

Caso de sucesso de cliente

MS Amlin Orienta a Resiliência Operacional com o HoriZZon



Sobre:

MS Amlin é uma (re)seguradora líder mundial, parte do grupo MS&AD, uma das 10 maiores seguradoras globais. Uma das maiores empresas neste segmento, a companhia possui uma história de mais de 300 anos e emprega mais de 1.800 pessoas em 20 locais ao redor do mundo.

Indústria:

Seguros

Tamanho:

1.800+ Empregados

Receita:

- 3.0 Bilhões de Libras (2019)

Metas de negócio:

- Alcançar um alto nível de resiliência para garantir que o impacto de interrupções no mercado se mantenha dentro de níveis aceitáveis de tolerância
- Identificar e gerenciar o impacto de múltiplos cenários de interrupção do negócio através dos vários domínios da empresa
- Estabelecer capacidades claras de reporte para suportar os esforços de conformidade regulatória

Solução BiZZdesign:

- Análise de dependências entre domínios
- Modelagem e análise do impacto nos negócios
- Metamodelo e notação ArchiMate nativos
- Publicação fácil de entregáveis do trabalho convincentes para suportar o reporte para os órgãos reguladores

Benefícios:

- Fortalecer a resiliência operacional
- Garantir a conformidade regulatória
- Minimizar os custos e a interrupção durante eventos que impactem o negócio
- Otimizar as escolhas de investimentos

O Desafio

Em 2019, como parte dos esforços em andamento para criar um setor de serviços financeiros forte e estável, os reguladores no Reino Unido obrigaram as organizações a aumentar ainda mais sua resiliência operacional. Especificamente, os participantes do mercado foram orientados a conhecer melhor os seus serviços de negócio; adotar modelos que tratem a interrupção dos serviços de negócio como inevitáveis e definir as tolerâncias apropriadas; e investir na garantia da continuidade, na habilidade para recuperar rapidamente os serviços de negócio, bem como formular planos de contingência.

Como a BiZZdesign resolveu o problema

Para se adequar a estes desenvolvimentos e lidar efetivamente com o panorama complexo de dependências através das várias camadas organizacionais, a equipe de Excelência Operacional da MS Amlin introduziu o BiZZdesign HoriZZon. A plataforma logo se tornou a âncora para os esforços de resiliência operacional orientada para serviços de negócio, o que eventualmente se cristalizou em um método de quatro fases.

O processo começou com o mapeamento dos serviços de negócio mais importantes. Uma vez que eles identificaram os processos de negócio mais importantes, a equipe os modelou em detalhes. Isto significou descer até o nível das raias individuais dos diagramas de processo, e conectar isso com outras dimensões relevantes, como tecnologia, fornecedores, localizações etc. Neste ponto, o ambiente de modelagem maduro do HoriZZon garantiu um progresso rápido graças às suas capacidades de modelagem rápida e ao suporte a padrões como ArchiMate e BPMN.

A fase seguinte é o Trabalho de Campo & Análise. Isso inclui identificar os clientes que dependem destes serviços de negócio e avaliar se diferentes personas poderiam sofrer diferentes tipos de dano como resultado de uma interrupção. A equipe, então, usou o HoriZZon para executar uma série de análises de lacunas, por meio das quais eles compararam os seus resultados em relação a padrões de resiliência através de várias dimensões. Por exemplo, eles puderam olhar para o nível de testagem de resiliência realizado pelos seus fornecedores, ou a sua resposta a cenários de desastres que afetassem o seu panorama de aplicativos.

“ Enquanto o gerenciamento da continuidade do negócio tende a olhar para os domínios individuais – tecnologia, instalações ou localizações – o que a resiliência operacional requer que façamos é olhar para as coisas a partir de uma perspectiva de serviços e entender as interrupções nos serviços de negócio individuais. O HoriZZon nos permite olhar as coisas de forma horizontal, em vez de uma maneira vertical e em silos.

”

Chris Dalby, Diretor de Excelência Operacional na MS Amlin

Em seguida temos a fase de Desenvolver as Tolerâncias de Impacto. O foco, aqui, está na identificação do nível de interrupção que é tolerável pelo negócio. A equipe define níveis de danos, avalia o nível de resiliência e determina as tolerâncias de impacto. Eles, novamente, tiram proveito do HoriZZon para modelar e medir isso de acordo com seu framework de melhores práticas e determinar o nível de resiliência que precisa ser construído. Finalmente, o último passo é o Teste de Cenários. Como o nome implica, a equipe de Excelência Operacional executa uma série de testes que simulam cenários de interrupção severos mas plausíveis, e eles executam estes testes para cada serviço de negócio importante. A gama de mapas de calor e relatórios da plataforma torna os resultados claros e convincentes. Ao final do processo, eles publicam entregáveis que não apenas provam a sua conformidade para os reguladores, mas também informam planos de investimento para o futuro.

“ Usar uma solução como o HoriZZon e empregar as técnicas da arquitetura corporativa nos possibilitou olhar através dos vários domínios e trabalhar colaborativamente com os proprietários de cada área individual para entender os impactos potenciais, os relacionamentos entre estes domínios e, ao final, estabelecer planos para tornar nossa organização mais robusta. ”

Chris Dalby, Diretor de Excelência Operacional na MS Amlin

Benefícios

O HoriZZon ajudou a organização a realizar três benefícios principais. Primeiro, a equipe da MS Amlin conseguiu alcançar um entendimento claro dos serviços de negócio mais importantes e mapear com sucesso suas dependências através das várias dimensões da empresa - pessoas, processos, tecnologia, fornecedores parceiros, instalações, dados. Em segundo lugar, eles foram capazes de definir padrões claros para a resiliência operacional. Graças às suas capacidades de teste de cenários, o HoriZZon se mostrou uma peça fundamental para capacitar a equipe para identificar os níveis ótimos de interrupção tolerável. Mais ainda, ele também suportou os esforços para configurar os processos de governança e monitoramento para medir e continuamente monitorar estes níveis.

Por último, a equipe ganhou a habilidade de tomar decisões de investimento baseadas em fatos, levando em consideração para priorização os processos de negócio principais e suas vulnerabilidades. Enquanto a iniciativa de resiliência operacional aumentada da MS Amlin amadurece, a equipe está planejando expandi-la para conectá-la com o seu modelo de capacidades existente. A meta é melhorar ainda mais a sua habilidade de identificar corretamente as prioridades e, ao final, criar um plano estratégico da excelência operacional contínua.

Sobre a BiZZdesign

A BiZZdesign é uma empresa líder em software de transformação empresarial baseada na Holanda. Fundada em 2000 como uma cisão de um instituto de P&D aplicada, hoje a empresa possui presença global e é reconhecida pelos analistas da indústria como um líder no mercado. A suite BiZZdesign é usada pelas maiores empresas e organizações governamentais ao redor do mundo, onde desempenha um papel importante na habilitação de mudanças significativas de negócio.



Representante no Brasil:

Centus Consultoria e Negócios - +55 31 99279-0290 - www.centus.com.br



BiZZdesign

www.bizzdesign.com