



# Santander España elige a IBM para la modernización y transformación en la nube

## INVESTIGACIÓN DE:



**Marc DeCastro**  
Director de investigación,  
banca de consumo, IDC



**Steven D'Alfonso**  
Director de investigación,  
cumplimiento, fraude y estrategias  
de análisis de riesgo



**Jerry Silva**  
Vicepresidente de programa, IDC



## Cómo consultar este Customer Spotlight

Haga clic en cualquier título o número de página para ir a cada sección.

La nube proporciona a los servicios financieros  
beneficios y valor para la transformación ..... **3**

Santander España acelera su estrategia Cloud..... **4**

A pesar de los obstáculos, la mejora de la experiencia  
general del cliente debe impulsar la transformación..... **5**

Argumentos para migrar a la nube pública..... **6**

Criterios más importantes por los que Santander  
España elige a IBM con Red Hat para liderar la  
estrategia Cloud ..... **7**

Aprovechar las relaciones existentes es el criterio más  
importante utilizado para seleccionar a IBM..... **8**

Hitos para el éxito de la conversión a Cloud..... **9**

Los analistas..... **10**

Mensaje del patrocinador..... **11**

# La nube proporciona a los servicios financieros beneficios y valor para la transformación



## Agilidad y productividad

- ✓ **Mejora de la agilidad empresarial**, según indican el 32 % de los ejecutivos de servicios financieros.
- ✓ **Simplificación y estandarización de la infraestructura de TI y de las plataformas de aplicaciones**, de acuerdo al 31 % de los ejecutivos de servicios financieros.



## Experiencia del cliente

- ✓ **El beneficio más citado de cloud ha sido la mejora de la experiencia del cliente**: el 38 % de los ejecutivos de servicios financieros confirmaron que habían observado un impacto positivo inmediato en la experiencia general del cliente.
- ✓ El 31 % de los ejecutivos de los servicios financieros se dieron cuenta de que podían **acceder más rápidamente a las nuevas funcionalidades**.



## Seguridad

- ✓ El 31 % de los ejecutivos de los servicios financieros **han mejorado la seguridad de sus sistemas de información**.

Fuente: Encuesta de 2020 WW Industry CloudPath, IDC, mayo de 2020

# Santander España acelera su estrategia Cloud

Santander España es una entidad líder en banca minorista y comercial con sede en España y presencia en los principales mercados de Europa, Reino Unido y América. El Banco Santander tiene más de un billón de euros en activos totales, 146 millones de clientes, 11 800 oficinas y 194 000 empleados.

## Instantánea del proyecto

### Desafío operacional

Santander España, con su propia organización de TI encargada de desarrollar aplicaciones a medida para España, necesitaba acelerar su viaje hacia los servicios cloud.

### Duración del proyecto

El proyecto se ha desplegado con un enfoque gradual. La fase 1 duró tres meses y terminó en julio de 2020. Se prevé que la fase 2 finalice a mediados de 2021.

### Ventajas

El proyecto acelera el viaje hacia la nube híbrida con un enfoque especial en la migración y el funcionamiento de la cloud pública, aprovechando la agilidad, la eficiencia, la fiabilidad y la innovación.

«Debemos ser capaces de aprovechar los datos de los clientes en tiempo real para crear experiencias de valor, tanto para ellos como para el banco, garantizando al mismo tiempo que la confianza siga siendo la base de nuestra relación con los clientes.»

—Ignacio Álvarez, CIO, Santander España

# A pesar de las barreras, la mejora de la experiencia general del cliente debe impulsar la transformación



## Fuerzas externas para la transformación

- Los clientes exigen transacciones en tiempo real y satisfacción instantánea.
- La gestión de datos requiere centrarse en el flujo de datos en tiempo real.
- Los bancos se enfrentan a entornos de bajos tipos de interés y a presiones sobre sus balances.



## Barreras para el éxito

- Las redes de sucursales existentes requieren estrategias físicas y digitales adecuadas.
- Los reguladores y las políticas autoimpuestas limitan la adopción de nuevas tecnologías como cloud, especialmente la nube pública.



### La experiencia del cliente es importante:

Solo el 47 % de los consumidores encuestados recientemente considera que es más fácil tratar con su banco de forma digital que en persona.

Fuente: Estudio «IDC Financial Insights Consumer Banking Channel Preference», agosto de 2020

«Como banco tenemos que estar donde viven nuestros clientes, es decir, en un mundo de satisfacción instantánea en tiempo real. Para garantizar la satisfacción del cliente, debemos ser capaces de aprovechar sus datos de inmediato y transformar su experiencia como cliente.

