



# Crédito Agrícola inicia programa de transformação digital

Para entregar as promessas da transformação digital às áreas de negócio é necessário introduzir mudanças nos produtos, nos serviços e, acima de tudo, na cultura da empresa.

Essas modificações não se alcançam sem uma infraestrutura tecnológica adequada para responder às novas realidades que os consumidores pedem às marcas. Este é o caminho iniciado pelo Crédito Agrícola.

## O Crédito Agrícola

Com 1,5 milhões de clientes, 400 mil associados, 79 caixas regionais e 654 agências, o Crédito Agrícola (CA) é um dos motores de desenvolvimento das comunidades locais. A rede de balcões garante uma relação de proximidade com os clientes. Apesar desta realidade, o mundo da banca está em transformação. Atento às mudanças, o CA analisa e acompanha as tecnologias que proporcionam a transformação digital.



## Crédito Agrícola

Para entregar as promessas da transformação digital é necessário introduzir mudanças nos produtos, nos serviços, nos modelos de mercado e, acima de tudo, na cultura da empresa. Essas modificações não se alcançam sem uma infraestrutura tecnológica adequada para responder às novas realidades que os consumidores pedem às marcas.

O banco quer posicionar-se na vanguarda da disponibilização de serviços inovadores nos sistemas de pagamento.

O CA foi pioneiro no lançamento do cartão dual, do cartão contactless, do cartão com chip, do cartão vertical e, em julho, acrescentou uma nova conquista quando se tornou no primeiro banco português a disponibilizar o Apple Pay. Uma aposta clara na inovação tecnológica na área dos meios de pagamento. O serviço está associado a um cartão de débito ou de crédito virtual, utilizável em todos os terminais que aceitem pagamentos com a tecnologia contactless e nas lojas de e-commerce com o símbolo Apple Pay. Mas o serviço mais disruptivo disponibilizado pelo CA é a app moey! Trata-se de uma aplicação bancária, disponível na Play Store e na App Store, que oferece um conjunto de serviços financeiros sem comissões de manutenção da conta e onde os pagamentos com cartão são isentos de taxa em qualquer parte do mundo.

Esta é uma nova forma descomplicada e segura de aceder e utilizar o seu dinheiro. Entre várias vantagens e funcionalidades, o moey! permite levantamentos em toda a rede multibanco e pagamentos em TPA no estrangeiro, pagamentos instantâneos através do smartphone, ferramentas de poupanças rápidas e de categorização automática de despesas, entre outras. A aplicação conta com integrações com o MB Way, a Apple Pay e a wallet Android.



“As vantagens são uma maior eficiência na implementação dos requisitos, mais velocidade na entrega ao cliente interno e a minimização do risco das alterações.”

**Jorge Paulo Baião**

Administrador Executivo e CIO

**Crédito Agrícola**

A gestão da infraestrutura que suporta este serviço é da responsabilidade do Crédito Agrícola em conjunto com a Claranet.

Para compreender melhor o caminho que está a ser feito pelo banco na área da transformação digital, falámos com Jorge Baião, administrador executivo e chief information officer (CIO) do Crédito Agrícola. Para este entusiasta da inteligência artificial, a principal perspetiva de tecnologia de operação bancária do CA é “criar mecanismos que permitam ao negócio acelerar a sua ida ao mercado, com foco, com velocidade e com custos controlados e previsíveis”. O administrador executivo diz que o grande paradigma que a inovação tecnológica traz para uma organização é “saber como concretizá-la entregando inovação e novas ferramentas que satisfaçam as unidades de negócio sem aumentar os custos”.

## Desafio da operação

Vivemos uma época que é definida por um ritmo acelerado de mudança. Para acompanhar estas transformações é necessário que a organização tenha a agilidade necessária para se adaptar e alterar procedimentos, serviços, produtos e tecnologia para aproveitar novas oportunidades de negócio, crescer e não hipotecar o seu futuro. O CIO reconhece que “a tecnologia existente no mercado é muita e chega em catadupa”. A sua vontade é a de utilizar todas as tecnologias à disposição e implementá-las para usufruir das promessas que a tecnologia traz. Esse seria o cenário ideal, mas cria grandes desafios às organizações. É necessário fazer escolhas. Quais as tecnologias a escolher? Por onde se deve começar?

