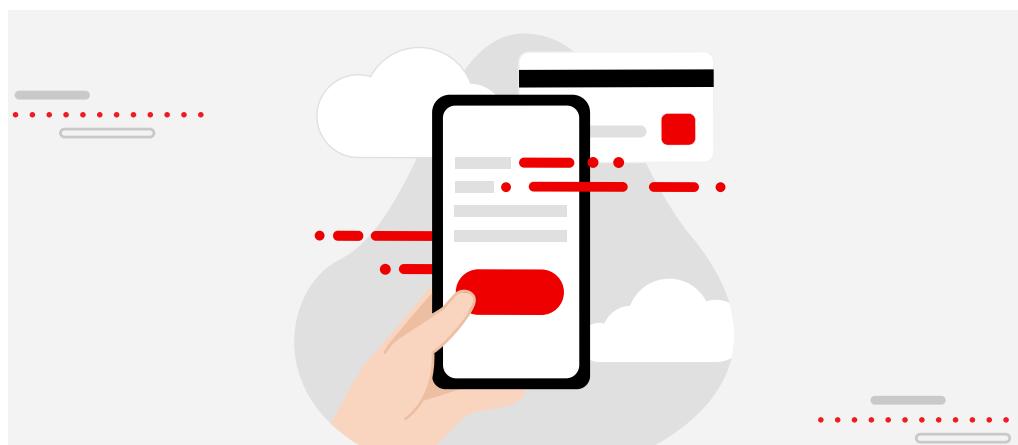
Plus de 50 000 employés

« Depuis l'adoption de Red Hat OpenShift, nous avons constaté une augmentation de 95 % du niveau de satisfaction client et une amélioration significative des taux d'adoption par les utilisateurs. »

Ashutosh Mishra

Directeur général de Bank of India

Pour faire face à l'évolution des attentes de ses clients et à l'intensification de la concurrence, Bank of India a dû réorganiser ses services bancaires mobiles et sur Internet. En utilisant une approche basée sur les microservices et les API, la banque a conçu la nouvelle application numérique BOI Mobile Omni Neo Bank App afin de fournir à ses clients des services bancaires mobiles et sur Internet à la fois modernes et cohérents. Avec Red Hat OpenShift, Bank of India dispose désormais d'une base moderne et robuste complétée par les solutions Red Hat Ansible Automation Platform et Red Hat Application Foundations. Elle bénéficie en outre du soutien d'une équipe de spécialistes produit. La banque peut lancer de nouveaux services plus rapidement et le niveau de satisfaction client a augmenté de 95 %. À présent, Bank of India généralise l'utilisation de Red Hat OpenShift à l'ensemble de ses activités.



Logiciels et services

Red Hat® OpenShift® Platform Plus
Red Hat Ansible® Automation Platform
Red Hat Application Foundations
Services de consulting Red Hat
Souscription Red Hat Learning

Partenaires

IBM Consulting

Avantages

- ▶ Réduction du délai de mise sur le marché des nouveaux services et des nouvelles fonctions et mises à jour
- ▶ Amélioration de 95 % du niveau de satisfaction client
- ▶ Accélération de l'intégration des services tiers
- ▶ Promotion d'une culture de l'innovation

« La plateforme Red Hat OpenShift est essentielle pour l'avenir de notre banque, car avec sa conception robuste, elle s'adapte à l'évolution de notre activité. »

Ashutosh Mishra

Directeur général de Bank of India

Concurrence toujours plus forte des banques numériques et des technologies financières

Les attentes et comportements des clients évoluent rapidement dans tous les secteurs, et le secteur bancaire ne fait pas exception. Pour faire face à la concurrence toujours plus forte des banques numériques et des technologies financières (fintech), Bank of India a compris qu'elle devait restructurer ses services bancaires mobiles et sur Internet, qui donnaient de moins en moins satisfaction à ses clients.

« Nos clients avaient besoin d'une expérience plus intuitive et cohérente avec nos services bancaires mobiles et sur Internet », explique Ashutosh Mishra, directeur général de Bank of India. « Les services étaient très disparates et la navigation était complexe. »

Fondée en 1906 et détenue par le gouvernement indien depuis 1969, Bank of India propose aux particuliers ainsi qu'aux petites et grandes entreprises une large gamme de produits et de services financiers, notamment des dépôts, prêts, cartes de crédit, assurances et produits d'investissement.

Ses services bancaires mobiles et sur Internet ont été conçus avec une architecture monolithique. Le lancement de nouveaux produits, services et fonctions sur les canaux de distribution bancaires mobiles et sur Internet prenait du temps étant donné que les changements devaient être effectués manuellement. De plus, il était difficile de suivre l'évolution des exigences réglementaires et le manque d'API modernes compliquait toute intégration à des services tiers, produits fintech et passerelles de paiement. Les équipes d'exploitation informatique devaient ajouter manuellement des machines virtuelles pour répondre à la charge croissante des utilisateurs et aux pics de trafic.

