

# Adapte la infraestructura tecnológica del banco para una nueva participación digital

## Introducción

A medida que cambian las expectativas de los clientes en cuanto a productos y servicios, los canales de distribución bancarios experimentan una enorme transformación. Para satisfacer estas nuevas demandas, los bancos deben centrar su atención en la prestación de servicios oportunos, convenientes y confiables a los que se pueda acceder fácilmente y que permitan su migración entre los canales digitales.

Con la expansión de su presencia digital, los bancos deben incorporar una infraestructura que admita las transacciones optimizadas y eficientes, lo cual a menudo implica tener que cambiar una increíble cantidad de políticas, procesos y tecnologías actuales. Poder modernizar los sistemas de producción activos y, a su vez, activar nuevas funciones digitales puede ser todo un desafío en términos de personal y recursos financieros.

Un modelo de participación digital integral (no solo un servicio de frontend nuevo) puede ayudar a los bancos a equilibrar las necesidades empresariales nuevas y actuales. En un informe reciente sobre las entidades bancarias que integraron con éxito los servicios digitales nuevos, se menciona que comparten tres características clave:

1. Extraen constantemente la capacidad del sistema inactivo que surge de la digitalización permanente y, además, financian iniciativas nuevas con el ahorro de tiempo.
2. Obtienen los beneficios en materia de productividad de las operaciones actuales a medida que se digitaliza la experiencia del cliente.
3. No limitan la digitalización solo a la experiencia de los clientes, sino que la aplican a las operaciones que no están orientadas a ellos, como las finanzas, los recursos humanos y otras funciones corporativas<sup>1</sup>.

Estos bancos comprenden cuáles son sus capacidades operativas y tecnológicas actuales en relación con las demandas de los clientes. Su visión supera los límites de las operaciones, los equipos y los productos para analizar de manera colaborativa las necesidades de los clientes durante todo el proceso.

## Diseño y participación digitales

### Base tecnológica

Los clientes esperan cada vez más que los bancos ofrezcan experiencias similares a las de las principales empresas nativas de la tecnología digital, como Netflix y Uber. Para proporcionar estas experiencias de usuario rápidas y sencillas, los bancos deben combinar un enfoque de pensamiento de diseño con interfaces de programación de aplicaciones (API) para tender un puente entre las interfaces de usuario y el cumplimiento de las tareas de back-end. Ya no es aceptable tener que esperar entre 6 y 12 meses por la infraestructura, debido a que la implementación debe ir a la par del desarrollo para que los bancos puedan lanzar productos y servicios innovadores con la velocidad necesaria para seguir siendo competitivos. Las experiencias sólidas de los usuarios se centran en la facilidad de acceso, lo que elimina las brechas entre lo que los clientes quieren hacer y la manera en que los bancos operan. Es necesario volver



facebook.com/redhatinc

@RedHatLA

@RedHatIberia

linkedin.com/company/red-hat

---

<sup>1</sup> Baghai, Pooneh et al. "Banks and the digital flywheel: An engine for ongoing value capture". McKinsey & Company Financial Services. Julio de 2018.

a definir las políticas y los procedimientos bancarios para admitir la velocidad de las necesidades modernas. Para mantener la competitividad con los servicios digitales y conservar al personal que posee habilidades relevantes, puede resultar importante recibir la ayuda de los servicios de consultoría que ofrecen información de especialistas y recursos de diseño de la trayectoria digital del cliente.

### **Confianza y seguridad**

Los clientes dejan de confiar rápidamente en una institución financiera si consideran que la privacidad de sus datos y la seguridad de la información están en riesgo. En lugar de incorporar la seguridad una vez que el diseño se haya completado, esta debe formar parte de la base de los sistemas digitales. En general, los informes y las evaluaciones de riesgos son obligatorios para las aplicaciones nuevas, pero las correcciones pueden generar demoras prolongadas, especialmente si se realizan de forma manual o independiente de los procesos de distribución. La seguridad de las aplicaciones debe estar siempre presente en la configuración y la definición del sistema, con identidades gestionadas y una autenticación sólida para reducir las amenazas y los riesgos nuevos que pueden surgir con el aumento de los entornos digitales. Estos aspectos importantes que se deben tener en cuenta en materia de seguridad no se limitan a los canales internos, sino que se extienden hasta los ecosistemas externos. Por ejemplo, las actualizaciones más predecibles y oportunas benefician a los partners externos.

