

Bank of India encanta clientes com serviços digitais modernos



Sede

Mumbai, Índia

Setor

Serviços financeiros

Porte

Mais de 50.000 funcionários

“Desde a adoção do Red Hat OpenShift, tivemos um aumento de 95% nas pontuações de satisfação do cliente e um aumento significativo nas taxas de adoção do usuário.”

Ashutosh Mishra

Gerente geral, Bank of India

Diante das crescentes demandas dos clientes e do aumento da concorrência, o Bank of India precisava reformular seus serviços de internet banking e mobile. O BOI Omni Neo App, novo aplicativo digital voltado ao cliente para serviços mobile e de internet banking, foi desenvolvido para oferecer uma experiência moderna e consistente, com base em uma arquitetura de microserviços e interfaces de programação de aplicações (APIs). O Red Hat OpenShift agora oferece uma base moderna e robusta, estendida pelo Red Hat Ansible Automation Platform e o Red Hat Application Foundations, tendo por trás uma equipe de experts em soluções. Agora que a satisfação do cliente aumentou em 95%, o banco pode lançar serviços com mais rapidez. O Bank of India agora está expandindo o uso do Red Hat OpenShift em seus negócios.



Software e serviços

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

Parceiros

IBM Consulting

Benefícios

- ▶ Reduziu o time to market de novos serviços, funcionalidades e atualizações
- ▶ Melhorou a satisfação dos clientes em 95%
- ▶ Acelerou o onboarding de serviços de terceiros
- ▶ Promoveu uma cultura de inovação

"O Red Hat OpenShift é essencial para o nosso futuro, pois nos oferece uma plataforma robusta que acompanha o ritmo de crescimento da nossa empresa".

Ashutosh Mishra

Gerente geral, Bank of India

Concorrência crescente com bancos digitais e fintechs

As expectativas e os comportamentos dos clientes estão mudando rapidamente em todos os setores, e o setor bancário não é exceção. Diante do aumento rápido da concorrência com bancos digitais e fintechs, o Bank of India percebeu que precisava reformular seus serviços de internet banking e mobile, pois já estavam ultrapassados e, muitas vezes, deixavam os clientes na mão.

"Nossos clientes precisavam de uma experiência mais intuitiva e consistente em nossos serviços mobile e de internet banking", disse Ashutosh Mishra, gerente geral do Bank of India. "Os serviços eram muito diferentes um do outro, e a navegação dos dois era complexa".

Fundado em 1906 e administrado pelo governo da Índia desde 1969, o Bank of India oferece diversas soluções e serviços financeiros, como depósitos, empréstimos, cartões de crédito, seguros e produtos de investimento para clientes de varejo, pequenas e grandes empresas.

Os serviços mobile e de internet banking foram originalmente criados usando uma arquitetura monolítica. O lançamento de novas soluções, funcionalidades e serviços nos canais mobile e de internet banking da empresa levava muito tempo, já que as mudanças precisavam ser feitas manualmente. Responder aos requisitos regulatórios em constante evolução também era desafiador. Além disso, a falta de APIs modernas dificultava a integração com serviços de terceiros, soluções de fintech e gateways de pagamento. Além disso, as operações de TI só conseguiam responder às cargas de usuários cada vez maiores e aos picos de tráfego com a adição manual de máquinas virtuais (VMs).

"Precisávamos renovar nossos serviços mobile e de internet banking para competir e expandir os negócios", conta Ashutosh. Foi então que o departamento de TI do banco iniciou um projeto para modernizar sua presença digital e oferecer serviços mobile e de internet consistentes em um único ambiente. A solução proposta, o BOI Omni Neo App voltado para o cliente, seria criada com o uso de uma arquitetura distribuída capaz de unir componentes levemente acoplados em um sistema orquestrado.

Adoção de uma base robusta para serviços modernos de banco digital

O banco optou por uma abordagem baseada em microsserviços e APIs em uma arquitetura nativa em nuvem que usa tecnologia open source. Ele também convidou alguns parceiros de tecnologia para demonstrar suas soluções. A avaliação técnica avançada que se seguiu durou mais de seis meses.

