

Die Bank of India begeistert Kunden mit modernen digitalen Services



Hauptsitz

Mumbai, Indien

Branche

Finanzdienstleistungen

Größe

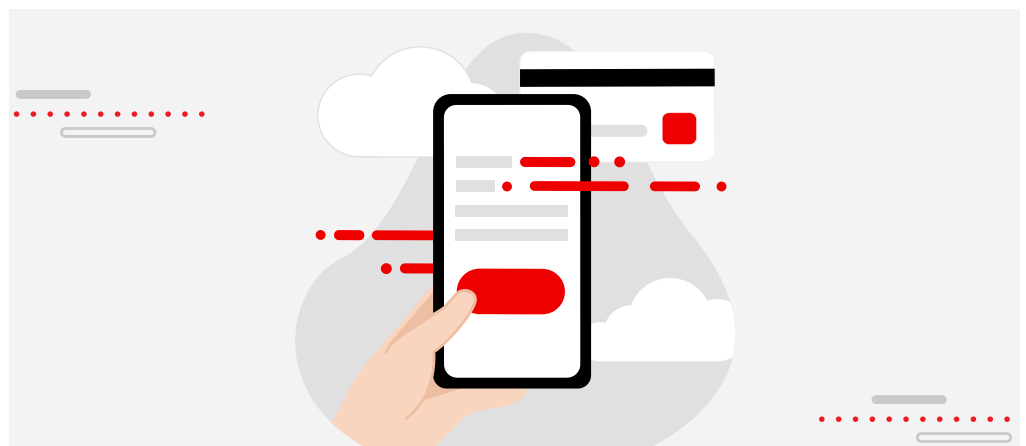
Mehr als 50.000 Beschäftigte

„Seit wir Red Hat OpenShift eingeführt haben, hat sich die Kundenzufriedenheit um 95 % verbessert, und auch die Benutzerakzeptanz ist deutlich gestiegen.“

Ashutosh Mishra

General Manager, Bank of India

Angesichts steigender Kundenanforderungen und des zunehmenden Wettbewerbs sah sich die Bank of India vor die Notwendigkeit gestellt, ihr Serviceangebot im Bereich Mobil- und Internet-Banking neu zu gestalten. Zu diesem Zweck wurde die BOI Omni Neo-App entwickelt, eine neue kundenorientierte digitale Anwendung für Mobil- und Internet-Banking, deren Ansatz auf Microservices und APIs (Application Programming Interfaces) basiert. Diese App soll Internet- und Mobil-Kunden moderne und konsistente Services bereitstellen. Red Hat OpenShift bietet jetzt eine moderne und solide Grundlage, ergänzt durch Red Hat Ansible Automation Platform sowie Red Hat Application Foundations und unterstützt von einem Team aus Produktfachleuten. So kann die Bank neue Services schneller einführen, und die Kundenzufriedenheit ist um 95 % gestiegen. Die Bank of India weitet derzeit die Nutzung von Red Hat OpenShift auf ihr gesamtes Geschäft aus.



Software und Services

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

Partner

IBM Consulting

Vorteile

- ▶ Verkürzte Markteinführungszeiten für neue Services, Features und Updates
- ▶ Steigerung der Kundenzufriedenheit um 95 %
- ▶ Beschleunigtes Onboarding von Drittanbieter-Services
- ▶ Förderung einer Kultur der Innovation

„Red Hat OpenShift ist für unsere Zukunft von entscheidender Bedeutung. Diese Lösung bietet uns eine robuste Plattform, die die Weiterentwicklung unseres Unternehmens unterstützt.“

Ashutosh Mishra

General Manager, Bank of India

Schnell wachsender Wettbewerb durch digitale Banken und Fintechs

Die Erwartungen und Verhaltensweisen von Kunden in allen Branchen ändern sich rasant – das Bankwesen bildet da keine Ausnahme. Angesichts des rapide zunehmenden Wettbewerbs durch digitale Banken und Fintechs erkannte die Bank of India die Notwendigkeit, ihre veralteten Mobil- und Internet-Banking-Services, die bei den Kunden häufig zu Frustration führten, grundlegend zu überarbeiten.

