

RBL BankがNutanixで 推進するデジタルジャーニー

Nutanixのデータベースとエンドユーザーコンピューティング (EUC) ソリューションは、RBL Bankが堅固なインフラストラクチャーと自動プロセスによってデジタルファースト戦略を強化できるようサポートしています。

業種

金融サービス

導入によるビジネスのメリット

- 新サービスの製品化までの時間が2~4日から4~6時間に短縮
- クレジットカード販売量を数倍に増やし、顧客獲得コストを半減
- EUCのサービスチケット発行を99%カットしてITのダウンタイムを実質排除
- コールセンターのアプリケーションとデータベースのパフォーマンス速度を6倍にして、ログオンにかかる時間を180秒から30秒に短縮
- コールセンターの効率性を35%向上し、1日あたり160時間超をサービス販売に割当て
- データベース管理者はUATに費やす時間を半分以上削減させ、データベースプロビジョニングの時間を90%カット
- 重要なデータベースのクローンを1~2日ではなく僅か4時間で作成
- 重要な顧客向けにキャパシティを即座に拡張し、1日あたりトランザクション数の15,000から65,000~70,000までの増大をサポート
- IT管理から複雑性を排除した結果、スタッフは開発業務に集中することが可能に
- コールセンターのアプリケーションをスケールアップして、新型コロナウイルスの大流行中の入電量の75%増にも容易に対処

ビジネス上のメリット

RBL Bankは、クレジットカードの提供品を急速に成長させている、インドのデジタルリーダーです。同行は、Nutanix Enterprise Cloudをベースとする流動的なアーキテクチャーを築き、IT部門を今日の金融サービスで求められるイネーブラーに変えることができました。仮想デスクトップをNutanixで実行することで、コールセンタースタッフは効率性を35%高め、



「新型コロナウイルスは、トランザクション量の大幅な変動を引き起こしながら、顧客によるデジタルチャネルの使用を加速させたことで、全てに変化を巻き起こしました。レガシーシステムは、この新しい世界に対応するよう構築されていません。しかし、Nutanixは、新型コロナウイルス後の経済で重大な役割を果たすことができます。」

- Sankarson Banerjee氏、RBL Bank CIO



「私たちは、Nutanixの製品一式を利用することで、シンプルさと高パフォーマンスの約束を一切裏切ることなく、HCIの域を超えて、アプリケーションとデータベースの自動化やマイクロセグメンテーションなどに関してより迅速に事業の成果を上げています。」

- Tejas Mehta氏、RBL Bank CTO



「Nutanixのおかげで、製品化までの時間に関する課題を克服しながら、データセキュリティに伴う厳密な管理を維持できました。競合他社よりも優位に立てる開発ペースを維持しながら、コスト抑制を可能にするスイートスポットを見つけたのです。」

- Nimish Valia氏、RBL Bank戦略的テクノロジー センターオブエクセレンス 部門長

商品のクロスセルとアップセルにより多くの時間を費やせるようになりました。アプリケーションとデータベースは5倍の速さで稼働し、データベース管理の効率性も90%向上したことで、RBL Bankは新サービスの商品化までの時間を数日から数時間に短縮できるようになりました。より優れた自動化、拡張性、高信頼性によって、同行はビジネスチャンスを素早く活かし、新型コロナウイルスの大流行などの危機的状況における顧客ニーズに順調なペースで対応できています。

課題

インドの銀行セクターは、過去10年間でデジタルテクノロジーによる劇的な変化を経験してきました。中でも、最大の成功を成し遂げたのは利便性の高い銀行サービスに最も素早く移行した銀行でした。こうしたサクセスストーリーの1つであるRBL Bankは、インド全土の28州で392の支店と1,221の代理支店を抱えています。現在、同行はインドの中規模な銀行セグメントの中で最も高い評価を得ています。しかし、同行が現在デジタルリーダーのポジションに就けたのは、数年間から始まった流動的アーキテクチャーの旅路と開発の成果によるものでした。しかも、当時のITインフラストラクチャーは、現在のビジネスイネーブラーとは正反対の性質のものでした。

