

Bank of India, 현대적인 디지털 서비스로 고객 경험 향상



본사

인도 뭍바이

산업

금융 서비스

임직원 수

5만명 이상

"Red Hat OpenShift를 도입한
이후 고객 만족도가 95%
향상했고 사용자 채택률도
크게 증가했습니다."

Ashutosh Mishra

Bank of India, 총괄 관리자

고객 요구의 증가와 치열해지는 경쟁 환경에 직면한 Bank of India(BOI)는 모바일 및 인터넷 뱅킹 서비스를 전면적으로 개편할 필요가 있었습니다. 이에 BOI는 BOI Omni Neo App이라는 모바일과 인터넷 뱅킹 서비스를 위한 새로운 디지털 애플리케이션을 구상하여, 모바일과 인터넷 고객 모두에게 현대적이고 일관된 서비스를 제공하고자 했습니다. 이 애플리케이션은 마이크로서비스와 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스(API) 기반 접근 방식을 채택했습니다. 현재 BOI는 Red Hat OpenShift를 토대로 Red Hat Ansible Automation Platform과 Red Hat Application Foundations, 그리고 제품 전문가 팀의 지원을 통해 견고하고 현대적인 기반을 마련했습니다. 이를 통해 은행은 신규 서비스를 더 빠르게 출시할 수 있게 되었으며, 고객 만족도는 95% 향상되었습니다. 현재 Bank of India는 Red Hat OpenShift의 적용 범위를 전사적으로 확대하고 있습니다.



소프트웨어 및 서비스

Red Hat® OpenShift® Platform Plus
Red Hat Ansible® Automation Platform
Red Hat Application Foundations
Red Hat Consulting
Red Hat 교육 서비스스크립션

장점

- ▶ 새로운 서비스, 기능, 업데이트에 대한 시장 출시 시간의 단축
- ▶ 고객 만족도 95% 증가
- ▶ 타사 서비스 온보딩 가속화
- ▶ 혁신하는 문화 장려

파트너

IBM Consulting

"Red Hat OpenShift는 BOI의 미래에 핵심적인 플랫폼으로, 끊임없이 변화하는 시장 환경에 빠르게 대응하며 비즈니스 성장을 뒷받침할 것입니다."

Ashutosh Mishra

Bank of India, 총괄 관리자

디지털 은행 및 핀테크 기업의 급속한 경쟁에 직면

산업 전반에서 고객의 기대치와 행동이 빠르게 변화하고 있으며, 뱅킹도 예외가 아닙니다. 디지털 은행과 핀테크의 급성장으로 경쟁이 심화하자, BOI는 기존의 노후화된 모바일 및 인터넷 뱅킹 서비스로는 고객 요구를 충족하지 못한다는 점을 깨달았습니다.

"우리 고객들은 모바일과 인터넷 뱅킹 모두에서 더 직관적이고 일관된 경험을 원했습니다"라고 BOI 총괄 관리자인 Ashutosh Mishra는 전했습니다. "하지만 기존의 모바일 뱅킹과 인터넷 뱅킹 서비스는 전혀 다른 형태로 제공되고 탐색 기능도 복잡했습니다."

1906년에 설립되어 1969년부터 인도 정부 소유로 운영 중인 BOI는 개인, 소규모 기업, 대기업 고객을 대상으로 예금, 대출, 신용카드, 보험, 투자 상품 등 다양한 금융 서비스를 제공합니다.

하지만 BOI의 모바일 및 인터넷 뱅킹 서비스는 모놀리식 아키텍처 기반으로 구축되어 있었습니다. 이로 인해 모바일과 인터넷 뱅킹 채널에 새로운 상품, 기능, 서비스를 출시하기 위해서는 변경 사항을 수동으로 반영해야 했으며, 오랜 시간이 걸렸습니다. 게다가 변화하는 규제 요구에 신속히 대응하기 어려웠고, 현대적인 API 부재로 인해 타사 서비스, 핀테크 제품, 결제 게이트웨이와의 통합도 복잡했습니다. IT 운영 측면에서도 사용자 수 증가나 트래픽 급증에 대응하기 위해서는 가상 머신(VM)을 수동으로 추가해야 해서 비효율적이었습니다.

