

Banco de Crédito e Inversiones (Bci)

La transformación digital fomenta la innovación de servicios para el cliente, la flexibilidad operativa, la satisfacción de los empleados y un ahorro de gastos de más del 20 %



¿Qué es el Bci?

El Bci es una de las principales empresas del sistema bancario privado de Chile, con más de 300 oficinas y 10 500 empleados que atienden a millones de clientes en Chile, Estados Unidos y otros destinos internacionales. Desde sus comienzos, la administración del banco ha estado en manos de la misma familia.

La transformación de una arquitectura rígida que limitaba la innovación

El Bci posee una rica historia de innovación e implementación de avances tecnológicos a fin apoyar a sus clientes. De hecho, fue el primer banco de Chile en introducir un canal digital en 1998. Sin embargo, el sector de servicios financieros se halla bajo una enorme presión competitiva por parte de start-ups de FinTech, además de empresas de telecomunicaciones y plataformas de redes sociales, todas ansiosas por ganar una participación en un mercado potencialmente lucrativo.

El Bci es consciente de que, para garantizar el éxito, es necesario adelantarse a la competencia, tal y como explica Luis Dujovne, Head of DevOps and Quality Assurance (QA) del Bci:

“Gracias a la transformación digital que llevamos a cabo con ayuda de las soluciones de Micro Focus, hemos reducido nuestros defectos un 90 %, mientras que los gastos se han reducido en un 30 % tras la optimización de los procesos de prueba”.

LUIS DUJOVNE

Head of DevOps and Quality Assurance (QA)
Bci

“Todo lo que hacemos tiene como objetivo facilitar la vida de nuestros clientes. Nuestra intención es ofrecerles una forma sencilla y cómoda de gestionar sus finanzas. No obstante, contábamos con un sistema demasiado rígido y arcaico que no nos permitía ser lo suficientemente flexibles y responder a los nuevos avances del sector lo suficientemente rápido. Considerábamos que era necesario realizar una transformación digital a gran escala que integrara tecnología, cultura y talento en la propia empresa. Sin embargo, fueron muchos los aspectos a valorar, por lo que decidimos centrarnos en la calidad como la mayor de nuestras prioridades para garantizar el éxito a largo plazo”.

Aunque el Bci ya había trabajado con colaboradores locales como Tsoft e IBM en la implementación de un conjunto de soluciones de prueba de las aplicaciones de Micro Focus, no existía ningún control de pruebas general ni una cobertura de pruebas precisa, y la mayoría de las pruebas exigían un esfuerzo manual. Esto obligó a duplicar las pruebas y generó dificultades a la hora de ampliar su actividad cuando la carga de trabajo aumentaba. Dujovne consideró que la clave para reducir el tiempo de comercialización consistía en automatizar las pruebas y optimizar los procesos, y para ello buscaría la combinación correcta de soluciones que le permitiera apoyar esta estrategia.

Además de las mejoras tecnológicas, el equipo trabajó para dotar de una mayor importancia a la labor desempeñada por el equipo de control de calidad (QA) y mejorar la colaboración entre el equipo de TI y la empresa. “Nuestro equipo de QA se veía como un obstáculo que retrasaría el proceso de implementación, por lo que se dijo que no. El nivel de compromiso y satisfacción de los empleados de QA alcanzaba el 79 %, una cifra por debajo de la media ideal establecida por el banco. Si queríamos



De un vistazo

■ Industry

Servicios financieros: banca

■ Location

Chile

■ Challenge

Mantenerse a la cabeza en un sector disruptivo repleto de tendencias emergentes y competencia imprevista en ciertos ámbitos

■ Products and Services

Micro Focus ALM Octane
Micro Focus UFT One
Micro Focus UFT Mobile
Micro Focus LoadRunner Enterprise

■ Critical Success Factors

- + Reducción de defectos del 90 %
- + Sustitución del 95 % de las pruebas manuales de regresión por pruebas automatizadas
- + Reducción de gastos del 21 %
- + Reducción del 75 % del tiempo de comercialización
- + Transición rápida hacia prácticas de trabajo remotas

“Al analizar la cobertura de las pruebas y llevar estas a cabo al comienzo del ciclo de desarrollo, podemos ofrecer aplicaciones de mayor calidad mucho más rápido, lo que mejora la experiencia del cliente. Gracias a la implementación de las funciones más avanzadas de ALM Octane, podremos operar con mayor rapidez e integrar mejor los procesos de QA en nuestro ciclo de desarrollo”.

LUIS DUJOVNE
Head of DevOps and Quality Assurance (QA)
Bci

Póngase en contacto con nosotros en:
www.microfocus.com

¿Le ha gustado? Compártalo.



que fuesen unos socios comerciales ideales y que estuvieran perfectamente capacitados, debíamos cambiar drásticamente la función de los procesos de prueba en el ciclo de vida de las aplicaciones”, comenta Dujovne.