ポテンシャルを発揮できないIT部門

当時、既存の3-Tierインフラストラクチャーはその製品寿命に達しかけていました。RBL BankのCitrixベースのエンドユーザーコンピューティング (EUC) のパフォーマンスは好ましくなく、レガシーインフラストラクチャーの問題から、仮想デスクトップは営業時間中に最長5分間停止する状況が日常的に発生していました。EUCのログオンには平均して3分かかり、アプリケーションを開いてデータにアクセスするにもイライラするほど遅く、時間がかかっていました。MS SQLとOracleデータベースのパフォーマンスも劣悪であったため、コールセンターのスタッフが対応可能な顧客数は減少し、会社が製品をクロスセルおよびアップセルする能力に支障が出ていました。

ソリューション

Nutanix Enterprise Cloud OS

- ビルトイン型ハイパーバイザーであるAHVを含む、Acropolisソフトウェア
- Nutanix Prism Central
- Nutanix Era
- Nutanix Flow
- Nutanix Calm
- Nutanix Beam
- Nutanix Karbon

アプリケーション

- CMS、CRM、Ganaseva、Remittance、IVR、SASなどの重要なワークロード
- Citrix VDI、5,000超のユーザーをサポート
- Oracle、MS SQLデータベース
- Infosys DA (パイロット版)

変化が優先事項になる時

しかし、同行が抱えていた広範な問題は、EUCに留まりませんでした。RBL Bankで戦略的テクノロジー センターオブエクセレンス 部門長を務めるNimish Valia氏は、次のように述べています。「エンタープライズインフラストラクチャーの複雑性によって、新サービスを公開するスピードが阻害されていました。各ティアに専属のITチームを抱えていたことから、1つのティアで問題が発生すると他のティアにも波及効果が及び、一連のミーティングが開催されたため、作業を軌道に戻すオペレーションは遅れました。

複雑なハードウェアレイヤがITの俊敏性を損ねた以外に、ソフトウェアレイヤも問題を引き起こしていました。アプリケーションとデータベース管理者 (DBA) は、常に保守タスクの達成と新しいサービスリクエストのサポートの面で遅れを取り戻そうとしていました。一般的に、データベース管理者は、最低でも7割の時間をユーザー受け入れテスト (UAT) 環境に関する事業からのリクエストへの対処に費やしていました。さらに、データベース管理者は、普段からデータベースのクローンを取得していました。各クローンは1テラバイト分のストレージを占有していたため、これは会社のITコストの大幅な増加に寄与していました。Valia氏は、次のように述べています。「一般的なタスクを達成したり、戦略的プロジェクトに取り組むだけの処理能力はほとんどありませんでした。ワークロードは複雑かつ重要であったため、アプリケーションの製品化までの時間は2~4日を要しました。そして、競合他社がますます迅速に対応する中、このペースを正当化するのはどんどん難しくなっていたのです。」

こうした状況は変わる必要がありました。そこで、RBL Bankは俊敏かつ可動性を常時維持し、自動化されたITを主要な推進要因とするITトランスフォーメーションプログラムを立ち上げたのです。「Fluid Infra & Feel of Infinite at Finite Cost (有限のコストで流動的インフラと無限の可能性を実現)」と呼ばれたこのプログラムは、組織の継続的成功を確保するためにITサービスが目指すべきポイントを押さえた内容となっていました。

ソリューション

この工程でこの銀行が取った最初のステップは、Nutanixの力を借りてEUCを改善することでした。2018年、RBL Bankは、推定5,000超のVDIユーザーをサポートするため、14ノードからなるNutanix Enterprise Cloudクラスタを実装しました。Nutanixは停止を排除して管理をシンプル化したため、エンドユーザーとITの視点から見て、NutanixがRBL BankのEUCのパフォーマンスに及ぼした影響は斬新なものでした。同行は、この時点で、ハイパーコンバージドインフラストラクチャー (HCI) に対する本物の洞察を得ることができたのです。

Nutanixとより広範な視点に立った対話を開始する

RBL Bankとの話し合いを続けた結果、ITチームを複雑なマネージメント業務で忙殺させ、組織の俊敏性を低減させていた広範なIT関連の問題を解決するため、Nutanix HCIが選ばれました。RBL Bankは、スピードと俊敏性を備えたアプリケーションレベルのトランスフォーメーションを提供できる、サービスとしてのデータベース (DBaaS) ソリューションを求めてNutanix Enterprise Cloudを選択したのです。

