

Banco Ciudad de Buenos Aires transformó su estrategia de apificación con Red Hat OpenShift



Nombre del Cliente

Banco Ciudad de Buenos Aires

Tamaño

2.400 empleados,
distribuidos en 77 sucursales.

Industria

Servicios financieros

Software y servicios

Red Hat OpenShift Platform Plus,
Premium (2 Cores or 4 vCPU)

Red Hat Integration, Premium,
(2 Cores or 4 vCPUs)

Technical Account Management
Services for Red Hat OpenShift
Container Platform

Por 146 años, Banco Ciudad de Buenos Aires, ha brindado servicios financieros en Argentina. A lo largo de casi un siglo y medio de operaciones, la innovación tecnológica y la optimización de los modelos de gestión y atención al cliente han sido una prioridad. En 2020, luego de una compleja reestructuración de la industria financiera argentina, Banco Ciudad de Buenos Aires puso en marcha un ambicioso proyecto tecnológico con meta a la digitalización de sus servicios, a través de la implementación de la billetera digital MODO.

El proyecto consistió en dar inicio a la transformación digital del Banco Ciudad, generando soluciones Cloud Native y nuevos canales digitales propios. El equipo de IT apuntó a una estrategia de Apificación de forma tal que el banco tuviera disponible una solución de API Manager interno reforzando así el gobierno de las APIs expuestas.

En solo tres meses Banco Ciudad logró integrarse a MODO junto con los Bancos fundadores. Dicho éxito fue logrado gracias a la intensa y gran labor de los equipos Red Hat y los diferentes equipos participantes del Banco, quienes, además, continuaron implementando aplicaciones, plataformas y modelos de gestión tecnológica para automatizar servicios, reducir costos e incrementar su eficiencia operativa. Esta transformación fue clave para que la entidad se volviera más competitiva e incrementara en un 330% el número de transferencias digitales en MODO y en un 550% en BUEPP, la billetera virtual lanzada al inicio de 2024.

Beneficios

- ▶ Creación de 3 nuevos canales digitales de atención al cliente.
- ▶ Incremento del 330% de las transacciones digitales realizadas a través de MODO.
- ▶ Incremento del 550% de las transacciones digitales realizadas a través de BUEPP.
- ▶ Implementación de un sistema Chatbot denominado BIT, de atención al cliente, que tiene el récord de interacciones del banco, más de 180.000 por mes, siendo el canal de contacto más elegido por los clientes.
- ▶ Implementación de 180 APIs productivas, basadas en tecnologías de Red Hat OpenShift.

Innovación tecnológica para la optimización de servicios financieros

Los mercados cambiantes han hecho que innovar sea una condición fundamental para las industrias. Banco Ciudad asumió ese desafío con el compromiso de optimizar operaciones e incrementar la tasa de eficiencia productiva. Para ello, el banco encontró en las tecnologías de Red Hat el conducto para la modernización y generación de nuevas aplicaciones y brindar una experiencia confiable y segura a los usuarios, quienes, tras la pandemia del Covid-19, se volcaron masivamente hacia la banca virtual. En 2020, la entidad financiera implementó una plataforma de contenedores para integrarse a MODO, la billetera electrónica argentina. Y, en apenas tres meses, esa meta se cumplió, ampliando el abanico de oportunidades de inversión y servicios de atención al cliente.

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.](#)



“La colaboración con Red Hat fue vista como una forma de abordar desafíos financieros al proporcionar la tecnología y soportes necesarios para mejorar la agilidad, escalabilidad y eficiencia operativa del banco”.

Silvia Zvaig

Sub Gerente General de Tecnología - Banco Ciudad de Buenos Aires

Tras los resultados obtenidos en esta primera etapa, el banco continuó con fases de expansión y evolución de la plataforma, entendiendo que la integración de aplicaciones y servicios dentro del portfolio ayudaban a mejorar la agilidad del negocio. En pocos meses, Banco Ciudad amplió los sistemas para automatizar procesos internos y garantizar la continuidad (24/7) de los servicios financieros prestados por la institución.

El banco logró así reducir los tiempos de disponibilidad de servicios, y pasó de meses a semanas para construir y publicar aplicaciones, así como una reducción en los días para reutilizar servicios ya existentes (APIs). La transformación digital del banco no solo implicó una transformación de la infraestructura existente en IT sino que la misma se trasladó a nuevas inversiones en innovación para el negocio.

Amplificación y optimización de canales de atención al cliente

La implementación de la billetera digital ofreció a los usuarios una experiencia 100% tecnológica para la recepción de las solicitudes y requerimientos. El Chatbot de Banco Ciudad inició sus operaciones en 2022, convirtiéndose en la puerta de acceso para interactuar con más clientes, de forma directa y ágil, partiendo de una estructura de costos más eficiente.