Desarrollo de pruebas automatizadas en un entorno DevOps con las soluciones de Micro Focus

Mediante la colaboración con IBM, Tsoft y Micro Focus, el equipo logró optimizar el entorno de prueba de las aplicaciones. Las soluciones de prueba de Micro Focus están perfectamente integradas con herramientas de código abierto, como Apache JMeter, Appium y Jenkins. Asimismo, también se implementaron las soluciones Micro Focus UFT One y UFT Mobile para incrementar los procesos de automatización, lo que modificó la función de los responsables de realizar las pruebas. En la actualidad, el Bci trabaja con ingenieros de control de calidad capaces de diseñar y ejecutar pruebas para otorgar una mayor propiedad individual. El Bci ha determinado el umbral de un nivel de resultados que debe alcanzarse antes de que se pueda lanzar una aplicación, a fin de reducir en gran medida los problemas y defectos tras su implementación. Gracias a la solución Micro Focus LoadRunner Enterprise, en combinación con Apache JMeter, el Bci desarrolló un procedimiento de rendimiento técnico y lo integró en el proceso de pruebas en menos de seis meses.

Dujovne afirma lo siguiente sobre la labor de implementación: “Queríamos automatizar el mayor número de procesos en el menor tiempo posible. Nos encantan las capacidades de integración de las soluciones de Micro

Focus, especialmente con nuestras herramientas de código abierto. El mayor cambio consistió en pasar de la solución Micro Focus ALM/Quality Center a ALM Octane para garantizar una integración continua mediante las ágiles opciones de gestión de DevOps. Al analizar la cobertura de las pruebas y llevar estas a cabo al comienzo del ciclo de desarrollo, podemos ofrecer aplicaciones de mayor calidad mucho más rápido, lo que mejora la experiencia del cliente. Gracias a la implementación de las funciones más avanzadas de ALM Octane, podremos operar con mayor rapidez e integrar mejor los procesos de QA en nuestro ciclo de desarrollo”.

Cuando la pandemia de la COVID-19 golpeó a comienzos de 2020, el cambio cultural experimentado con la implementación de ALM Octane ayudó en gran medida a afrontar esta difícil situación. La transición hacia un entorno de trabajo remoto fue muy fluida, pues ya no era necesario que los miembros del equipo estuvieran en el mismo lugar para colaborar de forma eficaz. El Bci fue capaz de adaptarse rápidamente a la nueva realidad.

Para que la transformación digital sea un éxito, la calidad es lo primero

Los resultados hablan por sí mismos, según Dujovne: “Gracias a la transformación digital que llevamos a cabo con ayuda de las soluciones de Micro Focus, hemos reducido nuestros defectos un 90 %, mientras que los gastos se han reducido en un 21 % tras la optimización de los procesos de prueba. Básicamente, pasamos de realizar un 100 % de pruebas manuales de regresión a un 95 % de pruebas automatizada, de las que reaprovechamos el 85 % de los casos. Este ahorro de tiempo se

traduce en una reducción del 75 % del tiempo de comercialización de nuestras aplicaciones. Si antes el plazo era de dos meses, en la actualidad es solo de unas dos semanas. Esto nos permite experimentar más y promover la innovación dentro de nuestra propia comunidad de desarrollo, lo que conduce a nuevos servicios para nuestros clientes”.

Aunque estos resultados son increíbles, Dujovne se enorgullece más de la transformación que han experimentado los 190 integrantes del equipo de QA: “Captar talento y retenerlo fue todo un problema. Gracias a los cambios que implementamos, logramos transformar por completo la percepción de los miembros del equipo de QA. Ahora son considerados socios comerciales muy valiosos que pueden ayudar a obtener resultados rápidamente. Sus destrezas y las diversas funciones que son capaces de realizar han mejorado la satisfacción del equipo, con un nivel de compromiso actual del 95 %: una mejora considerable en un corto periodo de tiempo”.

Concluye: “Para lograr una transformación digital exitosa, la calidad debe ser lo primero. Esto proporciona velocidad y agilidad, mejora enormemente la experiencia de los clientes y refuerza la confianza entre los equipos. La colaboración con Micro Focus en estos tiempos tan cruciales para nuestro banco es fantástico. A diferencia de muchas otras empresas de software, Micro Focus es un socio con el que resulta muy fácil hacer negocios. Además, apreciamos la flexibilidad que ofrece en numerosas áreas. Resulta maravilloso ver cómo nuestras sugerencias se traducen en nuevas funciones. Es, sin lugar a dudas, el mejor ejemplo de colaboración”.

Cuadro de entorno de soluciones

Soluciones integradas de terceros

- Apache JMeter
- Jenkins (servidor de aplicaciones de CI)
- Appium
- JIRA

Entorno de implantación

- Versiones de productos en las instalaciones

Metodología de desarrollo

- DevOps/Agile