

Bank of India soddisfa i clienti con servizi digitali moderni



Sede centrale

Mumbai, India

Settore

Servizi finanziari

Dimensioni

Più di 50.000 dipendenti

"Dall'adozione di Red Hat OpenShift, abbiamo registrato un aumento del 95% dei punteggi di soddisfazione dei clienti e un aumento significativo dei tassi di adozione da parte degli utenti".

Ashutosh Mishra

General Manager,
Bank of India

Di fronte alle sempre più numerose richieste dei clienti e alla crescente concorrenza, Bank of India aveva bisogno di rinnovare i propri servizi di mobile banking e Internet banking. L'app BOI Omni Neo, una nuova applicazione digitale rivolta ai clienti per servizi di mobile e Internet banking, è stata concepita per fornire servizi moderni e coerenti per i clienti che usano l'Internet e il mobile banking utilizzando un approccio basato su microservizi e interfacce di programmazione delle applicazioni (API). Red Hat OpenShift offre ora una base moderna e solida, potenziata da Red Hat Ansible Automation Platform e Red Hat Application Foundations e supportata da un team di esperti di prodotto. La banca ora è in grado di lanciare nuovi servizi più rapidamente, mentre la soddisfazione dei clienti è aumentata del 95%. Bank of India sta attualmente ampliando l'utilizzo di Red Hat OpenShift in tutta la sua attività.



Software e servizi

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

Partner

IBM Consulting

Vantaggi

- ▶ Tempi di rilascio ridotti per nuovi servizi, funzionalità e aggiornamenti
- ▶ Soddisfazione dei clienti aumentata del 95%
- ▶ Accelerazione dell'onboarding dei servizi di terze parti
- ▶ Promozione di una cultura dell'innovazione



"Red Hat OpenShift è fondamentale per il nostro futuro, perché ci fornisce una piattaforma solida in grado di supportare l'evoluzione della nostra azienda".

Ashutosh Mishra

General Manager,
Bank of India

Affrontare la concorrenza in rapida crescita delle banche digitali e delle società fintech

Le aspettative e i comportamenti dei clienti cambiano rapidamente in tutti i settori e il settore bancario non fa eccezione. Di fronte alla concorrenza in rapida crescita delle banche digitali e delle società fintech, Bank of India si è resa conto di dover rinnovare i servizi di mobile banking e Internet banking obsoleti che spesso causavano frustrazione ai suoi clienti.

"I nostri clienti avevano bisogno di un'esperienza più intuitiva e coerente con il nostro mobile banking e Internet banking", ha affermato Ashutosh Mishra, General Manager, Bank of India. "I servizi erano molto diversi tra loro e la navigazione era complessa".

Fondata nel 1906 e di proprietà del governo indiano dal 1969, Bank of India offre un'ampia gamma di prodotti e servizi finanziari, tra cui depositi, prestiti, carte di credito, assicurazioni e prodotti di investimento, a clienti privati, ad aziende di piccole e grandi dimensioni.

I servizi di mobile banking e di Internet banking della banca erano stati originariamente realizzati utilizzando un'architettura monolitica. Il lancio di nuovi prodotti, funzionalità e servizi sui suoi canali di mobile banking e Internet banking richiedeva tempo, perché le modifiche dovevano essere apportate manualmente. Anche soddisfare i requisiti normativi in continua evoluzione era difficile, mentre la mancanza di API moderne rendeva difficile l'integrazione con servizi di terze parti, prodotti fintech e gateway di pagamento. Inoltre, le operazioni IT potevano rispondere ai crescenti carichi di utenti e ai picchi di traffico solo aggiungendo manualmente le macchine virtuali (VM).

"Avevamo bisogno di rinnovare i nostri servizi di mobile banking e di Internet banking per poter competere e far crescere la nostra attività", ha affermato Ashutosh. Per questo motivo, il reparto IT della banca ha avviato un progetto per modernizzare la propria presenza digitale e fornire servizi Internet e mobili coerenti sotto un'unica soluzione. La soluzione proposta, l'app BOI Omni Neo rivolta ai clienti, sarebbe stata realizzata utilizzando un'architettura distribuita in grado di unire componenti a basso accoppiamento in un sistema orchestrato.

Adozione di una base solida per servizi di digital banking moderni

La banca ha optato per un approccio basato su microservizi e API in un'architettura cloud native che utilizza la tecnologia open source e ha invitato un numero selezionato di partner tecnologici a presentare i propri prodotti. La valutazione tecnica approfondita che ne è seguita è durata più di 6 mesi.

"Abbiamo scelto M/s IBM dopo un rigoroso processo di valutazione tecnica, che ci ha proposto Red Hat OpenShift come piattaforma di containerizzazione", ha affermato Ashutosh.