"우리는 비즈니스 경쟁력과 성장을 위해 모바일 및 인터넷 뱅킹 서비스를 전면적으로 재구성할 필요가 있었습니다"고 Ashutosh는 말합니다. 이에 따라 BOI IT 부서는 디지털 역량 현대화 프로젝트를 시작했습니다. 목표는 하나의 플랫폼에서 일관된 인터넷 및 모바일 서비스를 제공하는 것이었습니다. 그 결과 제안된 솔루션이 바로 고객용 BOI Omni Neo App이며, 이 애플리케이션은 분산 아키텍처 기반으로 설계되어 느슨하게 결합된 구성 요소를 오케스트레이션된 시스템으로 연결할 수 있도록 개발되었습니다.

현대적인 디지털 뱅킹 서비스를 위한 강력한 기반의 도입

BOI는 클라우드 네이티브 아키텍처 기반의 마이크로서비스와 API 중심 접근 방식을 채택하기로 하고, 오픈소스 기술을 활용하기로 했습니다. 이후 몇몇 기술 파트너를 초청해 제품을 시연하도록 했습니다. 그 후 6개월 이상 심층적인 기술 평가 과정을 거쳤습니다.

"엄격한 기술 평가 과정을 거친 끝에 IBM을 파트너로 선정했습니다. IBM은 컨테이너화 플랫폼으로 Red Hat OpenShift를 제안했습니다"라고 Ashutosh는 회고합니다.

Red Hat의 글로벌 시스템 통합 파트너인 IBM Consulting의 전문 지원과 기술 역량을 바탕으로, BOI는 Red Hat OpenShift에서 BOI Omni Neo App을 구현했습니다 1년이 지나지 않아 프로덕션 사용이 시작되었습니다.

또한 Red Hat은 Red Hat 교육 서브스크립션을 통해 BOI 인프라 팀에 지원 서비스, 교육, 인증 프로그램을 제공했습니다.

"Red Hat의 인증은 매우 중요합니다. 이를 통해 앞으로 Red Hat 환경을 안정적으로 운영하기 위한 지식을 갖추게 될 것이기 때문입니다"라고 Ashutosh는 전합니다.

BOI에 있어 Red Hat OpenShift 구현의 가치는 Red Hat OpenShift Platform Plus에 포함된 두 가지 주요 솔루션, Red Hat Advanced Cluster Management for Kubernetes 및 Red Hat Advanced Security Management for Kubernetes를 통해 한층 강화되었습니다. 은행은 Red Hat Advanced Cluster Management를 통해 단일 콘솔에서 클러스터와 애플리케이션을 관리하며, 애플리케이션 배포와 멀티플 클러스터 관리 시 일관성을 유지하고 있습니다. 한편 Red Hat Advanced Security Management는 보안 점검, 품질 게이트, 규제 요구를 지속적 통합 및 지속적 제공(CI/CD) 파이프라인에 코드화하여 컴플라이언스 및 거버넌스 정책을 적용합니다.

또한 Red Hat Ansible Automation Platform은 인프라 자동화 기능을 제공하며, Red Hat Application Foundations는 API 중심 접근 방식을 지원해 타사 서비스가 사용하는 API를 BOI가 생성, 배포, 모니터링, 제어할 수 있도록 했습니다.

오늘날 BOI Omni Neo App은 모바일과 인터넷 बैंकिंग을 통합한 원스톱 플랫폼을 제공하며, 이를 통해 고객 경험과 운영 효율성을 모두 향상했습니다. Red Hat OpenShift는 बैंकिंग 서비스, 결제, 보험, 투자, 정부 제품 등 450개 이상의 고객 여정을 지원하는 강력한 기반으로 작동하고 있습니다. 이 모든 서비스는 Bank of India가 직접 개발했으며, 금융 및 비금융 서비스 전반에 걸쳐 확장되고 있습니다.

