Profili di eccellenza Appian: l'Intelligent Automation Team di Aegon

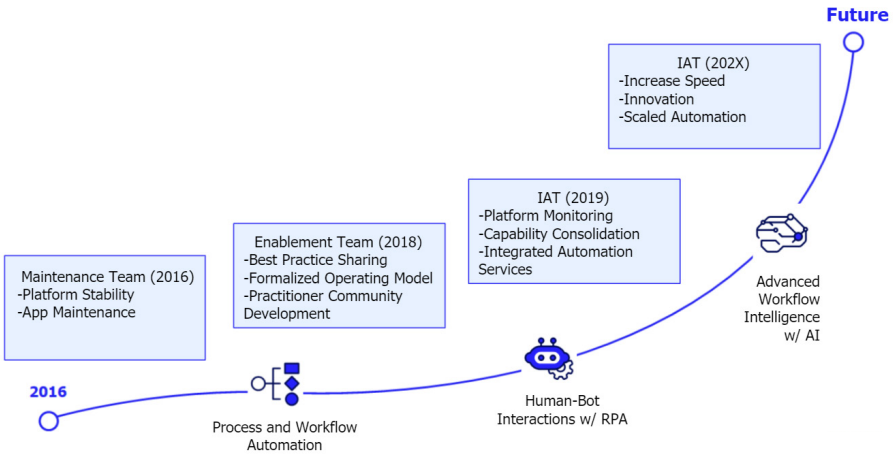
Aegon supporta i suoi canali di distribuzione digitale e la crescente domanda di funzionalità self-service per i clienti attraverso il suo Intelligent Automation Team (IAT): un centro di eccellenza che permette l'automazione e l'innovazione digitale.

"Le iniziative di automazione non sono facili e, con molti team che lanciano progetti in gruppi diversi, abbiamo rischiato di commettere ripetutamente gli stessi errori. La creazione di un gruppo centrale di consulenza sull'automazione ha permesso ai nostri team di progetto di essere indipendenti e agili, ma anche di beneficiare dell'esperienza e delle competenze acquisite", afferma Boris Buis, Leader BPM IAT.

Il percorso del CoE di Aegon.

L'IAT non è stato creato da un giorno all'altro, ma si è evoluto nella sua forma attuale nel corso di diversi anni. Aegon ha iniziato il suo percorso con Appian alla fine del 2015 con un progetto iniziale all'interno del Dipartimento Pensioni, che alla fine è andato in produzione all'inizio del 2016. Questo successo è stato seguito poco dopo da una seconda applicazione lanciata all'interno del Dipartimento di Protezione Vita (Life Protection Department).

A questo punto, "abbiamo visto nascere sempre più interesse e iniziative man mano che Appian si configurava come una soluzione mirata per la nostra area BPM. Non c'era una chiara responsabilità di piattaforma per le attività centrali (gestione delle licenze, aggiornamenti della piattaforma, ecc.), quindi abbiamo aggiunto un team virtuale di manutenzione Appian per gestire queste attività".



Il team di manutenzione ha operato con successo per un certo periodo, ma alla fine Aegon ha notato che i team "finiscono per applicare sempre gli stessi metodi quando lavorano con Appian". Man mano che più team con una maggiore varietà di competenze hanno iniziato a lavorare con Appian, il grado di affidabilità ha risentito dell'aumento del numero di incidenti di sviluppo ridondanti. Così, nel 2018, Aegon ha creato il team Appian Enablement.

Settore:
Servizi finanziari

Sede centrale:
L'Aia, Paesi Bassi

Sito Web:
aegon.com

Numero di dipendenti:
+3.500

Boris Buis **Frans Stuifbergen**

Leader di Intelligent Automation e BPM

Questo nuovo team aveva il compito di portare la conoscenza e gli esperti di Appian in una community condivisa. All'interno dello spazio DevOps, ha anche introdotto la governance, la sicurezza e il provisioning in tutta l'organizzazione.

"A quel tempo, avevamo 20 applicazioni e 10 team che lavoravano con Appian e stavano sviluppando la nostra pipeline CI/CD. Abbiamo stilato il business case per ampliare il team Appian Enablement in modo che supportasse la creazione di componenti riutilizzabili, portando una comunità di pratica a condividere conoscenza ed effettuare l'onboarding e la formazione su piattaforma. A questo punto, in realtà credo fossimo già in ritardo, il che, in alcuni casi, si è tradotto in applicazioni scarsamente scalabili con costi di manutenzione più elevati".

Verso la fine del 2019, Aegon ha anche aggiunto Servizi di Automazione Intelligente al profilo del team e l'ha riorganizzato sotto il nuovo titolo di Intelligent Automation Team (IAT). Boris ha notato che "l'obiettivo era quello di raggruppare queste funzionalità sotto un'etichetta unica e con un atteggiamento più orientato ai servizi".

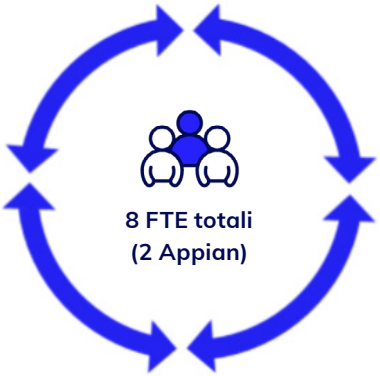
In futuro, Aegon vuole spostare la proposta di valore IAT verso un portafoglio di servizi di "iper-automazione", permettendo alle unità aziendali di aumentare la velocità e l'innovazione.