既存の14ノードからなるNutanixのクラスタに対して、同行はDBaaSソリューションをサポートするために8ノードを追加しました。その結果、ハードウェアフットプリントの40%削減に成功し、膨大な額の年間のハードウェアコストを節約できるようになりました。この過程で、同行は銀行システムと重要なMS SQLデータベース、ならびにSASアナリティクスやその他のビジネスアプリケーションと文書管理システムのサポート機能をNutanixに移行しました。

Nutanix独自のハイパーバーザー AHVの力を得たRBL Bankは、インテリジェントセキュリティ、高水準な運用の自動化、そしてワンクリックのシンプルさを実現できました。さらに、Nutanix Prism Centralを利用することで、フルスタック機能に対する単一管理の利点を手に入れました。

RBL Bankはこうした中核的な管理ソリューションを拡張するため、ネットワークセキュリティをシンプル化するためにNutanix Flowを、またアプリケーション管理およびオーケストレーションのためにNutanix Calmを追加で導入しました。また、マルチテラバイト単位のデータベースコピーを自動的に作成し、一貫性あるタイミングとパフォーマンスで毎日更新するため、DBaaSソリューションを提供するNutanix Eraを採用しています。

導入効果

DBaaSソリューションの影響を実感し始める以前から、EUCをNutanixに移行したことで銀行業務が著しく改善されました。「組織全体から直ちに、フィードバックを得ることができました。従業員は『Nimishさん、一体何をしたんですか?最近は大ダウンタイムが発生していません』と口を合わせて言うようになったのです。」とValia氏は回顧します。

ITのスピードは6倍、スタッフがサービスの販売に費やす時間は160時間増大

Valia氏は続けます。「今では、コールセンターのアプリケーションとデータベースは6倍のスピードに達しています。ログインにかかる時間は180秒から30秒に短縮されたため、スタッフはより質の高いサービスを提供して顧客に対応できるようになりました。」コールセンターの5,000人を超えるスタッフがサービスのクロスセルとアップセルに使える時間が、1日あたり160時間増えたのです。銀行のスタッフが数字を出してみたところ、コールセンターの全従業員の効率性は35%向上していたことが分かりました。

クレジットカードの販売量は数倍に

こうした改善の結果、EUCを巡るサービスチケット発行の割合は99%減になりました。さらに重要なことに、こうした変化のおかげでRBL Bankはクレジットカード事業の成長を加速させ、顧客獲得コストを半減させることに成功しました。2018年にHCIをNutanixに移行後、RBL Bankはコールセンタースタッフの数の倍増に成功し、EUCのパフォーマンスを高めることで、クレジットカード販売量は250万という記録的な数字に達しました。

新サービスのデータベースプロビジョニング速度を90%向上させ、推定で最大90TB分を節約

RBL Bankは、データベース向けのNutanix HCIプラットフォームとNutanix Eraによってデータベース管理をシンプルにしました。データベース管理者のワークロードが減ったことで、組織が新しい機会により迅速に対応できるようになりました。

「Nutanix Eraのおかげで、推定で最大90TB分のストレージを節約できます。データベース管理者は、銀行の多数のデータベースのプロビジョニング、管理、更新、そして復元をワンクリックで実現できます。これまでのように、自分たちのワークロードに追われながら、UATリクエストに追いつこうとする必要がなくなったのです。新しいデータベースのプロビジョニングにかかる時間は9割減となった上、ゼロバイトのクローンは僅か4時間で作成できます。今では、データベース管理者は全体の時間の30%のみをUATに費やしているため、より戦略的な作業に取り組むことができるようになりました。」とValia氏は言います。「さらに重要なことに、コンピューティング、ストレージリソース、そしてデータベースコピーを直ちに利用できるようになったため、新サービスの製品化までの時間は2~4日から4~6時間にまで短縮されました。」

新たなビジネス機会を実現: 一晩でキャパシティを倍増させて1日あたりに対処可能なトランザクション数を65,000~70,000に

このような柔軟性のおかげで、RBL Bankは新たなビジネス機会を一晩で獲得できました。RBL Bankはこれまでに、インドのある大手ゲーム会社の金融取引の50%を扱っていました。残りの50%は他行が扱っていたものの、この銀行が破産申請したため、RBL Bankはこのゲーム会社の取引を100%サポートするべく仕事のキャパシティを上げる必要が出てきました。トラフィック量の増大に対応するため、RBL Bankはデータベースのクローンを作成する必要がありました。従来型の3-Tierインフラストラクチャーであれば約4日を要するものの、NutanixとNutanix Eraによって僅か4時間でこれを達成できました。