또한 고객 서비스도 맞춤형으로 강화되었습니다. "비개발 지역 고객들은 '라이트 모드'로 액세스해 필요한 제품과 서비스를 쉽게 이용할 수 있습니다"라고 Ashutosh는 말합니다. "그리고 모든 고객은 BOI와의 상호작용을 마음에 드는 룩앤필로 맞출 수 있습니다."

새로운 서비스의 빠른 출시와 고객 경험 향상

새로운 서비스, 기능, 업데이트에 대한 시장 출시 시간의 단축

Red Hat OpenShift 기반의 새로운 환경은 Bank of India가 신규 서비스를 훨씬 빠르게 개발 및 출시할 수 있도록 지원했습니다. Red Hat OpenShift Tekton Pipelines(CI/CD 접근 방식)와 ArgoCD를 도입하면서 서비스 제공 주기가 단축되어, BOI는 더 자주 고객에게 새로운 기능과 업데이트를 제공할 수 있게 되었습니다.

"지금까지 2년간 450개의 새로운 고객 여정을 구축했으며, 현재는 매달 10~20개의 여정을 새로 구축하고 있습니다"라고 Ashutosh가 전합니다. "이전 플랫폼에서는 5년이 걸려야 90~100개의 여정을 만들 수 있었습니다." BOI에서 고객 여정은 결제, 대출 신청과 같은 하나의 개별 서비스를 의미했습니다. 이제 BOI Omni Neo App에서 고객 여정은 금융 서비스뿐 아니라 건강, 생명, 일반 보험, 뮤추얼 펀드, 연금 등 비금융 여정까지 포함합니다.

향상된 고객 경험으로 고객 만족도 95% 증가

출시 2년 만에 BOI Omni Neo App은 무중단 운영을 성공적으로 유지하고 있습니다. Red Hat OpenShift의 자동 확장 기능은 급증하는 요청을 효과적으로 처리하고, 자가 치유(Self-healing) 기능은 IT 운영 팀의 수동 개입을 최소화하여 운영 효율성을 보장합니다. 플랫폼은 장애 발생 시 워크로드를 자동으로 새 호스트로 이동시켜 서비스 연속성을 유지합니다.

고객들은 간소화된 탐색과 적응형 사용자 인터페이스(UI) 덕분에 데스크톱과 모바일을 넘나드는 일관된 사용자 경험을 누리고 있습니다. 현재까지 Omni Neo App은 1,000만 회 이상 다운로드되었으며, 매월 약 2만 명의 신규 사용자가 등록하고 있습니다.

"이 프로젝트의 영향은 매우 컸습니다"라고 Ashutosh는 증언합니다. "Red Hat OpenShift를 도입한 이후 고객 만족도 점수가 95% 상승했으며, 사용자 채택률도 크게 증가했습니다."

타사 서비스 온보딩 가속화

Red Hat OpenShift 기반의 새로운 환경은 Bank of India가 새로운 파트너를 신속하게 온보딩할 수 있도록 지원합니다. REST(Representational State Transfer) 원칙을 따르는 API인 RESTful API를 통해 다양한 타사 파트너, 핀테크 애플리케이션, 결제 게이트웨이에 बैंकिंग 기능을 안전하게 노출할 수 있습니다. 이러한 API는 Red Hat Application Foundations(이전 명칭 Red Hat Integration)를 통해 체계적으로 관리되고 제어됩니다.

혁신하는 문화 장려

Red Hat OpenShift는 애플리케이션 배포 간소화, CI/CD 툴, 그리고 엔터프라이즈 수준의 기능을 통해 BOI에 애자일 개발 환경이 정착하도록 지원했습니다. 이러한 변화는 조직 전반에 혁신의 문화를 형성하는 계기가 되었습니다.