—Ignacio Álvarez, CIO, Santander España

# El caso para migrar a la nube pública

Los bancos deben dominar el procesamiento y la toma de decisiones en tiempo real para ofrecer experiencias satisfactorias a los clientes. Y para responder a sus expectativas, necesitan la tecnología adecuada, que desempeñará un papel fundamental a la hora de ofrecer experiencias y mantener la confianza de los clientes.

## El enfoque de Santander

El proyecto Go-Cloud, financiado íntegramente por el grupo de TI, se ejecutó en un plan de dos fases:

### FASE 1

Establecimiento de los elementos fundacionales del proyecto, como:

- Automatización de los servicios en Red Hat OpenShift
- Automatización de la cadena de herramientas del ciclo de vida del software
- Diseño de la academia de formación interna
- Transformación y migración de algunas aplicaciones seleccionadas a la nube pública para establecer una experiencia de aprendizaje y recopilar datos que ayuden a definir el plan de migración de la compañía para todas las aplicaciones

### FASE 2

Ejecución del plan de migración para transformar y migrar toda la cartera de aplicaciones de Santander España a un entorno con la combinación adecuada de nube privada y pública.

«Todo lo que estamos desarrollando tiene que poder funcionar, tanto para nuestra nube interna como para la externa, de una manera más transparente. La aportación de IBM fue mayor.»

—Ignacio Álvarez, CIO, Santander España

# Criterios más importantes por los que Santander España eligió a IBM con Red Hat para liderar la estrategia cloud

## Tres criterios principales

1

El equipo más eficaz y preparado para el desafío

2

El calendario de implantación se ajusta a los hitos estratégicos del banco

3

El proveedor muestra la experiencia para abordar los retos específicos de Santander

## Otros criterios importantes

- Conocimiento y comprensión del sector bancario
- Fiabilidad y reputación de la solución propuesta

«IBM, en colaboración con Red Hat, demostró inmediatamente el conocimiento que necesitábamos para abordar nuestro desafío de la nube, y [ellos] siempre han sido capaces de implementar de acuerdo a nuestros requisitos de ejecución.»

—Ignacio Álvarez, CIO, Santander España

# Aprovechar las relaciones existentes es el criterio más importante utilizado para seleccionar a IBM

El objetivo del Santander era automatizar la producción del ciclo de vida del software en un modelo de plataforma como servicio, que era Red Hat OpenShift. Aunque se consideraron otros proveedores, incluido el proveedor de la nube pública del banco, IBM encajaba mejor porque tenía más experiencia en proyectos de transformación.

## Beneficios del viaje hacia la nube

Las tres principales ventajas que ven los bancos en su viaje hacia cloud son:



Mejora de la experiencia del cliente



Mejora de la agilidad de negocio



Infraestructura de TI y plataformas de aplicación simplificadas y estandarizadas

Fuente: IDC WW Industry CloudPath 2020 Survey, mayo de 2020

«La razón por la que seguiremos utilizando IBM y OpenShift de Red Hat es para aprovechar su experiencia en la transformación y migración de aplicaciones, así como su conocimiento de la solución.»

—Ignacio Álvarez, CIO, Santander España



# Hitos para el éxito de la conversión a la nube

Para los desarrolladores y equipos de desarrollo, el proceso interno para establecer un entorno de desarrollo puede ser frustrante. El proceso de adquisición para crear un entorno puede ser difícil y consumir mucho tiempo.

## Centrarse en los resultados tangibles

Santander quería asegurarse de obtener resultados tangibles. Uno de esos elementos fue la puesta en marcha del portal de autoaprovisionamiento, que permitió a los desarrolladores la posibilidad de configurar sus propios entornos en minutos, sin intervención humana.

«Los empleados que participaron en el proyecto estaban motivados y vieron resultados inmediatos. Nosotros, como banco, estábamos dispuestos a apostar, aunque el retorno de la inversión no estuviera tan claro.»

—Ignacio Álvarez, CIO, Santander España

### CLAVES DEL PROYECTO:

- ✓ Traducir el alcance en un conjunto de resultados «tangibles», como el autoservicio en tiempo real con la automatización de extremo a extremo.
- ✓ Crear herramientas que los equipos ágiles puedan utilizar inmediatamente.
- ✓ Educar al personal ayudándole a entender que el viaje a la nube es fundamental.
- ✓ El personal se motiva todavía más al ver que su trabajo se aplica y se utiliza inmediatamente.

