

印度银行通过现代化数字服务为客户打造卓越体验



公司总部

印度孟买

行业

金融服务

规模

超过 50,000 名员工

“自采用红帽 OpenShift 以来，我们的客户满意度得分提高了 95%，用户采用率也显著提高。”

Ashutosh Mishra

印度银行总经理

面对不断增长的客户需求和日益激烈的竞争，印度银行需要全面升级其手机银行及网上银行服务。为此，该银行推出了 BOI Omni Neo 应用，这是一款为客户提供手机银行及网上银行服务的全新数字应用，其设计初衷是利用基于微服务和应用编程接口（API）的方法，为网上及手机银行客户提供一致、现代化的服务。红帽 OpenShift 现在可提供现代化且强大的基础平台，集成了红帽 Ansible 自动化平台和红帽应用基础的技术优势，并由产品专家团队提供支持。借助红帽 OpenShift，该银行能够更快推出新服务，客户满意度也提高了 95%。印度银行目前正将红帽 OpenShift 的应用范围扩展到各项业务中。



软件和服务

红帽® OpenShift® 平台 Plus
红帽 Ansible® 自动化平台
红帽应用基础
红帽咨询
红帽培训订阅

合作伙伴

IBM Consulting

优势

- ▶ 加快新服务、新功能和更新的上市速度
- ▶ 客户满意度提高 95%
- ▶ 加速接入第三方服务
- ▶ 营造创新文化



红帽官方微博



红帽官方微信

Red Hat
Innovators
in the Open

关于红帽开放创新者

创新是开源的核心。红帽客户利用开源技术，不仅改变自己的企业组织，更推动整个行业与市场的变革。红帽开放创新者自豪地展示客户如何运用企业级开源解决方案，攻克最棘手的业务难题。想要分享您的故事吗？[了解更多](#)。

“红帽 OpenShift 对我们的未来发展至关重要，它为我们提供了一个强大的平台，可随着我们业务的不断发展持续提供支持。”

Ashutosh Mishra

印度银行总经理

面临来自数字银行和金融科技公司日益激烈的竞争

在各行各业，客户的期望与行为都在快速发生变化，银行业也不例外。面对来自数字银行和金融科技公司日益激烈的竞争，印度银行意识到必须全面升级陈旧的手机银行及网上银行服务，这些服务已经无法满足客户需求，时常让客户感到失望。

印度银行总经理 Ashutosh Mishra 说：“我们的客户需要更直观、更一致的手机银行及网上银行体验。各项服务的界面大不相同，而且手机银行及网上银行的导航设计都很复杂。”

印度银行成立于 1906 年，自 1969 年起归印度政府所有。该银行面向零售客户、中小企业及大型企业客户提供广泛的金融产品与服务，包括存款、贷款、信用卡、保险与投资产品。

该银行最初构建手机银行及网上银行服务时，采用的是单体式架构。通过手机银行及网上银行渠道推出新产品、新功能和 new 服务耗时较长，因为所有变更都需要手动完成。满足不断变化的监管要求也并非易事，而缺乏现代化 API 意味着难以与第三方服务、金融科技产品和支付网关集成。此外，IT 运维部门只能通过手动添加虚拟机（VM）来应对持续增长的用户负载以及流量激增。

Ashutosh 说：“我们需要改进手机银行及网上银行服务，进而提升竞争力并拓展业务。”因此，该银行的 IT 部门启动了一个项目，希望对其数字化业务进行现代化，并通过单个平台提供一致的网上及手机银行服务。该银行提出的解决方案是面向客户的 BOI Omni Neo 应用，该应用将采用分布式架构构建，这种架构可以将松散耦合的组件整合到经过编排的系统中。

为现代化数字银行服务奠定坚实基础

该银行决定采用基于微服务和 API 的方法，并在使用开源技术的云原生架构中实施这一方案，同时邀请部分技术合作伙伴来展示其产品。随后开展的深度技术评估持续了超过 6 个月。

Ashutosh 说：“经过严格的技术评估流程，我们最终选择了 IBM 公司，他们提议将红帽 OpenShift 作为容器化平台。”

红帽的全球系统集成合作伙伴 IBM Consulting 提供了大力支持和专业知识，帮助印度银行在红帽 OpenShift 上成功部署了 BOI Omni Neo 应用，该应用在 1 年内投入使用。

通过红帽培训订阅，红帽还为该银行的基础架构团队提供了支持服务、培训和认证服务。

Ashutosh 说：“红帽认证对我们至关重要，因为它意味着我们确信自己具备运行红帽环境所需的知识，能够顺利推进后续工作。”

凭借红帽 Kubernetes 高级集群管理和红帽 Kubernetes 高级集群安全防护，印度银行采用的红帽 OpenShift 的价值得到显著提升，这两项服务均包含在红帽 OpenShift 平台 Plus 中。该银行采用红帽高级集群管理，通过单个控制台管理集群与应用，从而在部署应用和管理多个集群时确保一致性。然后，红帽高级集群安全防护会将安全检查、质量关卡和监管要求直接编入持续集成和持续交付（CI/CD）管道，强制执行合规性和治理策略。

此外，红帽 Ansible 自动化平台提供基础架构自动化功能，而红帽应用基础提供 API 优先方法，可让该银行创建、部署、监控和控制第三方服务使用的 API。

如今，BOI Omni Neo 应用提供一站式平台，可通过统一的手机银行及网上银行集成来整合银行业务需求，从而提升用户体验和运营效率。红帽 OpenShift 为超过 450 个客户旅程提供了坚实基础，涵盖银行服务，以及支付、保险、投资、政府产品和其他关联的金融和非金融服务，所有这些均由印度银行从零开始构建。