### **Diseño en módulos**

Hoy en día, los bancos adoptan entornos de nube para expandirse y rentabilizar mejor la innovación. Sin embargo, la adopción de la nube requiere eliminar los obstáculos actuales para la productividad de los desarrolladores. Las prácticas de integración y distribución continuas (CI/CD) aceleran la innovación, ya que posibilitan el uso compartido del código en un entorno gestionado, organizado y validado. Las aplicaciones nuevas se pueden diseñar a partir de los elementos verificados que ya existan. La naturaleza modular de la CI/CD admite la personalización y reconfiguración de los elementos del código para los casos prácticos nuevos. Como parte de un servicio nativo de la nube, estos elementos se diseñan una vez y pueden usarse y volver a combinarse en cualquier lugar, lo que ayuda a las instituciones a prestar servicios digitales nuevos para satisfacer una variedad más amplia de necesidades.

## **Los cuatro pilares de una estrategia digital exitosa**

### **Rediseñar la trayectoria del cliente**

A medida que se integren los servicios a las funciones bancarias, surgirán nuevas oportunidades para reducir la frustración de los clientes mediante la optimización de los procesos y las políticas. Analice cada proceso y paso en la trayectoria de los clientes desde la perspectiva de ellos. Centre su atención en la creación de experiencias digitales que se integren al procesamiento de backend desde el principio hasta el final. Si un servicio no se puede prestar de manera eficiente, considere la posibilidad de volver a diseñarlo o reduzca su nivel de prioridad.

### **Atraer y capacitar al personal con talento**

Los bancos deben atraer y conservar a los desarrolladores con más talento para diseñar servicios innovadores y efectivos. Para evitar sobrecargar de trabajo a los equipos internos, se pueden gestionar las habilidades de desarrollo modernas con mayor facilidad. Para ello, es necesario trabajar con los proveedores externos para tercerizar las cargas de trabajo que no sean clave o integrarse a las comunidades open source y, a continuación, estandarizar los protocolos internos. Los sistemas de software desarrollados por la comunidad brindan acceso a una red de especialistas que pueden ofrecer información reciente sobre las nuevas tecnologías. Para

ayudar a los desarrolladores actuales a potenciar sus habilidades, anímelos a colaborar dentro de su empresa y también con las comunidades open source. Además, ayude a los desarrolladores a adquirir habilidades nuevas, como JavaScript, soporte para tiempo de ejecución y gestión de paquete de nodos.

### **Evaluar las políticas y los procesos internos**

En los casos donde sea posible, automatice gradualmente los pasos manuales que se deben seguir. Por ejemplo, conecte y convierta los datos entre los sistemas de backend y las aplicaciones de frontend con las API, reemplace o retire las políticas que requieran varias revisiones manuales, y automatice las notificaciones de los desarrolladores en los procesos de CI/CD. Este tipo de cambios ayudará a los equipos a concentrarse en satisfacer las necesidades de los partners y los clientes.

### **Crear pautas y patrones**

Establezca y comunique las prácticas recomendadas, los modelos de distribución y los estándares de arquitectura en favor de la transparencia y la uniformidad. Defina los procesos de autoservicio para el desarrollo y la implementación de operaciones, estableciendo un único enfoque básico y fundamental para el ciclo de vida de las aplicaciones. Luego, integre de manera gradual las políticas, los procesos y los procedimientos nuevos.

### **¿Por qué Red Hat?**

Las soluciones Red Hat pueden adaptarse con flexibilidad a su trayectoria para optimizar la participación digital de los clientes. Como proveedor de un servicio abierto con una plataforma de nube híbrida, Red Hat admite la comunicación entre los contenedores, los sistemas de CI/CD y los entornos de nube. Para obtener más información, visite [redhat.com/fsi](https://redhat.com/fsi).



### **ACERCA DE RED HAT**

Red Hat es el proveedor líder de soluciones de software de open source para empresas, que adopta un enfoque basado en la comunidad para ofrecer tecnologías confiables y de alto rendimiento de Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Red Hat ayuda a los clientes a integrar aplicaciones de TI nuevas y existentes, desarrollar aplicaciones nativas de la nube, estandarizar en nuestro sistema operativo líder del sector y automatizar, proteger y gestionar entornos complejos. Sus servicios galardonados de soporte, capacitación y consultoría convierten a Red Hat en un asesor de confianza para las empresas de Fortune 500. Como partner estratégico de proveedores de nube, integradores de sistemas, proveedores de aplicaciones, clientes y comunidades de open source, Red Hat puede ayudar a las organizaciones a prepararse para el futuro digital.



facebook.com/redhatinc  
@RedHatLA  
@RedHatIberia  
linkedin.com/company/red-hat

**ARGENTINA**  
+54 11 4329 7300

**CHILE**  
+562 2597 7000

**COLOMBIA**  
+571 508 8631  
+52 55 8851 6400

**MÉXICO**  
+52 55 8851 6400

**ESPAÑA**  
+34 914 148 800