# Los analistas



**Marc DeCastro**  
Research Director,  
Consumer Banking, IDC

Marc DeCastro es director de investigación de IDC Financial Insights, responsable de la práctica de engagement strategy para la banca de consumo. El principal estudio de Marc incluye el viaje completo de la experiencia omnicanal para el cliente minorista, incluida la transformación de las sucursales, las estrategias de productos digitales y el onboarding. Gracias a su experiencia en el ámbito de la banca de consumo, su estudio pone también un énfasis particular en cómo las tendencias y los hábitos de los consumidores están formando la próxima generación de productos y servicios que utilizan la tecnología actual y emergente.

[Más información sobre Marc DeCastro](#)



**Steven D'Alfonso**  
Research Director,  
Compliance, Fraud, and Risk  
Analytics Strategies, IDC

Steven D'Alfonso es director de investigación de IDC Financial Insights, responsable de las estrategias de cumplimiento normativo, fraude y análisis de riesgos. Su área cubre la investigación de soluciones tecnológicas destinadas a resolver los problemas clave a los que se enfrentan las instituciones financieras en torno a la normativa de GRC, delitos financieros y la gestión de riesgos.

[Más información sobre Steven D'Alfonso](#)



**Jerry Silva**  
Program Vice President, IDC

Jerry Silva es vicepresidente de IDC Financial Insights, responsable de la práctica global de banca minorista. Su trabajo de investigación se centra en las tendencias tecnológicas y las expectativas y comportamientos de los clientes en la banca minorista de todo el mundo. Jerry cuenta con más de 35 años de experiencia en el sector de los servicios financieros cubriendo gran variedad de temas, desde el back office hasta los canales de clientes y la gobernanza en las áreas de tecnología de las instituciones financieras. Su trabajo, tanto para instituciones como para proveedores, le da una visión muy amplia en estrategias tecnológicas.

[Más información sobre Jerry Silva](#)

# Mensaje del patrocinador

**Los bancos están acelerando su transición a la computación en la nube para responder con agilidad a los cambios en las demandas de sus clientes en un entorno seguro y conforme con el marco regulatorio**

Con capacidades que incluyen la IA, la nube híbrida y las mejores soluciones de seguridad, junto con nuestro profundo conocimiento de la industria de servicios financieros y presencia global, IBM puede ayudarle a digitalizar, modernizar y superar las expectativas del cliente. Juntos, podemos ayudarle a:

- Acelerar su trayectoria hacia la nube y adoptar una transformación digital en la banca mediante la modernización de sus sistemas y aplicaciones críticas, procesos y ecosistemas
- Profundizar en la fidelidad de los clientes a través de experiencias excepcionales impulsadas por la última tecnología de datos e IA suministrada en la nube.
- Optimizar la gestión de riesgos, la innovación, la seguridad y el cumplimiento normativo: IBM Cloud for Financial Services es la primera nube pública del mundo preparada para servicios financieros que cumple con los exigentes requisitos de computación en la nube y regulatorios de la banca

**Más información en [ibm.com/banking](https://ibm.com/banking)**

## Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de asesoramiento y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología de consumo. IDC ayuda a los profesionales de TI, ejecutivos de negocios y la comunidad de inversores a tomar decisiones basadas en hechos sobre compras de tecnología y estrategia comercial. Más de 1.100 analistas de IDC brindan experiencia global, regional y local sobre tecnología y oportunidades y tendencias de la industria en más de 110 países en todo el mundo. Durante 50 años, IDC ha proporcionado información estratégica para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus principales objetivos de negocio. IDC es una subsidiaria de IDG, empresa líder mundial de medios, investigación y eventos de tecnología.

## IDC Custom Solutions

Esta publicación fue elaborada por IDC Custom Solutions. La opinión, el análisis y los resultados de la investigación presentados en este documento provienen de estudios y análisis más detallados realizados y publicados independientemente por IDC, a menos que se indique el patrocinio específico de un proveedor. IDC Custom Solutions hace que el contenido de IDC esté disponible en una amplia gama de formatos para su distribución por varias compañías. Una licencia para distribuir contenido IDC no implica aprobación u opinión sobre el licenciatario.



[idc.com](https://www.idc.com)

[@idc](https://twitter.com/idc)

Copyright 2020 de IDC. La reproducción está prohibida a menos que esté autorizada. Todos los derechos reservados.

### Permisos: Publicación externa de IDC Information and Data

Toda información de IDC que se vaya a utilizar en publicidad, comunicados de prensa o materiales promocionales requiere la aprobación previa por escrito del correspondiente vicepresidente o gerente nacional de IDC. Cualquier solicitud de este tipo debe venir acompañada de un borrador del documento propuesto. IDC se reserva el derecho de negar la aprobación del uso externo por cualquier motivo.

IDC. Doc. #US47017820