客户服务也实现了高度个性化。Ashutosh 说：“农村地区的客户可以通过‘精简模式’轻松访问产品和服务。所有客户都可以根据自己的喜好，自主定制与银行交互界面的视觉风格和操作体验。”

更快推出新服务，同时为客户打造卓越体验

加快新服务、新功能和更新的上市速度

基于红帽 OpenShift 构建的新环境显著加快了印度银行创建和推出新服务的速度。红帽 OpenShift Tekton Pipelines（一种 CI/CD 方法）和 ArgoCD 缩短了交付周期，让该银行可以更频繁地面向客户发布新功能和更新。

Ashutosh 说：“到目前为止，我们在 2 年时间里已经推出了 450 个新的客户旅程，现在每个月的新增旅程数量为 10 到 20 个。在之前的平台上，我们耗时 5 年才构建了 90 到 100 个旅程。”对于印度银行而言，客户旅程是指一项服务，例如支付或贷款申请流程。BOI Omni Neo 应用上提供的旅程现在还包括金融和非金融旅程，例如健康保险、人寿保险、一般保险、共同基金和养老金等。

通过改善客户体验，客户满意度提高了 95%

自 2 年前推出以来，BOI Omni Neo 应用持续稳定运行，从未出现过停机情况。红帽 OpenShift 的自动扩展功能有助于应对传入请求激增的问题，而其自我修复功能则减少了对 IT 运维人工干预的需求，从而确保了运维效率。在发生中断时，该平台还能自动将工作负载迁移至新主机，确保服务连续性。

客户同样青睐简化的导航设计，以及自适应用户界面，这些可在桌面设备和手机等各种设备上提供统一的体验。到目前为止，Omni Neo 应用的下载量已达 1,000 万次，每月注册用户高达 20,000 人。

Ashutosh 说：“这个项目影响深远。自采用红帽 OpenShift 以来，客户满意度得分提高了 95%，用户采用率也显著提高。”

加速接入第三方服务

借助基于红帽 OpenShift 构建的新环境，印度银行能够快速接入新合作伙伴。RESTful API 是指遵循具象状态传输（REST）原则的 API，可向各种第三方合作伙伴、金融科技应用及支付网关公开银行功能。然后，这些 API 可通过红帽应用基础（以前称为红帽集成）进行管理。

营造创新文化

凭借简化的应用部署、CI/CD 工具和企业就绪型功能等特性，红帽 OpenShift 帮助印度银行实现了敏捷开发。这样又能在银行内部营造创新文化。

Ashutosh 说：“通过从传统的应用开发实践转向敏捷实践，我们营造了一种创新文化。我们鼓励员工发挥创意，适应变化，并持续改进流程和服务。”

提升现代化投资的价值回报

印度银行看好红帽 OpenShift 的广阔前景，这点也在 BOI Omni Neo 应用的卓越成效中得到印证。

Ashutosh 说：“我们正在规划更多的客户旅程。到目前为止，我们的工作重点主要是面向零售客户的旅程，包括最近推出的分析工具，用户可通过这个工具查看自己的消费情况。我们现在正在为独资企业主、小型企业和大型企业客户打造全新旅程。”

这些旅程包括一个电子市场，小型企业客户可以在这个平台上销售产品和服务，并集成自己的薪资系统。

BOI Omni Neo 应用取得成功后，印度银行提高了红帽 OpenShift 的采用率。该银行最近在红帽 OpenShift 上推出了几款新的支付应用，以及数字货币应用，还有数据仓储方面的 SAS Viya 端到端数据和人工智能（AI）平台。

Ashutosh 说：“通过携手红帽从单体式架构转向微服务架构，我们成功实现了两大目标：为客户提供统一、一致的现代化体验；交付具有高可用性的服务。我们计划扩展通过 BOI Omni Neo 应用向客户提供的服务，目前许多应用都在开发阶段。此外，我们还会在各项业务中更广泛地采用红帽 OpenShift。红帽 OpenShift 对我们的未来发展至关重要，它为我们提供了一个强大的平台，可随着我们业务的不断发展持续提供支持，帮助我们适应不断变化的市场环境。”

印度银行简介

1906 年，一群来自孟买的杰出商业专业人士共同创立了[印度银行](#)。1969 年，该银行与其他 13 家银行一同进行国有化，此后多年来迅速发展。如今，该银行在印度境内拥有 5,100 多家分行，以及 23 家海外分行、4 家海外子公司、1 家代表处以及 1 家海外合资企业。



关于红帽

红帽是世界领先的企业开源软件解决方案供应商，依托强大的社区支持，为客户提供稳定可靠且高性能的 Linux、混合云、容器和 Kubernetes 技术。红帽致力于帮助客户开发云原生应用，集成现有和新的 IT 应用，并实现复杂环境的自动化和管理。作为深受《财富》500 强公司信赖的技术顾问，红帽旨在提供一流的支持、培训和咨询服务，努力将开放创新的优势赋能于各行各业。红帽作为全球企业、合作伙伴和社区网络的互连枢纽，致力于帮助企业组织发展、转型，并拥抱数字化未来。



红帽官方微博



红帽官方微信

销售及技术支持

800 810 2100
400 890 2100

红帽北京办公地址

北京市朝阳区东大桥路 9 号侨福芳草地大厦 A 座 8 层 邮编: 100020
8610 6533 9300