"기존의 애플리케이션 개발 관행에서 벗어나 애자일 방식을 도입하면서, 혁신의 문화가 자리 잡게 되었습니다"라고 Ashutosh는 전합니다. "직원들이 창의적으로 사고하고, 변화에 적응하며, 프로세스와 서비스를 지속적으로 개선하도록 장려하고 있습니다."

현대화에 대한 투자 가치 증대

BOI는 Red Hat OpenShift를 통한 BOI Omni Neo App과 함께하는 밝은 미래에 대한 확신이 있습니다. "우리는 앞으로도 더 많은 고객 여정을 선보일 계획입니다"라고 Ashutosh는 밝혔습니다. "지금까지는 주로 리테일 고객을 위한 여정에 집중해 왔습니다. 예를 들어 최근에는 고객이 자신의 지출 내역을 분석할 수 있는 툴을 도입했습니다. 이제는 개인 사업자, 소규모 기업, 대기업 고객을 위한 새로운 여정을 개발하고 있습니다."

이러한 여정에는 소규모 기업이 제품과 서비스를 판매할 수 있는 e-마켓플레이스, 급여 시스템과의 통합 기능이 포함됩니다.

BOI Omni Neo App 프로젝트의 성공으로 인해 BOI 내 Red Hat OpenShift 채택이 확대되었습니다. BOI는 최근 Red Hat OpenShift에서 여러 신규 결제 애플리케이션과 디지털 화폐 애플리케이션을 출시했으며, 데이터 웨어하우징 측면에서는 SAS Viya 기반의 엔드 투 엔드 데이터 및 인공지능(AI) 플랫폼을 도입했습니다.

Ashutosh는 "Red Hat과 함께 모놀리식 아키텍처에서 마이크로서비스 아키텍처로 전환함으로써, 고객에게 일관되고 현대적인 경험을 제공하고, 고가용성 서비스를 제공한다는 목표를 실현할 수 있었습니다"라고 합니다. "앞으로도 BOI Omni Neo App을 통해 고객이 액세스할 수 있는 서비스를 확장하고 더 많은 애플리케이션을 개발할 계획이며, Red Hat OpenShift의 활용 범위를 비즈니스 전반으로 확대할 계획입니다. Red Hat OpenShift는 당사의 미래에 핵심적인 플랫폼이며, 끊임없이 변화하는 시장 환경에 빠르게 대응하며 비즈니스 성장을 뒷받침할 것입니다."

Bank of India 소개

Bank of India는 1906년 뭍바이의 저명한 사업가 그룹에 의해 설립되었습니다. 1969년에 13개 은행과 함께 국유화된 이후, BOI는 급격한 성장을 거듭해 왔습니다. 현재 인도 내 5,100개 이상의 지점과 23개의 해외 지점, 4개의 해외 자회사, 1개의 해외 대표 사무소, 1개의 합작 회사를 운영하고 있습니다.

한국레드햇 홈페이지 <https://www.redhat.com/ko>



Red Hat 소개

Red Hat은 세계적인 엔터프라이즈 오픈소스 소프트웨어 솔루션 공급업체로서 커뮤니티 기반의 접근 방식을 통해 신뢰도 높은 고성능 Linux, 하이브리드 클라우드, 컨테이너 및 쿠버네티스 기술을 제공합니다. 또한 Red Hat은 고객이 클라우드 네이티브 애플리케이션을 개발하고, 신규 및 기존 IT 애플리케이션을 통합하고, 복잡한 환경을 자동화하고 관리할 수 있도록 지원합니다. **Fortune 선정 500대 기업이 신뢰하는 어드바이저인** Red Hat은 전 세계 고객에게 **권위 있는 어워드를 수상**한 지원, 교육 및 컨설팅 서비스를 제공하여 모든 산업 분야에서 개방형 혁신의 이점을 실현할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. Red Hat은 기업, 파트너, 커뮤니티로 구성된 글로벌 네트워크의 허브 역할을 하며 고객들이 성장하고, 확장하고, 디지털 미래에 대비할 수 있도록 지원합니다.

f www.facebook.com/redhatkorea
구매문의 02-6105-4390
buy-kr@redhat.com