Panoramica e responsabilità dell'IAT.

L'IAT di Aegon ha 8 FTE totali (2 dedicati ad Appian) e consente a più di 16 team DevOps federati all'interno dell'azienda di supportare oltre 50 applicazioni. Sono responsabili della conduzione di attività in 5 aree principali, tra cui: Governance e reportistica, fornitura di servizi di automazione intelligente, formazione e sviluppo delle competenze, monitoraggio di qualità/benefici, ispirazione e consulenza.

- **Governance e reportistica.** L'IAT assicura che le implementazioni Appian siano completate secondo i processi CI/CD a livello di Aegon. Le attività di reportistica specifiche includono: monitoraggio delle metriche di base sullo stato di salute della piattaforma, reportistica degli incidenti, gestione delle licenze e provisioning automatizzato.
- **Erogazione di servizi di automazione intelligente.** L'IAT lavora direttamente con le unità aziendali per identificare e costruire funzionalità e servizi di automazione comuni. Ad esempio: "Attualmente stiamo lavorando a una soluzione di elaborazione intelligente dei documenti che utilizza diverse funzionalità di automazione, ma che alla fine viene fornita come un unico servizio. Questo permette alle nostre unità aziendali di disporre di un menu di funzionalità con un piccolo investimento e di ridurre il time-to-market".
- **Formazione e sviluppo delle competenze.** Per la formazione, l'IAT di Aegon cerca sempre di allineare le capacità dei partecipanti e i requisiti specifici di Aegon con il tipo di formazione fornita. Ad esempio, l'IAT ha creato un programma interno di formazione RPA su misura per le esigenze specifiche di Aegon. "Non si può semplicemente mandare le persone a fare formazione e aspettarsi che abbiano successo. È necessario fornire loro supporto durante tutto il percorso di apprendimento, il quale dovrebbe includere il mentoring e la guida dopo la conclusione di qualsiasi formazione ufficiale".

> Abbiamo creato un framework BPM-RPA che permette agli utenti di integrare facilmente la nostra forza lavoro robotica nei loro processi Appian. Sono state prese in considerazione tutte le integrazioni tecniche, la gestione degli errori e i callback".
>
> Boris Buis, Leader di Intelligent Automation e BPM



- **Monitoraggio della qualità e dei benefici.** L'IAT conduce regolari controlli sull'integrità delle applicazioni all'interno del proprio portafoglio ed esamina questi risultati con i team delle applicazioni. Qui, delineano i piani futuri riguardanti la gestione dello stato delle applicazioni. L'IAT di Aegon traccia anche la soddisfazione degli stakeholder e i vantaggi offerti dalle soluzioni di automazione.
- **Ispirazione e consulenza.** L'IAT lavora con le unità aziendali per identificare i bisogni insoddisfatti e consigliare nuove applicazioni o funzionalità aggiuntive. Inoltre, sulla base delle nuove funzionalità di Appian, presenta proattivamente nuove idee di soluzioni ai partner commerciali e li aiuta a vedere "l'arte del possibile". "Avere 'Ispirazione e consulenza' come parte del nostro portafoglio di servizi ci permette di lavorare insieme al business per creare soluzioni intelligenti. Un esempio recente è la creazione di un'attività self-service che permette alle unità di business di richiedere direttamente ulteriori dati sui clienti invece di passare attraverso un intermediario".

Indicatori di successo.

Avere degli indicatori di successo non solo rende l'IAT responsabile delle proprie prestazioni, ma gli permette anche di comunicare le previsioni e i successi agli stakeholder. Aegon misura i loro progressi ogni 100 giorni per assicurarsi che si stiano muovendo nella giusta direzione e che raggiungano gli obiettivi principali.

I risultati di queste metriche sono abbinati a sondaggi sulla soddisfazione dei clienti e vengono valutati per il miglioramento continuo e la spinta verso l'incremento di valore.

Lezioni apprese.

Adattarsi rapidamente alle dinamiche che cambiano. "L'IT si muove velocemente e una piattaforma come Appian si evolve rapidamente. Avere un obiettivo verso cui tendere, ma essere pronti ad adattarsi ai cambiamenti. Per Aegon, questo significa giocare d'anticipo, in modo che quando Appian rilascia nuove funzionalità noi siamo già pronti".

Promuovere una piattaforma di alta qualità. "Il CoE di Aegon è responsabile dello stato della piattaforma, quindi lo incarichiamo di proteggere la qualità della stessa. Decide e comunica le competenze di base di Appian che i team di sviluppo devono mantenere. Questo mitiga il rischio e mantiene stabile la piattaforma".

Sviluppare il CoE all'inizio del percorso. "Definisci delle responsabilità centralizzate dal primo giorno. Non deve essere necessariamente un team dedicato, ma pensa alla crescita del tuo portafoglio, perché avviene in fretta. Quando si verifica una necessità impellente, è già troppo tardi".

Indicatori di successo Aegon

Soddisfazione degli stakeholder interni

Creazione di valore della soluzione

- Raggiungimento e conferma dei benefici previsti

Stabilità della piattaforma

- Tempo di attività
- N. di incidenti
- Piattaforma aggiornata o non aggiornata

Successo della formazione dal workshop

Pensi di avere una best practice di Appian? Vorresti condividerla con la comunità Appian? Inviaci un'e-mail a bestpractices@appian.com per programmare una chiamata di ricerca con il nostro team.