

BBVA TRASFORMA L'ESPERIENZA CLIENTE CON UNA PIATTAFORMA DIGITALE CLOUD-NATIVE

BBVA

SOFTWARE E SERVIZI

Red Hat® OpenStack®
Platform

Red Hat OpenShift®
Container Platform

Red Hat Process Automation
Manager (in precedenza
denominato Red Hat JBoss®
BPM Suite)

Red Hat Decision Manager
(in precedenza denominato
Red Hat JBoss BRMS)

Red Hat JBoss Enterprise
Application Platform

Red Hat Virtualization

Red Hat Consulting

BBVA è un gruppo finanziario internazionale che offre servizi a più di 73 milioni di clienti in oltre 30 paesi. Per offrire il massimo supporto alla trasformazione digitale e migliorare l'esperienza dei propri clienti, l'azienda era alla ricerca di tecnologie innovative. L'adozione del software enterprise open source di Red Hat ha consentito a BBVA di creare una piattaforma cloud-native unificata e globale, completamente automatizzata, self-service e incentrata sui dati, grazie alla quale l'istituto ha incrementato efficienza e integrazione, riuscendo a offrire un'esperienza cliente avanzata e a supportare servizi innovativi.



SERVIZI FINANZIARI

PIÙ DI **130.000** DIPENDENTI;
PRESENTE IN 30 PAESI

“La tecnologia Red Hat è strategica per agevolare l'innovazione di BBVA e accelerare la trasformazione dei processi, al fine di renderli più digitali, più automatici, più convenienti per i clienti e senz'altro più efficienti”.

RAQUEL MARTÍN
GLOBAL HEAD OF BUSINESS PROCESS ARCHITECTURE AND
ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGY, BBVA

VANTAGGI

- Realizzazione di una piattaforma cloud distribuibile in un'intera regione in poche ore.
- Integrazione avanzata per ottimizzare l'utilizzo delle risorse e la compatibilità tra sistemi proprietari esistenti e software open source.
- Riduzione dei tempi di risoluzione dei problemi e del time-to-market grazie ad approcci DevOps e alla collaborazione con i fornitori.



facebook.com/redhatinc
@redhat

linkedin.com/company/red-hat

it.redhat.com

"Vogliamo intraprendere la trasformazione digitale affidandoci a un partner capace di aiutarci a creare una piattaforma che ci consenta di condividere codice, nozioni e idee. Abbiamo scelto l'open source, perché usa standard comuni che garantiscono la stabilità della piattaforma".

JOSÉ MARÍA RUESTA
GLOBAL HEAD OF INFRASTRUCTURE,
SERVICE, AND OPEN SYSTEMS, BBVA

SOSTENERE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE RINNOVANDO L'INFRASTRUTTURA IT

Il gruppo finanziario internazionale BBVA aiuta oltre 73 milioni di clienti nelle decisioni finanziarie per la vita personale e lavorativa, in più di 30 paesi. L'istituto si impegna a stare al passo con le esigenze dell'odierno settore bancario offrendo servizi digitali innovativi. Vanta 70 milioni di transazioni aziendali al giorno, pari a circa il 50% delle transazioni online complessive che si svolgono in Spagna.

"Siamo un'azienda con oltre 150 anni di esperienza, ma il futuro non offre certezze. La trasformazione digitale ha un ruolo strategico, affinché le aziende possano restare sul mercato e ottenere un vantaggio competitivo", afferma José María Ruesta, global head of infrastructure, service and open system di BBVA. "Innovare significa reinventarsi, individuando nuove idee per creare prodotti e servizi dirompenti, che consentano di rinnovare il modo di fare banca".

Per venire incontro alla richiesta di servizi online, il gruppo ha aggiornato il proprio sito web e creato servizi ATM e IVR (Instant Voice Response), oltre a una nuova applicazione mobile che nel 2017 è stata premiata da Forrester Research come migliore applicazione di web banking mobile. BBVA gestisce anche una consolidata rete di filiali che è l'elemento portante del successo dell'azienda.

"È opinione diffusa che una banca sia lì solo per addebitare dei costi, ma noi ci siamo quando i nostri clienti devono entrare in ospedale o si preparano per l'arrivo di un figlio, ad esempio. Facciamo parte della vita dei nostri clienti e dobbiamo offrire servizi sempre attivi, stabilità elevata e tempi di risposta rapidi", afferma Hector Rodes, PaaS project lead di BBVA.

Le nuove funzioni hanno prodotto un incremento di volume delle transazioni gestite dalle applicazioni e dai sistemi back-end di BBVA e il gruppo doveva perciò aggiornare l'ambiente IT, nell'ambito della trasformazione digitale.

"Dovunque si trovino, i clienti esigono servizi operativi 24 ore al giorno", dichiara José María Ruesta.

"Spetta a noi trovare il giusto equilibrio tra innovazione e affidabilità. Come banca, tradurre questi valori in tecnologia non è facile. È come un datacenter pieno di sistemi operativi, linguaggi e interfacce differenti: non c'è spazio per l'innovazione".