« Nous devions repenser nos services bancaires mobiles et sur Internet pour rester compétitifs et développer notre activité », explique Ashutosh Mishra. Pour cette raison, le service informatique de la banque a entrepris un projet destiné à moderniser sa présence numérique et à fournir des services mobiles et sur Internet cohérents, sur une plateforme unique. La solution proposée (l'application orientée client BOI Mobile Omni Neo Bank App) a été conçue avec une architecture distribuée capable d'assembler des composants faiblement couplés dans un système orchestré.

Adoption d'une base solide pour les services bancaires numériques modernes

La banque a opté pour une approche basée sur les microservices et les API, avec une architecture cloud-native utilisant des technologies Open Source, et a invité plusieurs partenaires technologiques à lui proposer leurs produits. L'évaluation technique approfondie de ces solutions a duré plus de six mois.

« Nous avons choisi M/s IBM à l'issue d'un processus d'évaluation technique rigoureux, avant d'accepter Red Hat OpenShift comme plateforme de conteneurisation », explique Ashutosh Mishra.

Avec l'aide et l'expertise de notre partenaire mondial d'intégration de systèmes, IBM Consulting, Bank of India a mis en œuvre l'application BOI Mobile Omni Neo Bank App sur Red Hat OpenShift, qui a été mise en production moins d'un an plus tard.

Nous avons également fourni des services d'assistance, des formations et des certifications à l'équipe chargée de l'infrastructure de la banque dans le cadre d'une souscription Red Hat Learning.

« La certification Red Hat est importante, car elle nous offre l'assurance de disposer des connaissances nécessaires pour continuer à exécuter notre environnement Red Hat », ajoute Ashutosh Mishra.

Les solutions Red Hat Advanced Cluster Management for Kubernetes et Red Hat Advanced Security Management for Kubernetes, toutes deux incluses dans Red Hat OpenShift Platform Plus, augmentent la valeur de la mise en œuvre de Red Hat OpenShift par Bank of India. La banque utilise Red Hat Advanced Cluster Management pour gérer les clusters et les applications à partir d'une seule console, et ainsi garantir la cohérence lors du déploiement d'applications et de la gestion de plusieurs clusters. Red Hat Advanced Security Management applique ensuite les politiques de conformité et de gouvernance en codifiant les contrôles de sécurité, les passerelles de qualité et les exigences réglementaires directement dans les pipelines de CI/CD.

Par ailleurs, Red Hat Ansible Automation Platform offre des fonctionnalités d'automatisation de l'infrastructure, tandis que Red Hat Application Foundations fournit une approche orientée API qui permet à la banque de créer, déployer, surveiller et contrôler les API utilisées par les services tiers.

Aujourd'hui, l'application BOI Mobile Omni Neo Bank App fournit une plateforme centralisée qui unifie les besoins bancaires avec une intégration unifiée pour les services mobiles et sur Internet afin d'améliorer l'expérience et l'efficacité des processus d'exploitation. Red Hat OpenShift fournit une base robuste pour plus de 450 expériences client créées par Bank of India, notamment des services bancaires, de paiement, d'assurance et d'investissement, des produits publics et d'autres services financiers et non financiers connexes.

Les services destinés aux clients sont également très personnalisés. « Les clients des zones rurales peuvent accéder aux produits et services en se connectant en "mode simplifié" », précise Ashutosh Mishra. « Tous les clients peuvent personnaliser l'apparence et l'expérience de leurs interactions avec notre banque. »

Accélération du lancement de nouveaux services et satisfaction des clients

Réduction du délai de mise sur le marché des nouveaux services et des nouvelles fonctions et mises à jour

Le nouvel environnement basé sur Red Hat OpenShift a considérablement accéléré la création et le lancement de nouveaux services par Bank of India. Red Hat OpenShift Tekton Pipelines (une approche CI/CD) et ArgoCD raccourcissent les cycles de distribution, ce qui permet à la banque de proposer plus souvent à ses clients de nouvelles fonctions et mises à jour.

« Jusqu'à maintenant, nous avons lancé 450 nouvelles expériences client en deux ans et nous en créons entre 10 et 20 par mois », indique Ashutosh Mishra. « Avec notre ancienne plateforme, il nous fallait cinq ans pour créer entre 90 et 100 expériences. » Chez Bank of India, une expérience client est un service unique, par exemple une demande de paiement ou l'octroi d'un prêt. Les expériences disponibles sur l'application BOI Mobile Omni Neo Bank App incluent désormais des expériences financières et non financières, telles que les assurances santé, assurances-vie et assurances générales, les fonds communs de placement et les régimes de retraite.

Augmentation de 95 % de la satisfaction client grâce à une amélioration de l'expérience client

Depuis son lancement il y a deux ans, l'application BOI Mobile Omni Neo Bank App fonctionne correctement et n'a pas subi de temps d'arrêt. Les fonctions d'évolutivité automatique de Red Hat OpenShift permettent de gérer les pics de requêtes entrantes tandis que sa fonctionnalité de réparation automatique limite les interventions manuelles de l'équipe d'exploitation informatique, ce qui assure l'efficacité des processus d'exploitation. En cas de panne, la plateforme déplace automatiquement les charges de travail vers de nouveaux hôtes pour assurer la continuité du service.