„Unsere Kunden benötigten ein intuitiveres und konsistenteres Erlebnis bei unserem Mobil- und Internet-Banking“, so Ashutosh Mishra, General Manager, Bank of India. „Die Services unterschieden sich stark im Erscheinungsbild, und die Navigation in beiden Bereichen war sehr komplex.“

Die 1906 gegründete und seit 1969 im Besitz der indischen Regierung befindliche Bank of India bietet eine breite Palette an Finanzprodukten und -dienstleistungen für Privatkunden, Kleinunternehmen und große Unternehmenskunden an – darunter Einlagen, Kredite, Kreditkarten, Versicherungen und Investmentprodukte.

Die Mobil- und Internet-Banking-Services der Bank wurden ursprünglich auf Basis einer monolithischen Architektur entwickelt. Die Einführung neuer Produkte, Features und Services auf den Mobil- und Internet-Banking-Kanälen erforderte Zeit, da Änderungen jeweils manuell vorgenommen werden mussten. Eine weitere Herausforderung war die Anpassung an sich wandelnde regulatorische Anforderungen. Das Fehlen moderner APIs machte die Integration mit Drittanbieter-Services, Fintech-Produkten und Zahlungs-Gateways zu einer Herausforderung. Darüber hinaus konnte das IT-Operations-Team den stetig wachsenden Nutzerlasten und plötzlichen Anstiegen des Datenverkehrs nur durch manuelles Hinzufügen von virtuellen Maschinen (VM) begegnen.

„Wir mussten unsere Mobil- und Internet-Banking-Services erneuern, um wettbewerbsfähig zu bleiben und unser Geschäft auszubauen“, so Ashutosh. Die IT-Abteilung der Bank initiierte deshalb ein Projekt mit dem Ziel, die digitale Präsenz zu modernisieren und konsistente Internet- und Mobilservices unter einem Dach anzubieten. Die vorgeschlagene Lösung – die kundenorientierte BOI Omni Neo-App – sollte auf einer verteilten Architektur basieren, die lose gekoppelte Komponenten zu einem orchestrierten System zusammenfügt.

Schaffung einer soliden Basis für moderne digitale Banking-Services

Die Bank entschied sich für einen Ansatz, der auf Microservices und APIs in einer cloudnativen Architektur unter Verwendung von Open Source-Technologie basiert, und lud eine ausgewählte Anzahl von Technologiepartnern ein, ihre Produkte vorzustellen. Die anschließende umfassende technische Bewertung dauerte über 6 Monate.

„Nach einem strengen technischen Bewertungsprozess entschieden wir uns für M/s IBM, und das Unternehmen schlug die Nutzung von Red Hat OpenShift als Containerisierungsplattform vor“, so Ashutosh.

Mit dem Support und der Expertise von IBM Consulting, dem globalen Partner für Systemintegration von Red Hat, implementierte die Bank of India die BOI Omni Neo-App auf Red Hat OpenShift. Die Lösung war innerhalb von nur einem Jahr einsatzbereit.

Zudem stellte Red Hat im Rahmen einer Red Hat Learning Subscription Support-Services sowie Training und Zertifizierung für das Infrastrukturteam der Bank bereit.

„Die Zertifizierung von Red Hat ist wichtig für uns, denn sie bedeutet, dass wir über das nötige Wissen verfügen, um unsere Red Hat Umgebung auch in Zukunft zu betreiben“, so Ashutosh.

Der Nutzen der Implementierung von Red Hat OpenShift bei der Bank of India wird durch Red Hat Advanced Cluster Management for Kubernetes und Red Hat Advanced Security Management for Kubernetes zusätzlich gesteigert. Beide Lösungen sind in Red Hat OpenShift Platform Plus enthalten. Die Bank nutzt Red Hat Advanced Cluster Management, um Cluster und Anwendungen von einer zentralen Konsole aus zu verwalten. Dies gewährleistet die Konsistenz bei der Bereitstellung von Apps und der Verwaltung mehrerer Cluster. Red Hat Advanced Security Management setzt dann Compliance- und Governance-Richtlinien durch, indem Sicherheitsprüfungen, Quality-Gates und regulatorische Anforderungen direkt in CI/CD-Pipelines (Continuous Integration/Continuous Delivery) kodifiziert werden.

Zusätzlich stellt Red Hat Ansible Automation Platform Funktionen für Infrastrukturautomatisierung bereit, während Red Hat Application Foundations einen API-First-Ansatz bietet, mit dem die Bank die von Drittanbieter-Services genutzten APIs entwickeln, bereitstellen, überwachen und kontrollieren kann.