BBVA puntava a creare una singola piattaforma cloud-native globale, completamente automatizzata e self-service, in cui dati batch e in tempo reale consentissero agli sviluppatori di ottenere più efficienza e garantire un'elevata disponibilità e affidabilità dei servizi.

"Il cloud computing è lo strumento per raggiungere gli obiettivi: ottimizzare infrastruttura e processi, ottenere stabilità, mantenere livelli di qualità e disponibilità globale delle risorse", aggiunge Eduardo Ruiz, test lead del team per la piattaforma di virtualizzazione dell'elaborazione di BBVA.

REALIZZARE UNA PIATTAFORMA CLOUD GLOBALE

Per creare questa piattaforma cloud, BBVA ha deciso di collaborare con Red Hat, partner di fiducia per l'open source. "Per quel che riguarda l'implementazione della tecnologia, il settore bancario è tendenzialmente conservatore e opera con sistemi supportati da tecnologie proprietarie di pochi fornitori", afferma José María Ruesta. "Vogliamo intraprendere la trasformazione digitale affidandoci a un partner capace di aiutarci a creare una piattaforma che ci consenta di condividere codice, nozioni e idee. Abbiamo scelto l'open source perché usa standard comuni che garantiscono la stabilità della piattaforma".

La piattaforma PaaS di BBVA è la base per le nuove applicazioni dei servizi basate su cloud e su Java e per i carichi di lavoro esistenti, come quelli relativi a contratti per carte di credito, crediti, prestiti e mutui. Il nucleo della piattaforma è Red Hat OpenShift Container Platform, in esecuzione su Red Hat OpenStack Platform. Red Hat Virtualization supporta i database e i carichi di lavoro virtualizzati di BBVA, mentre Red Hat JBoss Enterprise Application Platform supporta le applicazioni. Red Hat Process Automation Manager e Red Hat Decision Manager facilitano l'ottimizzazione dei processi aziendali di BBVA.

“Con Red Hat OpenShift su Red Hat OpenStack Platform abbiamo creato un'infrastruttura semplice, rapida e robusta, la cui flessibilità consente di soddisfare le esigenze specifiche di ogni paese”, aggiunge Hector Rodes.

Collaborando con Red Hat Consulting, BBVA ha distribuito la nuova PaaS in poche settimane. Oggi la piattaforma è attiva in tre paesi e nei principali canali digitali della banca: online banking, mobile banking e applicazioni di servizio interne; è prevista un'ulteriore espansione regionale.

“In Spagna l'architettura front-end è stata sempre distribuita su piattaforme IBM Power o Sun Solaris. Ora il 95% delle interazioni con i clienti viene eseguita sulle piattaforme Red Hat”, spiega José María Ruesta. “Più del 40% delle transazioni back-end prima distribuite sull'infrastruttura e sul mainframe IBM sono oggi eseguite sulle piattaforme Red Hat”.

In considerazione del successo ottenuto sostituendo l'infrastruttura proprietaria con un cloud open source automatizzato, BBVA è uno dei vincitori del premio Red Hat Innovation Awards per il 2018.

OFFRIRE UN'ESPERIENZA MIGLIORE AI CLIENTI

Maggiore efficienza

Una piattaforma open source globale consente agli sviluppatori di BBVA di distribuire il codice alle filiali con facilità e in tempi rapidi, accelerando il time-to-market degli aggiornamenti e dei nuovi servizi.

“Le precedenti piattaforme proprietarie creavano una forma di isolamento che impediva lo sviluppo agile di nuovi prodotti, in linea con la domanda dei clienti”, commenta José María Ruesta. “Con OpenShift e OpenStack i nostri team possono sviluppare un'idea rapidamente e concentrarsi sull'innovazione. Non devono più preoccuparsi della capacità del server sul quale verranno eseguite le app sviluppate”.

Il provisioning self-service è supportato da processi modulari e riutilizzabili che accelerano la creazione dell'infrastruttura. Oggi BBVA può distribuire la piattaforma in nuove regioni in tempi sempre più rapidi: se prima occorreva settimane per il primo deployment, ora bastano poche ore per la distribuzione in un intero paese, con l'obiettivo di far scendere i tempi di erogazione a meno di un'ora.

Integrazione migliorata

La solida integrazione tra i componenti dell'infrastruttura di BBVA, dalle applicazioni proprietarie alla tecnologia per container, supporta l'affidabilità e l'erogazione dei servizi. Grazie all'aumentata visibilità, il gruppo riesce a risolvere i problemi proattivamente e a distribuire le migliorie senza interrompere l'erogazione dei servizi.

“I nostri container sono supportati da Red Hat OpenStack Platform, che consente di allineare hardware e carichi di lavoro”, illustra Eduardo Ruiz. “Abbiamo raggiunto un'ottima tolleranza degli errori di carico, indipendentemente dall'hardware di supporto”.