Además, las mejoras del proyecto impactaron positivamente en una menor concurrencia de clientes a las sucursales por una serie de trámites que pueden resolverse en forma muy ágil y sencilla por el bot en whatsapp y en forma muy eficiente medido en términos de costos de estas interacciones, (0,56% respecto de la plataforma), además de liberar tiempo y recursos para interacciones de mayor valor agregado para el negocio. Así, por ejemplo, Banco Ciudad se transformó en el primer banco con servicio de activación/habilitación de tarjetas mediante un BOT.

Con 77 sucursales y más de 2.400 empleados, las implementaciones tecnológicas que llevó adelante el Banco impactaron sobre sus 1.000.000 clientes o individuos activos; y sobre sus 25.000 empresas activas, de las cuales 20.000 son MyPEs (Micro y Pequeñas Empresas), 2.500 son PyMEs (Pequeñas y Medianas Empresas) y 500 son Corporativas. En cuanto a sus clientes internos, el proyecto facilitó el trabajo no solo del área de IT, sino también generó cambios en la modalidad de trabajo y generación de nuevos negocios de los más de 2.400 empleados.

Plataformas abiertas para públicos en expansión: Banco Ciudad apuesta por aplicaciones competitivas y ágiles

Las tecnologías de Red Hat se convirtieron en el mejor aliado de Banco Ciudad de Buenos Aires para competir y atender las crecientes necesidades de un público en expansión, que buscaba experiencias digitales ágiles y eficientes al momento de realizar actividades financieras. Entendiendo este desafío, a mediados de 2023, la institución creó cinco células Agile, que permitieron implementar nuevas formas de trabajo para alcanzar objetivos estratégicos con más velocidad y mejores resultados. Éstas células fueron: Home Banking Empresas, Home Banking Individuos, BIT-Chatbot, Billetera Buepp y Onboarding.

Estos canales atendían requerimientos de todo tipo como consultas bancarias, transferencias, adquisición de productos y servicios e incluso atención al cliente. Con una plataforma ágil y segura estos procesos redujeron de manera significativa los costos de producción y aseguraron un retorno de la inversión muy superior al esperado. En 2023, el banco volvió a alcanzar un nuevo máximo histórico de NPS Relacional de Individuos, que tras registrar una mejora de 4 puntos porcentuales respecto al 2022, ascendió al 30%, en línea con el ratio de los bancos privados líderes.



Con estos resultados en mente, Banco Ciudad decidió no detenerse en esta carrera de innovación tecnológica y creación de canales productivos. Desde la adquisición de Red Hat OpenShift hasta la fecha, el Banco superó en más de 180 APIs productivas totalmente nuevas, y las mismas se encuentran en su API Manager.

El impacto que estas implementaciones tecnológicas tuvieron sobre la comunidad, sobre los clientes finales y sobre los propios colaboradores fue muy importante. La creación de canales digitales a la medida y necesidad de cada cliente (las billeteras MODO y BUEPP, el BOT y el Onboarding totalmente digital) agiliza y automatiza las transacciones, lo que mejoró su eficiencia y logró una mayor autonomía del cliente. A nivel interno, dicho proyecto influyó de manera positiva en la forma de trabajar de los colaboradores del banco; en la nueva percepción del negocio; en la incorporación del concepto de agilidad a la modalidad del trabajo; y en la asignación de nuevos roles con nuevas dinámicas de trabajo. De esta manera, contribuyó a alinear en el momento oportuno la iniciativa de agilidad generada por el área de transformación del banco.

Acerca de Banco Ciudad de Buenos Aires

El Banco Ciudad es un banco comercial de propiedad absoluta de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con plena autonomía de gestión, presupuestaria y administrativa. De acuerdo con la Constitución de la Ciudad, la entidad es el banco oficial de la Ciudad y actúa como agente financiero de la misma, prestando servicios bancarios a la tesorería de la Ciudad. Como entidad estatal, el Banco Ciudad se esfuerza por fomentar la actividad económica en la Ciudad y, en ese sentido, se dedica a una serie de líneas de negocio para promover las actividades industriales, comerciales y sociales.

Acerca de Red Hat

Red Hat es el proveedor líder mundial de soluciones empresariales de código abierto para empresas y organizaciones, con un enfoque impulsado por la comunidad para brindar tecnologías altamente confiables y de alto rendimiento tales como Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Red Hat ayuda a sus clientes a integrar aplicaciones informáticas nuevas y existentes, y automatizar y gestionar entornos complejos. Asesor de confianza de las empresas integrantes de la lista Fortune 500, Red Hat ofrece premiados servicios de soporte, formación y consultoría que aportan las ventajas de la innovación abierta a cualquier sector. Red Hat es un centro de interconexión de una red global de empresas, socios y comunidades, que ayuda a las organizaciones a crecer, transformarse y prepararse para el futuro digital.



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.

-  facebook.com/redhatinc
-  twitter.com/RedHat
-  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