Heute fungiert die BOI Omni Neo-App als zentrale Plattform, die Banking-Anforderungen mit einer einheitlichen Mobil- und Internet-Integration vereint und so für ein verbessertes Erlebnis sowie höhere betriebliche Effizienz sorgt. Red Hat OpenShift bietet eine robuste Basis für mehr als 450 Kundenservices, darunter Banking- und Zahlungsservices, Versicherungen, Investment, Produkte der Regierung sowie damit verbundene finanzielle und nicht finanzielle Services, die alle von der Bank of India von Grund auf neu entwickelt wurden.

Der Kundenservice ist außerdem hochgradig personalisiert. „Kunden in ländlichen Gebieten können auf Produkte und Services zugreifen, indem sie sich im ‚Lite-Modus‘ verbinden“, so Ashutosh. „Jeder Kunde kann das Look-and-Feel seiner Interaktion mit unserer Bank individuell anpassen.“

Schnellere Einführung neuer Services zur Zufriedenheit der Kunden

Verkürzte Markteinführungszeiten für neue Services, Features und Updates

Die neue, auf Red Hat OpenShift aufsetzende Umgebung hat die Entwicklung und Einführung neuer Services für die Bank of India erheblich beschleunigt. Red Hat OpenShift Tekton Pipelines – ein CI/CD-Ansatz – und ArgoCD verkürzen die Bereitstellungszyklen, sodass die Bank ihren Kunden häufiger neue Features und Updates bieten kann.

„Bis dato haben wir in 2 Jahren 450 neue Kundenprozesse eingeführt – und derzeit entwickeln wir jeden Monat zwischen 10 und 20 neue Prozesse“, so Ashutosh. „Mit unserer vorherigen Plattform benötigten wir 5 Jahre, um 90 bis 100 Prozesse zu entwickeln.“ Für die Bank of India ist ein Kundenprozess gleichbedeutend mit einer einzelnen Serviceleistung wie etwa einer Zahlung oder einem Kreditantrag. Die in der BOI Omni Neo-App verfügbaren Prozesse umfassen jetzt sowohl finanzielle als auch nicht finanzielle Produkte, darunter Kranken-, Lebens- und allgemeine Versicherungen, Anlagefonds und Pensionsfonds.

Steigerung der Kundenzufriedenheit um 95 % mit verbessertem Kundenerlebnis

Die vor 2 Jahren eingeführte BOI Omni Neo-App funktioniert bislang einwandfrei und ohne Ausfälle. Die Funktionen für Autoskalierbarkeit von Red Hat OpenShift helfen bei der Bewältigung eines plötzlichen Anstiegs an eingehenden Anfragen, während die Selbstreparaturfunktion den Bedarf an manuellen Eingriffen durch das IT-Operations-Team reduziert und so die betriebliche Effizienz gewährleistet. Außerdem verschiebt die Plattform bei einem Ausfall automatisch Workloads auf neue Hosts, um für Servicekontinuität zu sorgen.

Die Kunden schätzen auch die vereinfachte Navigation und die adaptive Benutzeroberfläche, die ein einheitliches Erlebnis auf verschiedenen Geräten bietet – vom Desktop bis hin zum Mobiltelefon. Bis dato haben Kunden die Omni Neo-App 10 Millionen Mal heruntergeladen, und jeden Monat registrieren sich bis zu 20.000 Personen.

„Das Projekt hat eine tiefgreifende Wirkung erzielt“, so Ashutosh. „Seit wir Red Hat OpenShift eingeführt haben, hat sich die Kundenzufriedenheit um 95 % verbessert, und auch die Benutzerakzeptanz ist deutlich gestiegen.“

Beschleunigtes Onboarding von Drittanbieter-Services

Die neue Umgebung, die auf Red Hat OpenShift aufsetzt, ermöglicht der Bank of India ein schnelles Onboarding neuer Partner. RESTful APIs, also APIs, die den REST-Prinzipien (Representational State Transfer) folgen, stellen Banking-Funktionen für verschiedene Drittanbieter-Partner, Fintech-Anwendungen und Zahlungs-Gateways bereit. Die APIs werden dann mithilfe von Red Hat Application Foundations (ehemals Red Hat Integration) verwaltet.