É preciso ganhar elasticidade e velocidade para melhorar os processos internos e ter a capacidade de responder aos desafios que se colocam ao negócio. A transformação digital ajuda a responder a estes desafios proporcionando custos e controlos previsíveis, garantindo velocidade, flexibilidade e agilidade. É uma oportunidade para modernizar a arquitetura e a plataforma do CA mas, antes de as implementar, é indispensável identificar o ritmo e a forma de adoção das novas tecnologias na organização. São disso exemplo a containerization, os microsserviços, a cloud privada, pública ou híbrida e o aparecimento de novos processos agile e uma nova cultura de DevOps. O CIO entende que o paradigma de infrastructure-as-you-grow assenta em [cloud pública](#) e [cloud privada](#). “O caminho da [cloud híbrida](#) numa indústria regulada como a banca é um dos grandes temas, que vai permitir introduzir e disseminar funcionalidades como o provisioning, que será mais rápido porque deixou de ser feito manualmente.” Este será um dos grandes ganhos identificados por Jorge Baião para as equipas de TI mas, de entre todas as tecnologias, há uma que no seu entender pode fazer toda a diferença: o machine learning.

• • •





*...seguiram as boas práticas de contratação, identificando prestadores de serviço reconhecidos no mercado na área dos managed services.”*

**Jorge Paulo Baião**

Administrador Executivo e CIO

**Crédito Agrícola**

## Iniciar a mudança com parceiro de referência

O CA deu um passo em frente e decidiu implementar soluções em public cloud, assentes em Microsoft Azure. O objetivo desta medida é obter flexibilidade de forma a poder dimensionar serviços para atender às necessidades, personalizar aplicações e aceder a serviços cloud de qualquer lugar com uma conexão à internet.

O recurso a uma cloud pública visa também proporcionar uma vantagem competitiva ao banco, fornecendo a tecnologia mais inovadora disponível, com custos de infraestrutura mais controlados.

Para tornar esta visão em realidade, foi necessário migrar algumas das soluções on premise que o CA tinha para a cloud, tirando partido dos novos serviços que facilitaram a adoção de novas funcionalidades, essencialmente na área de canais.

Toda a mudança teve de ser acompanhada e gerida por um parceiro com provas dadas no mercado. A escolha do Crédito Agrícola foi a Claranet. O CIO explica que neste processo de seleção *“seguiram as boas práticas de contratação, identificando prestadores de serviço reconhecidos no mercado na área dos managed services”*.



*Está a decorrer bem, porque estava identificada a crescente necessidade de ter um prestador deste serviço com garantias dadas na migração de aplicações existentes para um ambiente de cloud.”*

**Jorge Paulo Baião**

Administrador Executivo e CIO

**Crédito Agrícola**

A Claranet está a assegurar a gestão de todas as componentes Azure utilizadas pelas diferentes soluções aplicacionais do banco e participa na implementação das soluções de negócio. Jorge Baião refere que o contrato de serviço estabelecido com a Claranet *“contempla um período de transição que ainda se encontra em curso”*, sublinhando que a implementação das soluções existentes *“decorre sem constrangimentos”*.

Para a operacionalização deste projeto, as tecnologias agile, DevOps, machine learning e FinOps são fundamentais. Atendendo à complexidade da migração, foram tomadas várias precauções, entre elas, uma grande incidência na monitorização para prevenir incidentes, o acompanhamento pelas equipas internas na passagem do conhecimento, o acompanhamento dos fornecedores que construíram as soluções aplicacionais e, por último, o envolvimento da Claranet desde o início dos projetos com a metodologia aplicada em [public cloud](#).