"Após um rigoroso processo de avaliação técnica, escolhemos a IBM, que propôs o Red Hat OpenShift como plataforma de containerização", disse Ashutosh.

Com o suporte e a expertise da parceira de integração de sistemas global da Red Hat, a IBM Consulting, o Bank of India implementou o BOI Omni Neo App no Red Hat OpenShift. Ele entrou em produção em um ano.

A Red Hat também ofereceu serviços de suporte, treinamento e certificação para a equipe de infraestrutura do banco por meio de um Red Hat Learning Subscription.

"A certificação da Red Hat é importante para nós, porque significa que teremos o conhecimento necessário para executar nosso ambiente Red Hat no futuro", disse Ashutosh.

O valor da implementação do Red Hat OpenShift no Bank of India aumenta com o Red Hat Advanced Cluster Management for Kubernetes e o Red Hat Advanced Security Management for Kubernetes, ambos incluídos no Red Hat OpenShift Platform Plus. O banco usa o Red Hat Advanced Cluster Management para gerenciar clusters e aplicações em um único console, protegendo a consistência ao implantar aplicações e gerenciar vários clusters. O Red Hat Advanced Security Management aplica políticas de conformidade e governança codificando verificações de segurança, barreiras de qualidade e requisitos regulatórios diretamente em pipelines de integração e entrega contínuas (CI/CD).

Além disso, o Red Hat Ansible Automation Platform conta com recursos de automação de infraestrutura, enquanto o Red Hat Application Foundations tem uma abordagem que prioriza APIs. Portanto, o banco pode criar, implantar, monitorar e controlar as APIs usadas por serviços de terceiros.

Atualmente, o BOI Omni Neo App disponibiliza uma plataforma completa que unifica as necessidades do banco com a integração entre internet e mobile para aprimorar a experiência e a eficiência operacional. O Red Hat OpenShift oferece uma base robusta para mais de 450 jornadas do cliente, incluindo serviços bancários, pagamentos, seguros, investimentos, produtos governamentais e outros serviços financeiros e não financeiros conectados. Tudo isso criado do zero pelo Bank of India.

Os serviços de atendimento ao cliente também são altamente personalizados. "Clientes em áreas rurais podem se conectar com o 'modo lite' para ter acesso a soluções e serviços", explica Ashutosh. "E todos os clientes podem personalizar suas preferências de interação com o nosso banco."

Lançamento de novos serviços com mais rapidez e satisfação dos clientes

Redução do time to market de novos serviços, funcionalidades e atualizações

O novo ambiente desenvolvido no Red Hat OpenShift acelerou muito a criação e o lançamento de novos serviços para o Bank of India. O Red Hat OpenShift Tekton Pipelines, uma abordagem de CI/CD, e o ArgoCD encurtam os ciclos de entrega, possibilitando que o banco lance funcionalidades e atualizações com mais frequência para os clientes.

"Até o momento, lançamos 450 jornadas de clientes em dois anos. Agora, estamos criando entre 10 e 20 novas jornadas por mês", comenta Ashutosh. "Na plataforma que tínhamos anteriormente, levávamos cinco anos para criar de 90 a 100 jornadas". Para o Bank of India, a jornada do cliente é um serviço único, como um pagamento ou uma solicitação de empréstimo. Agora, as jornadas disponíveis no BOI Omni Neo App também podem ser financeiras e não financeiras, como seguros de saúde, vida e gerais, fundos mútuos e pensões.

Aumento de 95% na satisfação do cliente com uma experiência aprimorada

Lançado há dois anos, o BOI Omni Neo App tem funcionado muito bem, sem tempo de inatividade. As funcionalidades de escalabilidade automática do Red Hat OpenShift ajudam a lidar com picos de solicitações recebidas, enquanto a funcionalidade de autorrecuperação reduz a necessidade de intervenções manuais das operações de TI, garantindo a eficiência operacional. A plataforma também migra automaticamente as cargas de trabalho para novos hosts no caso de uma interrupção, a fim de manter a continuidade do serviço.

Os clientes também gostam da navegação simplificada e da interface de usuário adaptável, que oferece uma experiência unificada em vários dispositivos, sejam computadores ou celulares. Até o momento, o Omni Neo App tem 10 milhões de downloads. São mais de 20 mil clientes se registrando a cada mês.