Con il supporto e l'esperienza di IBM Consulting, partner globale di Red Hat per l'integrazione dei sistemi, Bank of India ha implementato l'app BOI Omni Neo su Red Hat OpenShift. È entrata in produzione in 1 anno.

Red Hat ha anche fornito servizi di supporto, formazione e certificazione al team dedicato all'infrastruttura della banca tramite una Red Hat Learning Subscription.

"La certificazione Red Hat è importante per noi perché ci permette di acquisire le conoscenze necessarie per gestire il nostro ambiente Red Hat in futuro", ha affermato Ashutosh.

Il valore dell'implementazione di Red Hat OpenShift di Bank of India è potenziato da Red Hat Advanced Cluster Management for Kubernetes e Red Hat Advanced Security Management for Kubernetes, entrambi inclusi in Red Hat OpenShift Platform Plus. La banca utilizza Red Hat Advanced Cluster Management per gestire cluster e applicazioni da un'unica console, garantendo la coerenza durante il deployment delle app e la gestione di più cluster. Red Hat Advanced Security Management applica i criteri di conformità e governance codificando i controlli di sicurezza, i controlli di qualità e i requisiti normativi direttamente nelle pipeline di integrazione e distribuzione continue (CI/CD).



Inoltre, Red Hat Ansible Automation Platform fornisce funzionalità di automazione dell'infrastruttura, mentre Red Hat Application Foundations offre un approccio API-first che consente alla banca di creare, distribuire, monitorare e controllare le API utilizzate dai servizi di terze parti.

Oggi, l'app BOI Omni Neo offre una piattaforma unica che unifica le esigenze bancarie con l'integrazione unificata mobile-Internet per migliorare l'esperienza e l'efficienza operativa. Red Hat OpenShift offre una base solida per oltre 450 percorsi dei clienti, inclusi servizi bancari, pagamenti, assicurazioni, investimenti, prodotti governativi e altri servizi finanziari e non finanziari connessi, tutti sviluppati da zero da Bank of India.

Anche i servizi ai clienti hanno una grandissima personalizzazione. "I clienti delle zone rurali possono accedere a prodotti e servizi connettendosi in 'modalità ridotta'." ha affermato Ashutosh. "E tutti i clienti possono personalizzare l'aspetto dell'interazione con la nostra banca".

Accelerare il lancio di nuovi servizi e soddisfare i clienti

Tempi di rilascio ridotti per nuovi servizi, funzionalità e aggiornamenti

Il nuovo ambiente basato su Red Hat OpenShift ha accelerato notevolmente la creazione e il lancio di nuovi servizi per Bank of India. Red Hat OpenShift Tekton Pipelines, un approccio CI/CD, e ArgoCD accorciano i cicli di distribuzione, consentendo alla banca di rilasciare nuove funzionalità e aggiornamenti ai clienti con maggiore frequenza.

"Ad oggi, abbiamo lanciato 450 nuovi percorsi cliente in 2 anni e ora stiamo creando tra i 10 e i 20 nuovi percorsi ogni mese", ha affermato Ashutosh. "Sulla nostra piattaforma precedente, ci sono voluti 5 anni per creare 90-100 percorsi". Per Bank of India, un percorso cliente è un singolo servizio, ad esempio un percorso di richiesta di pagamento o di prestito. I percorsi disponibili sull'app BOI Omni Neo ora includono anche percorsi finanziari e non finanziari, come assicurazioni sanitarie, sulla vita e generiche, fondi comuni di investimento e pensioni.

Soddisfazione dei clienti aumentata del 95% con un'esperienza cliente migliorata

Lanciata due anni fa, l'app BOI Omni Neo ha funzionato correttamente senza downtime. Le funzionalità di scalabilità automatica di Red Hat OpenShift aiutano a far fronte ai picchi di richieste in entrata, mentre la sua funzionalità di riparazione automatica riduce la necessità di interventi manuali da parte dei tecnici IT, garantendo l'efficienza operativa. Inoltre, la piattaforma sposta automaticamente i carichi di lavoro su nuovi host in caso di interruzione per garantire la continuità del servizio.

I clienti apprezzano anche la navigazione semplificata e l'interfaccia utente adattiva, che offrono un'esperienza unificata su vari dispositivi, dai desktop ai telefoni cellulari. Finora i clienti hanno scaricato l'app Omni Neo 10 milioni di volte e ogni mese si registrano fino a 20.000 nuovi utenti.

"L'impatto del progetto è stato significativo", ha affermato Ashutosh. "Dall'adozione di Red Hat OpenShift, abbiamo registrato un aumento del 95% dei punteggi di soddisfazione dei clienti e un aumento significativo dei tassi di adozione da parte degli utenti."