Les clients apprécient aussi la navigation simplifiée et l'interface utilisateur adaptative, qui offrent une expérience unifiée sur divers appareils, qu'il s'agisse d'ordinateurs fixes ou de téléphones mobiles. À ce jour, l'application BOI Mobile Omni Neo Bank App a été téléchargée 10 millions de fois et jusqu'à 20 000 utilisateurs créent un compte chaque mois.

« Ce projet a eu un effet considérable », confie Ashutosh Mishra. « Depuis l'adoption de Red Hat OpenShift, nous avons constaté une augmentation de 95 % du niveau de satisfaction client et une hausse significative des taux d'adoption par les utilisateurs. »

Accélération de l'intégration des services tiers

Le nouvel environnement conçu sur Red Hat OpenShift permet à Bank of India d'intégrer rapidement de nouveaux partenaires. Les API RESTful (conçues selon les principes du « Representational State Transfer ») fournissent des fonctionnalités bancaires à plusieurs partenaires tiers, applications fintech et passerelles de paiement. Les API sont ensuite gérées à l'aide de Red Hat Application Foundations (anciennement Red Hat Integration).

Promotion d'une culture de l'innovation

Grâce à des fonctions telles que le déploiement simplifié d'applications, des outils de CI/CD et des fonctions destinées aux entreprises, Red Hat OpenShift a contribué au développement agile de Bank of India. Cette évolution a renforcé la culture de l'innovation de la banque.

« L'abandon des pratiques traditionnelles de développement d'applications au profit de pratiques agiles a favorisé le développement d'une culture de l'innovation », explique Ashutosh Mishra. « Les employés sont encouragés à faire preuve de créativité, à s'adapter au changement et à améliorer les processus et services en continu. »

Augmentation de la valeur des investissements dans la modernisation

Bank of India envisage l'avenir avec optimisme grâce à Red Hat OpenShift, en particulier pour BOI Mobile Omni Neo Bank App. « Nous avons l'intention de proposer de nombreuses nouvelles expériences client », explique Ashutosh Mishra. « Jusqu'à maintenant, nous avons surtout concentré notre attention sur les clients non professionnels, notamment sur les outils d'analyse leur permettant de suivre leurs dépenses. Nous travaillons actuellement à la création d'options destinées aux entrepreneurs individuels, aux petites entreprises et aux grands clients professionnels. »

Ces expériences incluent une plateforme de vente en ligne où les petites entreprises peuvent vendre des produits et services, et intégrer leurs systèmes de paie.

Le succès du projet BOI Mobile Omni Neo Bank App a motivé Bank of India à renforcer l'adoption de Red Hat OpenShift dans ses activités. La banque a récemment lancé plusieurs nouvelles applications de paiement sur Red Hat OpenShift, son application de cryptomonnaie et la plateforme SAS Viya de gestion de données et de fourniture de solutions d'IA de bout en bout pour le stockage de données.

« En passant d'une architecture monolithique à des microservices avec Red Hat, nous avons atteint nos objectifs, à savoir fournir à nos clients une expérience moderne, unifiée et cohérente ainsi qu'un service hautement disponible », poursuit Ashutosh Mishra. « Nous prévoyons d'élargir la gamme de services accessibles via l'application BOI Mobile Omni Neo Bank App et nous travaillons à la conception de nombreuses autres applications. Nous avons aussi l'intention de renforcer l'adoption de Red Hat OpenShift à l'échelle de l'entreprise. La plateforme Red Hat OpenShift est essentielle pour l'avenir de notre banque, car avec sa conception robuste, elle s'adapte à l'évolution de notre activité de manière à suivre le rythme des mutations permanentes du marché. »

À propos de Bank of India

Bank of India a été fondée en 1906 par un groupe d'éminents professionnels du secteur commercial de Mumbai. Nationalisée en même temps que 13 autres en 1969, la banque a connu une croissance rapide au fil des années. Elle possède aujourd'hui plus de 5 100 agences en Inde, 23 agences à l'étranger, 4 filiales internationales, 1 bureau de représentation et 1 coentreprise à l'étranger.



À propos de Red Hat

Premier éditeur mondial de solutions logicielles Open Source d'entreprise, Red Hat s'appuie sur une approche communautaire pour fournir des technologies Linux, de cloud hybride, de conteneurs et Kubernetes fiables et performantes. Red Hat aide ses clients à développer des applications cloud-native, à intégrer des applications nouvelles et existantes ainsi qu'à gérer et à automatiser des environnements complexes. **Conseiller de confiance auprès des entreprises du Fortune 500**, Red Hat propose des services d'assistance, de formation et de consulting **reconnus et primés** qui apportent à tout secteur les avantages de l'innovation ouverte. Situé au cœur d'un réseau mondial d'entreprises, de partenaires et de communautés, Red Hat participe à la croissance et à la transformation des entreprises et les aide à se préparer à un avenir toujours plus numérique.