"O impacto do projeto foi profundo", diz Ashutosh. Desde a adoção do Red Hat OpenShift, tivemos um aumento de 95% nas pontuações de satisfação do cliente e um aumento significativo nas taxas de adoção do usuário."

Onboarding mais rápido de serviços de terceiros

O novo ambiente, desenvolvido no Red Hat OpenShift, permite que o Bank of India integre novos parceiros rapidamente. As APIs RESTful, que seguem os princípios REST (Representational State Transfer), expõem as funcionalidades do banco para vários parceiros de terceiros, aplicações de fintechs e gateways de pagamento. Depois, as APIs são gerenciadas usando o Red Hat Application Foundations (antigo Red Hat Integration).

Incentivo a uma cultura de inovação

O Red Hat OpenShift viabilizou o desenvolvimento ágil no Bank of India graças a funcionalidades como implantação simplificada de aplicações, ferramentas de CI/CD e recursos empresariais. Isso acabou fomentando uma cultura de inovação no banco.

"Ao deixar de lado as práticas tradicionais de desenvolvimento de aplicações e adotar princípios ágeis, promovemos uma cultura de inovação", explica Ashutosh. "Os funcionários são incentivados a pensar com criatividade, a se adaptar às mudanças e a melhorar continuamente os processos e serviços."

Aumento do valor dos investimentos em modernização

O Bank of India prevê um futuro brilhante com o Red Hat OpenShift, especialmente com o BOI Omni Neo App. "Estamos planejando muitas outras jornadas de clientes", diz Ashutosh. "Até o momento, nosso foco tem sido principalmente as jornadas dos clientes de varejo, incluindo, mais recentemente, ferramentas de análise para eles visualizarem seus gastos. Agora estamos trabalhando em novas jornadas para clientes individuais, pequenas e grandes empresas."

Essas jornadas incluem um e-marketplace onde clientes de pequenas empresas possam vender produtos e serviços, com integração com seus sistemas de folha de pagamento.

O sucesso do projeto BOI Omni Neo App elevou a adoção do Red Hat OpenShift no Bank of India. Há pouco tempo, o banco lançou várias aplicações de pagamento no Red Hat OpenShift com sua aplicação de moeda digital, além da plataforma SAS Viya de inteligência artificial (IA) e dados de ponta a ponta para o segmento de data warehouse.

"Com a migração de uma arquitetura monolítica para microserviços feita com a Red Hat, atingimos as metas de proporcionar aos clientes uma experiência moderna unificada e consistente, além de entregar um serviço altamente disponível", diz Ashutosh. "Pretendemos expandir os serviços que os clientes podem acessar por meio do BOI Omni Neo App e já temos muitas outras aplicações em andamento, além de ampliar a adoção do Red Hat OpenShift na empresa. O Red Hat OpenShift é essencial para o nosso futuro, pois nos oferece uma plataforma robusta que acompanha o ritmo de crescimento da nossa empresa".

Sobre o Bank of India

O **Bank of India** foi fundado em 1906 por um importante grupo de profissionais de Mumbai. Estatizado com outros 13 bancos em 1969, o banco cresceu rapidamente ao longo dos anos. Atualmente, a empresa conta com mais de 5.100 agências na Índia, além de 23 agências no exterior, quatro subsidiárias no exterior, um escritório de representação e uma joint venture no exterior.



Sobre a Red Hat

A Red Hat é a líder mundial em soluções de software open source empresarial e utiliza uma abordagem impulsionada pela comunidade para oferecer tecnologias confiáveis e de alto desempenho em Linux, nuvem híbrida, containers e Kubernetes. A Red Hat ajuda os clientes a desenvolver aplicações nativas em nuvem, integrar aplicações de TI novas e existentes e automatizar e gerenciar ambientes complexos. **Parceira de confiança das empresas da Fortune 500**, a Red Hat oferece serviços de consultoria, treinamento e suporte **premiados**, compartilhando os benefícios da inovação open source com todos os setores. A Red Hat é um hub que conecta uma rede global de empresas, parceiros e comunidades, ajudando organizações a crescer, se transformar e se preparar para o futuro digital.