La piattaforma unifica le applicazioni esistenti di BBVA, anche quelle eseguite sui sistemi proprietari, e ne consente la coesistenza funzionale con le nuove applicazioni cloud nei deployment on-premise o nel cloud pubblico. Distribuzione, migrazione o ridimensionamento delle applicazioni risultano facilitate, per andare incontro alle esigenze dei clienti in termini di dati.

“All'inizio abbiamo dimostrato le capacità di Red Hat OpenShift simulando un'applicazione su piccola scala”, spiega Hector Rodes. “Superato lo scetticismo iniziale, i nostri colleghi hanno iniziato ad utilizzare la piattaforma, e hanno capito che è davvero facile gestire o installare un'applicazione con il software Red Hat”.

Approccio DevOps collaborativo

I processi di lavoro collaborativi di BBVA, sia con i team DevOps interni che con i partner esterni, consentono al gruppo di cogliere tutti i vantaggi offerti da nuove opportunità e risorse.

“Siamo riusciti a creare un forte spirito di collaborazione. Lavorare in un ambiente aperto e collaborativo, dove il software viene creato e condiviso con facilità, è fondamentale per i nostri ingegneri” afferma Raquel Martín, global head of business process architecture and artificial intelligence technology di BBVA.



INFORMAZIONI SU RED HAT

Red Hat è il leader mondiale nella fornitura di soluzioni software open source e si avvale di un approccio community-based per offrire tecnologie cloud, Linux, middleware, storage e di virtualizzazione caratterizzate da affidabilità e prestazioni elevate. L'azienda offre inoltre servizi di supporto, formazione e consulenza per i quali ha ottenuto diversi riconoscimenti. Principale punto di riferimento in una rete globale di aziende, partner e community open source, Red Hat consente di creare tecnologie specifiche e innovative che garantiscono libero accesso alle risorse per la crescita e preparano i clienti al futuro dell'IT.

EUROPA, MEDIO ORIENTE
E AFRICA (EMEA)
00800 7334 2835
it.redhat.com
europe@redhat.com

TURCHIA
00800-448820640

ISRAELE
1-809 449548

EAU
8000-4449549



facebook.com/redhatinc
@redhat
linkedin.com/company/red-hat

it.redhat.com
f10924_0718

Gli ingegneri di Red Hat Consulting continuano a lavorare con i team IT del gruppo, consentendo all'istituto bancario di dedicarsi con maggiore efficienza a risolvere problemi e lanciare nuovi servizi.

“La partnership con Red Hat ha migliorato il modo di collaborare dei nostri esperti con la community open source”, sottolinea Raquel Martín. “L'incontro con i responsabili di prodotto e gli ingegneri di Red Hat ci ha permesso di approfondire le conoscenze sui prodotti e su come integrarli nella nostra piattaforma, consentendoci di adattare perfettamente quanto realizzato alle nostre esigenze. È stata un'esperienza davvero preziosa”.

IL SUCCESSO DEL CLOUD

I successi ottenuti da BBVA con questa piattaforma saranno il punto di partenza per ottenere ulteriori risultati, ad esempio i risparmi finanziari previsti per il gruppo e per i clienti, con l'obiettivo di fornire i servizi e i prodotti migliori tramite una trasformazione digitale innovativa e supportata dai dati.

“Il futuro di BBVA è nel cloud. Faremo tutto il possibile per aiutare i nostri sviluppatori a concentrarsi su come rivoluzionare il settore bancario”, afferma Hector Rodes. “La piattaforma ci offre tante opportunità, come una maggiore capacità analitica e la possibilità di consentire ai datacenter di realizzare modelli e sistemi. Stiamo inoltre implementando una linea di intelligenza artificiale e usiamo le API (interfacce di programmazione delle applicazioni) per offrire un'esperienza utente migliore alle nostre filiali, regioni e ai nostri clienti”.

Il gruppo intende supportare gli impegni intrapresi con le basi dell'open source in ambito enterprise. “Ci impegniamo a collaborare con Red Hat per continuare a rivoluzionare la tecnologia e arricchire le capacità dei nostri ingegneri”, aggiunge Raquel Martín. “La tecnologia Red Hat è strategica per accelerare la trasformazione dei processi, al fine di renderli digitali, automatici, più economici per i clienti e senz'altro più efficienti. Consigliamo caldamente la collaborazione con Red Hat a chiunque punti a raggiungere questi stessi obiettivi”.

INFORMAZIONI SU BBVA

Fondato nel 1857, BBVA è un gruppo internazionale che offre servizi finanziari incentrati sul cliente. Detiene una solida posizione di leadership sul mercato spagnolo, è il principale istituto finanziario del Messico, ha importanti franchising in America del Sud e nella regione della Sun Belt, negli Stati Uniti. BBVA è anche il principale azionista di Garanti Bank. Le sue attività diversificate si concentrano sui mercati in forte crescita e si affidano alla tecnologia per ottenere un vantaggio competitivo sostenibile. Con un modello aziendale basato sulla responsabilità d'impresa, BBVA promuove l'istruzione e l'inclusione finanziaria, e supporta la ricerca scientifica e la cultura. Applicando procedure ottimali, l'istituto opera secondo principi di integrità totale e visione a lungo termine.