Förderung einer Kultur der Innovation

Red Hat OpenShift hat mit Features wie vereinfachter Anwendungsbereitstellung, CI/CD-Tools und unternehmensgerechten Funktionen die agile Entwicklung bei der Bank of India erleichtert. Dies wiederum hat die Innovationskultur in der Bank gestärkt.

„Die Umstellung von traditionellen Praktiken der Anwendungsentwicklung auf agile Praktiken hat eine Kultur der Innovation gefördert“, so Ashutosh. „Die Beschäftigten werden ermutigt, kreativ zu denken, sich an Veränderungen anzupassen und Prozesse und Services kontinuierlich zu verbessern.“

Steigerung des Werts von Investitionen in Modernisierung

Die Bank of India sieht mit Red Hat OpenShift, insbesondere mit der BOI Omni Neo-App, einer vielversprechenden Zukunft entgegen. „Wir planen die Einführung weiterer Kundenprozesse“, sagt Ashutosh. „Unser Fokus lag bisher hauptsächlich auf Prozessen für unsere Privatkunden. Dazu zählen seit Kurzem auch Analysetools, mit denen sie einen Überblick über ihre Ausgaben erhalten. Jetzt arbeiten wir an neuen Prozessen für unsere Einzelunternehmer, Kleinunternehmen und großen Unternehmenskunden.“

Zu diesen Prozessen gehört ein E-Marketplace, auf dem Kleinunternehmen Produkte und Services verkaufen und ihre Gehaltsabrechnungssysteme integrieren können.

Der Erfolg des Projekts rund um die BOI Omni Neo-App hat zu einem verstärkten Einsatz von Red Hat OpenShift bei der Bank of India geführt. Die Bank führte kürzliche mehrere neue Zahlungsanwendungen auf Red Hat OpenShift ein, zusammen mit ihrer Anwendung für digitale Devisen und der End-to-End-Daten- und KI-Plattform (Künstliche Intelligenz) SAS Viya im Data-Warehousing-Bereich.

„Mit der Umstellung von einer monolithischen Architektur zu Microservices mit Red Hat haben wir unser Ziel erreicht, unseren Kunden ein einheitliches, konsistentes und zeitgemäßes Erlebnis sowie einen hochverfügbaren Service zu bieten“, so Ashutosh. „Wir planen eine Erweiterung der Services, auf die Kunden über die BOI Omni Neo-App zugreifen können, und haben viele weitere Anwendungen in Arbeit. Darüber hinaus planen wir die Einführung von Red Hat OpenShift im gesamten Unternehmen. „Red Hat OpenShift ist für unsere Zukunft von entscheidender Bedeutung. Diese Lösung bietet uns eine robuste Plattform, die das Unternehmen bei der flexiblen Anpassung an dynamische Änderungen der Marktbedingungen unterstützt.“

Über die Bank of India

Die [Bank of India](#) wurde 1906 von einer Gruppe angesehener Geschäftsleute aus Mumbai gegründet. Die Bank, die 1969 zusammen mit 13 weiteren Banken verstaatlicht wurde, ist im Laufe der Jahre schnell gewachsen. Heute verfügt die Bank über 5.100 Niederlassungen in Indien sowie 23 Niederlassungen im Ausland, 4 ausländische Tochtergesellschaften, eine Repräsentanz und ein Joint Venture im Ausland.



Über Red Hat

Red Hat, weltweit führender Anbieter von Open Source-Softwarelösungen für Unternehmen, folgt einem Community-basierten Ansatz, um zuverlässige und leistungsstarke Linux-, Hybrid Cloud-, Container- und Kubernetes-Technologien bereitzustellen. Red Hat unterstützt Kunden bei der Entwicklung cloudnativer Anwendungen, der Integration neuer und bestehender IT-Anwendungen sowie der Automatisierung, Sicherung und Verwaltung komplexer Umgebungen.

Als bewährter Partner der Fortune 500-Unternehmen stellt Red Hat vielfach ausgezeichnete Support-, Trainings- und Consulting-Services bereit, die unterschiedlichen Branchen die Vorteile der Innovation mit Open Source erschließen. Als Mittelpunkt eines globalen Netzwerks aus Unternehmen, Partnern und Communities unterstützt Red Hat Unternehmen bei der Steigerung ihres Wachstums und auf ihrem Weg in die digitale Zukunft.