Accelerazione dell'onboarding dei servizi di terze parti

Il nuovo ambiente, basato su Red Hat OpenShift, consente a Bank of India di eseguire rapidamente l'onboarding dei nuovi partner. Le API REST, ovvero API che seguono i principi del Representational State Transfer (REST), espongono le funzionalità bancarie a vari partner di terze parti, applicazioni fintech e gateway di pagamento. Le API vengono quindi gestite utilizzando Red Hat Application Foundations (in precedenza Red Hat Integration).

Promozione di una cultura dell'innovazione

Red Hat OpenShift ha agevolato lo sviluppo della metodologia agile di Bank of India grazie a funzionalità come il deployment semplificato delle applicazioni, gli strumenti CI/CD e le funzionalità enterprise-ready. A sua volta, questo ha promosso una cultura dell'innovazione nella banca.

"Il passaggio dallo sviluppo tradizionale ad approcci agili ha incoraggiato una cultura dell'innovazione", ha affermato Ashutosh. "I dipendenti sono incoraggiati a pensare in modo creativo, adattarsi ai cambiamenti e migliorare continuamente processi e servizi".

Aumentare il valore degli investimenti nella modernizzazione

Bank of India vede un futuro radioso con Red Hat OpenShift, in particolare con l'app BOI Omni Neo. "Stiamo pianificando molti altri percorsi clienti", ha affermato Ashutosh. "Finora ci siamo concentrati principalmente sui percorsi per i nostri clienti privati, inclusi, più recentemente, strumenti analitici in cui possono visualizzare le loro spese. Ora stiamo lavorando a nuovi percorsi per i nostri clienti titolari di partita IVA individuale, di piccole e grandi imprese".

Questi percorsi includono un e-marketplace in cui i clienti delle piccole imprese possono vendere prodotti e servizi e integrarli con i propri sistemi di gestione delle buste paga.

Il successo del progetto dell'app BOI Omni Neo ha portato a una maggiore adozione di Red Hat OpenShift presso la Bank of India. La banca ha recentemente lanciato diverse nuove applicazioni di pagamento su Red Hat OpenShift, insieme all'applicazione per la valuta digitale e alla piattaforma di dati e intelligenza artificiale (IA) end to end SAS Viya sul fronte del data warehousing.

"Passando da un'architettura monolitica ai microservizi con Red Hat, abbiamo raggiunto l'obiettivo di fornire ai nostri clienti un'esperienza moderna unificata e coerente e di offrire un servizio ad alta disponibilità", ha affermato Ashutosh. "Abbiamo in programma di espandere i servizi a cui i clienti possono accedere tramite l'app BOI Omni Neo, con numerose altre applicazioni in fase di sviluppo, oltre a estendere l'adozione di Red Hat OpenShift in tutta l'azienda. Red Hat OpenShift è fondamentale per il nostro futuro, perché ci fornisce una piattaforma solida in grado di supportare la nostra azienda mentre si evolve rapidamente per rispondere alle condizioni di mercato in continuo cambiamento".

Informazioni su Bank of India

Bank of India è stata fondata nel 1906 da un gruppo di eminenti imprenditori provenienti da Mumbai. Nazionalizzata insieme ad altre 13 banche nel 1969, la banca è cresciuta rapidamente nel corso degli anni. Oggi conta oltre 5.100 filiali in India, 23 filiali estere, 4 filiali estere, 1 ufficio di rappresentanza e 1 joint venture all'estero.



Informazioni su Red Hat

Red Hat è leader mondiale nella fornitura di soluzioni software open source. Con un approccio basato sul concetto di community, distribuisce tecnologie come Kubernetes, container, Linux e cloud ibrido caratterizzate da affidabilità e prestazioni elevate. Red Hat consente di sviluppare applicazioni cloud native, integrare applicazioni IT nuove ed esistenti, nonché automatizzare e gestire ambienti complessi. Considerata un partner affidabile dalle aziende della classifica Fortune 500, Red Hat fornisce pluripremiati servizi di consulenza, formazione e assistenza, che portano i vantaggi dell'innovazione open source in qualsiasi settore. Red Hat è l'elemento catalizzatore in una rete globale di aziende, partner e community, e permette alle organizzazioni di crescere, evolversi e prepararsi a un futuro digitale.

ITALIA

facebook.com/RedHatItaly
twitter.com/RedHatItaly
linkedin.com/company/red-hat

EUROPA, MEDIO ORIENTE, E AFRICA (EMEA)

00800 7334 2835
it.redhat.com
europe@redhat.com