### Key services:

- Public Cloud
- Microsoft Azure
- 24/7 Support
- Cloud Management Portal

**Para mais informações sobre a oferta Claranet e seus benefícios consulte:**

**[www.claranet.pt](http://www.claranet.pt)**

# A visão do CIO

**Maior eficiência na implementação dos requisitos, mais velocidade na entrega ao cliente interno e a minimização do risco das alterações são algumas das melhorias introduzidas pelos serviços prestados pela Claranet.**

Ao longo dos mais de 25 anos de carreira profissional, Jorge Baião procurou sempre o equilíbrio entre a estratégia corporativa e a transformação de TI no negócio. O administrador executivo do Crédito Agrícola (CA) e chief information officer (CIO) é um comunicador nato. Há 16 anos que partilha a sua experiência e visão tecnológica com alunos do ISEG, onde é professor assistente. Aproveitando essa característica, falámos com o responsável sobre os resultados práticos que está a ter o programa de transformação digital iniciado no CA.

## **Como está a decorrer a integração da equipa técnica e de serviço da Claranet no contexto atual do CA?**

Está a decorrer bem, porque estava identificada a crescente necessidade de ter um prestador deste serviço com garantias dadas na migração de aplicações existentes para um ambiente de cloud.

## **Que vantagens trouxeram para os processos de negócio do CA os serviços prestados pela Claranet?**

As vantagens são uma maior eficiência na implementação dos requisitos, mais velocidade na entrega ao cliente interno e a minimização do risco das alterações.

## **Quais as áreas de negócio que obtiveram maiores benefícios?**

Iniciámos este serviço com as soluções de suporte aos canais bancários associados ao programa de transformação digital.

## **Qual é o grau de inovação do projeto desenvolvido pela Claranet?**

Sendo um serviço associado, a utilização de [cloud pública](#) é bastante inovadora no contexto em que permite ao CA disponibilizar serviços e capacidades digitais.

## **Foi positivo o modelo agile implementado?**

Sim. O modelo agile não é novidade para o CA, a sua aplicabilidade no serviço depende das soluções e equipas.

## **Como vê este novo paradigma de infraestrutura como código?**

Este conceito permite passar do provisioning manual para automático, fazer a automação da administração e operação utilizando poucos recursos de hardware.

## **Quais os derradeiros objetivos da infraestrutura como código?**

Diria que são cinco aspetos. Ter velocidade e simplicidade, consistência de configuração, minimização de risco, maior eficiência no desenvolvimento de software e, por último, poupança de custos.

## **A implementação de uma cultura DevOps acelera a capacidade de resposta às áreas de negócio do CA?**

A implementação de um conjunto de práticas e ferramentas que automatizam



Jorge Paulo Baião, administrador executivo e CIO do Crédito Agrícola

os processos entre equipas de desenvolvimento de software e de TI possibilitam uma maior envolvimento e união de pessoas, processos e produtos, permitindo a entrega contínua de valor ao negócio.

#### **Quais os benefícios da cultura DevOps?**

São diversos. Vão desde a possibilidade de reduzir a falha do produto, porque o software entregue pelas equipas de DevOps geralmente é mais adequado ao propósito e relevante para o mercado, graças ao feedback contínuo, até a uma melhor flexibilidade e suporte.

As aplicações criadas pelas equipas de DevOps geralmente são mais escaláveis e fáceis de manter devido ao uso de microsserviços e tecnologias cloud.

O time to market é reduzido, devido a implementações mais rápidas e confiantes graças às avançadas ferramentas de Integração Contínua (CI) e automação. Há também uma melhor eficiência das equipas. DevOps significa responsabilidade coletiva, o que leva a um melhor engagement e produtividade.

Por último, diria uma visão clara do produto dentro das equipas. O conhecimento do produto não está disperso em diferentes funções, o que significa melhor transparência e tomada de decisões mais focadas.

#### **Aproveitaram este processo de modernização da vossa infraestrutura para alterar processos de negócio internos ou externos?**

Para já, o foco foi na reformulação dos processos relacionados com a plataforma de canais bancários, permitindo uma oferta diferenciadora.

#### **Como analisa o resultado alcançado com este serviço?**

Ainda é cedo para a análise de resultado, mas a expectativa é ser positivo na medida em que tem permitido acelerar as entregas ao cliente, o que aumenta o grau de satisfação do mesmo.

#### **Que melhorias pensam introduzir num futuro próximo?**

A transformação do centro de dados com a utilização de clouds híbridas.

**Para mais informações sobre a oferta Claranet e seus benefícios consulte:**  
[www.claranet.pt](http://www.claranet.pt)