

BCI transforma seu futuro com a Red Hat: automação e eficiência no mais alto nível



Cliente

Banco de Crédito e Inversiones (BCI)

Indústria

Serviços Financeiros

Tamanho

+10.000 colaboradores
+6 milhões de clientes

País

Chile

Produtos e serviços

Red Hat Ansible Automation Platform

Red Hat Enterprise Linux

Red Hat Satellite

Red Hat Consulting

Red Hat Training

Red Hat Technical Account Manager (TAM)

O Banco de Crédito e Inversiones (BCI), um dos principais grupos financeiros da América Latina e o maior banco do Chile, precisava de automação para otimizar seus processos operacionais de TI.

Com o objetivo de estabelecer uma governança de automação, a equipe de Gestão de Operações de TI, especificamente o time de Gestão e Controle Operacional do BCI, junto com a Red Hat, impulsionou um projeto para automatizar atividades repetitivas, simplificar operações, reduzir riscos e preparar equipes para operar novas tecnologias de código aberto.

Com isso, o BCI observou uma rápida aceleração na prestação de serviços; os erros foram reduzidos e houve uma otimização dos recursos humanos, que passaram a distribuir melhor o seu tempo, focando em tarefas com maior impacto e valor para o negócio. Também houve aumento na disponibilidade dos serviços para os clientes, e foi possível oferecer conhecimento especializado às equipes, ao mesmo tempo em que se estabeleceu uma cultura de colaboração e transparência.

Desafios

- ▶ Acelerar a transformação das práticas tradicionais de gerenciamento de operações de TI para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes.
- ▶ Ampliar o conhecimento dos colaboradores sobre automação para permitir a identificação, o planejamento, o desenvolvimento e a implementação de manuais.
- ▶ Reduzir riscos e dependência de funções para que os colaboradores tenham um melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Solução

- ▶ Melhoria substancial na qualidade dos serviços prestados aos clientes por meio da implementação do programa de adoção do Red Hat Ansible Automation Platform, conectado à estratégia do BCI.
- ▶ Padronização de processos automatizados para que possam ser executados ou atendidos por qualquer pessoa da equipe, evitando assim a dependência de funções.
- ▶ Implementação de programas de capacitação com cursos básicos e especializados no Red Hat Ansible Automation Platform.
- ▶ Desenvolvimento efetivo de um plano de governança de automação, tanto técnico quanto processual, desde a criação de um playbook com as melhores práticas definidas pela Red Hat até a definição de atividades e papéis importantes para a execução do processo de automação.

redhat.com/en/success-stories

f facebook.com/redhatinc
t @RedHat
in 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.](#)



"O banco implementou mais de 120 soluções de automação e autocorreção, o que nos permitiu reduzir o tempo de entrega de serviços para clientes internos e externos."

Gastón Forbice

Computing Operations
Manager, BCI

Benefícios

- ▶ Aceleração na prestação de serviços.
- ▶ Redução de erros.
- ▶ Otimização dos recursos humanos por meio de uma melhor distribuição do tempo.
- ▶ Maior disponibilidade de serviços aos clientes.
- ▶ Integração do Red Hat Ansible Automation Platform com as tecnologias e infraestrutura existentes no banco.
- ▶ Gestão de identidade: sistema de intranet para redefinição de senhas de colaboradores, que permitiu a automação de mais de 900 tickets mensais, cada um com 15 minutos de criação manual.
- ▶ Redução de 67% no tempo de implantação de VMs e configuração de SO.
- ▶ Receita e controle de indicadores financeiros críticos com redução de 89% no tempo de processamento.
- ▶ Automatização do registro e escalonamento de processos em lote: 4.500 tickets por mês, com redução de 1.440 horas por mês.
- ▶ Implementação de mais de 120 automações e soluções de autorremediação, permitindo ao banco reduzir os prazos de entrega de serviços para clientes internos e externos.



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

redhat.com

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

Copyright © 2024 Red Hat, Inc. Red Hat and the Red Hat logo are trademarks or registered trademarks of Red Hat, Inc. or its subsidiaries in the United States and other countries.