

Banorte acelera time-to-market com IA em escala usando Red Hat OpenShift AI



Cliente

Banco Mercantil del Norte

Sector

Servicios Financieros

Software y Servicios

Red Hat OpenShift

Red Hat OpenShift AI

O **Banorte**, segundo maior grupo financeiro do México, atende milhões de clientes e opera uma infraestrutura de TI crítica para dar suporte a canais digitais, operações bancárias e serviços em larga escala. Com mais de 34 mil colaboradores, uma ampla rede de agências e um ecossistema tecnológico multi-cloud, o banco vem evoluindo sua estratégia para manter a competitividade em um mercado pressionado por novas experiências digitais e ciclos de entrega cada vez mais curtos.

Nos últimos anos, a instituição consolidou uma base sólida com 5 anos de maturidade em Red Hat OpenShift, formando uma equipe com um número significativo de engenheiros certificados. A partir dessa base, o Banorte decidiu avançar para um novo nível: transformar a maneira como o TI e o negócio definem demandas, resolvem incidentes e aceleram a criação de soluções com IA aplicada de forma responsável.

Desafio




O principal desafio do Banorte era avançar na maturidade de sua prática de IA, estruturando, junto com a Red Hat, uma base sólida, segura e orientada a valor. A jornada começou com a adoção gradual de capacidades e a organização dos fundamentos técnicos, permitindo gerar resultados consistentes ao longo do tempo. Com essa evolução, o banco começou a padronizar abordagens e preparar o ambiente para escalar a IA de forma governada, habilitando sua implementação em larga escala sem abrir mão da conformidade normativa:

- ▶ **Otimização na definição e evolução de requisitos de negócio** (antes semanas/meses);
- ▶ **Otimização na resposta a incidentes e problemas de produção**, com maior agilidade e bases de conhecimento históricas;
- ▶ **Arquitetura preparada para IA em multi-cloud**, com flexibilidade de implantação;
- ▶ **Baixo lock-in tecnológico**, evitando dependência de um único hyperscaler;
- ▶ **Uso responsável de IA**, com práticas rigorosas de segurança e compliance.

A solução: Red Hat OpenShift AI

Para acelerar sua jornada, o Banorte ampliou sua base em OpenShift e adotou o Red Hat OpenShift AI como parte de seu fundamento arquitetônico para GenAI/MLOps, o que permite executar modelos e componentes de IA com flexibilidade e controle. Com essa evolução, o banco estruturou uma base tecnológica capaz de habilitar iniciativas de IA de forma escalável e governada, incluindo:

redhat.com/en/success-stories

 facebook.com/redhatinc
 [@RedHat](https://twitter.com/RedHat)
 linkedin.com/company/red-hat

redhat.com



About Red Hat Innovators in the Open

Innovation is the core of open source. Red Hat customers use open source technologies to change not only their own organizations, but also entire industries and markets. Red Hat Innovators in the Open proudly showcases how our customers use enterprise open source solutions to solve their toughest business challenges. Want to share your story? [Learn more.](#)

- ▶ Padronizar o stack de IA com flexibilidade para operar em diferentes nuvens e aceleradores;
- ▶ Implementar RAG (Retrieval-Augmented Generation) com modelos como DeepSeek e Llama;
- ▶ Explorar bancos de dados vetoriais para enriquecer a recuperação de conhecimento;
- ▶ Executar a arquitetura na nuvem para aproveitar capacidades de GPU (incluindo aceleradores como NVIDIA, TPUs e alternativas);
- ▶ Acelerar o primeiro MVP com o apoio do Red Hat Open Innovation Labs, reduzindo a curva de adoção e gerando experiência interna da equipe de desenvolvimento / infraestrutura do Banorte;
- ▶ Sustentar a estratégia de baixo lock-in e portabilidade, mantendo o controle da plataforma.

O que mudou: Dois casos de uso que destravam a escala

1) Knowledge Manager para incidentes de produção

O Banorte estruturou uma abordagem para capturar e organizar o conhecimento de incidentes e acelerar os diagnósticos. A iniciativa evolui a gestão de "war rooms" e traça o caminho para a integração com ferramentas de ITSM, correlação de mudanças no ambiente, histórico de componentes e, em fases futuras, playbooks para ações corretivas automatizadas.

2) TIIA (Information Technology with Artificial Intelligence) para requisitos funcionais

O Banorte encontra-se em um processo de maturação de práticas baseadas em IA generativa como apoio na definição de requisitos de negócios e entendimento das áreas tecnológicas. O objetivo é acelerar o time to market e a entrega de valor ao usuário final, consultando uma base treinada com requisitos anteriores e entregando um documento enriquecido às equipes de desenvolvimento.

Benefícios

- ▶ **Otimização na definição de requisitos:** de meses para semanas;
- ▶ **Qualidade e precisão para o desenvolvimento:** documentos enriquecidos por IA com **85–95% de exatidão**, reduzindo o retrabalho;
- ▶ **Mais produtividade e foco em inovação:** redução de tarefas repetitivas e maior capacidade de "criar novas ideias" continuamente;
- ▶ **Flexibilidade com baixo lock-in:** maturidade em OpenShift + multi-cloud permitem escolher modelos e infraestrutura sem perder governança;
- ▶ **Adoção responsável de IA:** controles e práticas alinhados à necessidade de segurança e compliance do setor financeiro.

Base para o futuro: democratização de IA e novos assistentes em escala

Dessa forma, o Banorte avança na adoção e maturação de sua prática de IA, ampliando progressivamente sua disponibilidade tanto para equipes internas quanto para soluções de negócio. Este processo consolida aprendizados, fortalece capacidades e estabelece as bases para escalar o uso de IA de forma consistente, sempre posicionando a tecnologia como um pilar estratégico para a evolução do banco.



About Red Hat

Red Hat is the leading open hybrid cloud technology company that provides a reliable, consistent, and comprehensive foundation for transformative IT and AI application innovation. Its portfolio of cloud, development, AI, Linux, automation, and application platform technologies makes it possible to deploy any application anywhere, from the data center to the edge.

As the world's leading provider of enterprise open source software solutions, Red Hat invests in open ecosystems and communities to solve tomorrow's IT challenges. Through collaboration, Red Hat helps customers and partners build, connect, automate, secure, and manage their IT environments, supported by globally recognized consulting, training, and certification services.



About Red Hat

Red Hat is the world's leading provider of enterprise open source software solutions, using a community-powered approach to deliver reliable and high-performing Linux, hybrid cloud, container, and Kubernetes technologies. Red Hat helps customers develop cloud-native applications, integrate existing and new IT applications, and automate and manage complex environments. A trusted adviser to the Fortune 500, Red Hat provides award-winning support, training, and consulting services that bring the benefits of open innovation to any industry. Red Hat is a connective hub in a global network of enterprises, partners, and communities, helping organizations grow, transform, and prepare for the digital future.

- f** facebook.com/redhatinc
- X** twitter.com/RedHat
- in** linkedin.com/company/red-hat

North America

1 888 REDHAT1
www.redhat.com

Europe, Middle East, and Africa

00800 7334 2835
europe@redhat.com

Asia Pacific

+65 6490 4200
apac@redhat.com

Latin America

+54 11 4329 7300
info-latam@redhat.com