また、Valia氏は、激しいワークロードに対処できるNutanix HCIの実力を次のように強調しています。「Nutanix HCIの拡張性のおかげで、新しいハードウェアを追加する問題やコストを一切伴わずに、システムが処理可能な1日あたりトランザクション数を15,000から65,000~70,000にまで引き上げることができました。」これによって、重要なワークロードの処理には高額な専用システムが必要であるという神話を崩すことができました。RBL Bankは、僅か4つのIntel Coreプロセッサを追加するだけで、ワークロードの50%増に完全に対応できたのです。

効率的で分かりやすいITの世界

ここまでの斬新な変化を経験したITプロジェクトはこれまでなかったため、Valia氏自身にとっても現在は未曾有の状況であると言えます。「Nutanix Eraによるデータベースのセットアップ、Nutanix Calmによる仮想マシンのセットアップ、そしてNutanix Prismによるプラットフォーム管理を、1人の管理者が全て行う状況は前例がありません。このため、インフラストラクチャーチームからスタッフをどのように再配置したらよいか考える必要が出てきました。嬉しい問題だったのは確かです。」

Nutanixの製品一式を利用したRBL Bankは、IT管理に伴う複雑性を完全に排除することに成功したのです。「私たちは今、リソースをどのように使用するか考案し、戦略的に計画する立場にあります」とValia氏は言います。「もはや、火消し作業に追われる時は終わり、事業にとって最大の価値を提供するにはどうしたらよいのかという問いに集中できるようになったのです。」

アプリケーションを拡張して新型コロナウイルスの大流行中に75%増となった入電量にも対応

事業の俊敏性が何よりも重要視される新型コロナウイルス後の新時代において、RBL Bankには、従業員の移動が制限される時でも事業活動を維持するだけでなく、顧客が必要とするサービスを迅速に立ち上げるだけのツールが備わっています。同行は、従業員の在宅勤務が必要となった場合でも、Nutanixのリモート管理性能とEUCを容易に増加できるメリットを手に入れました。さらに、新型コロナウイルスのパンデミックの間、情報を求める顧客からのコールセンターへの入電量は75%増となりました。コールセンターがパンクして顧客が長時間待たされる状況を阻止できるよう、ITチームは増大したワークロードに対応するためにコールセンターのアプリケーションを素早く拡張しました。

次のステップ

RBL Bankのデジタルトランスフォーメーションジャーニーはまだ途上にあり、現在はNutanix Beamの概念実証が進められています。このソリューションを用いて、RBL BankはAWSとAzureにおける現在のクラウド支出を分析して、セキュリティを最適化します。既に、Nutanix Beamは現在のクラウド支出を20~27%節約できる可能性を示しており、展開に関する強いビジネスケースがあります。こうした節約を実現することで、同行はソフトウェア開発などの分野により多くのリソースを投資できるようになります。こうして、IT部門は組織全土にわたって重要なビジネスイネーブラーとしての立場を再確認できます。また、同行は、コンテナ化されたアプリケーションジャーニーをトリガーするため、Nutanix KarbonコンテナにInfosys Finacle DAを展開する過程にあります。さらに、「Fluid Infra & Feel of Infinite at Finite Cost(有限のコストで流動的インフラと無限の可能性を実現)」プログラムの背後にある、俊敏かつ可動性を常時維持する自動化されたITの概念を提供するため、Nutanix Clusters on AWSを活用して真のハイブリッドクラウド環境を構築する計画もあります。



Tel. 03-4588-0520

info-jp@nutanix.com | www.nutanix.com/jp | [@nutanixjapan](https://twitter.com/nutanixjapan)

©2020 Nutanix, Inc. All rights reserved. Nutanix, Nutanixのロゴ、および本書に掲載されたあらゆる製品およびサービス名は、米国およびその他の国においてNutanix, Inc.の登録商標または商標となります。本文書に記載された、その他のブランド名は全て、識別目的のみに使用されており、それぞれの所有者の商標となります。