GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

7 pasos para una automatización de procesos exitosa

Actualidad Empresarial | 02/08/2022 | 00:00

Todo lo que se necesita saber sobre código bajo/sin código para aprovechar los potenciales de proceso sin explotar.

La optimización de los procesos organizacionales siempre ha sido uno de los objetivos centrales de la Gestión de Procesos o Business Process Management. Y la automatización juega un papel fundamental en esto. La automatización de procesos representa una de las herramientas más críticas en el campo de la transformación digital y promete aumentar la eficiencia operativa y crear capacidades adicionales a través de diferentes formas de automatización. Por lo tanto, no sorprende que este tema esté arrasando en el mundo del marketing y de los negocios en general.

Sin embargo, los analistas comerciales o los jefes de departamento deben tener cuidado de no caer en eslóganes de marketing baratos. Después de todo, la gama posible de escenarios de implementación para la automatización de procesos es bastante amplia. Por lo tanto, se debe saber exactamente cuándo recurrir a qué enfoque de automatización. Solo entonces se pueden obtener realmente los resultados esperados de la automatización.

Esta publicación de blog profundiza en algunos de los términos más comunes relacionados con la automatización de procesos y proporciona una guía paso a paso sobre cómo hacer realidad los objetivos de automatización de procesos.

¿Qué oportunidades existen para la automatización de procesos?

La automatización de procesos ha estado en la ola de la tendencia desde hace bastante tiempo, y desde que el término “Automatización robótica de procesos (RPA)” entró en la ecuación hace un par de años, este tema ha estado de moda. En RPA, las tareas de proceso individuales, o incluso una serie corta de tareas, son asumidas por robots, más específicamente: macros o bots de software. Estos bots están diseñados para simular el comportamiento humano en un proceso asistido por computadora, por lo que pueden ejecutar tareas repetitivas, de alta frecuencia y, a menudo, de menor escala. Esto permite la optimización en el nivel “más bajo” de la arquitectura del proceso. La delegación de tareas de un solo proceso a los bots libera capacidades adicionales, pero a su vez también enfrenta ciertas restricciones en lo que respecta al grado de automatización.

Los sistemas ERP, por otro lado, han existido durante mucho más tiempo y están muy ampliamente establecidos. Han sido una parte integral del panorama de TI de muchas organizaciones durante décadas y respaldan la ejecución de procesos en áreas como

contabilidad, gestión de materiales, adquisiciones y similares. Sin embargo, a pesar de los grandes beneficios que pueden brindar, los sistemas ERP tampoco están completamente exentos de críticas. Los altos costes de adquisición e implementación, una curva de aprendizaje empinada para los usuarios y costes adicionales sustanciales para los ajustes continuos, especialmente en el caso de los cambios de proceso, quitan parte del brillo que los sistemas ERP a menudo emanan al principio.

Entre estos dos extremos del espectro, ha surgido una brecha cada vez mayor en los últimos años que ahora se puede salvar mediante la automatización de procesos de código bajo/sin código basada en formularios. En los últimos años, numerosos fabricantes han introducido soluciones en el mercado que permiten a los departamentos comerciales automatizar sus procesos de forma independiente, a menudo sin (o con una participación mínima) de TI.

Los procesos de soporte en particular, que se encuentran en prácticamente todas las industrias (y están destinados a facilitar de manera óptima el negocio principal de la empresa) a menudo se manejan con hojas de cálculo, listas de verificación o innumerables correos electrónicos y, por lo tanto, muchas veces resultan en una multitud de problemas. Los procesos de soporte no documentados o mal documentados, no transparentes y propensos a errores, en los que las responsabilidades en muchos casos no están claras (y, por lo tanto, las tareas individuales se dejan fácilmente sin hacer), conducen a largos tiempos de espera, demoras y bucles de proceso, lo que en última instancia resulta en un ciclo interminable, tiempos y frustración para todos los involucrados. Y además, a menudo, también son imposibles de rastrear, lo que en algunos casos genera dificultades para demostrar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios.

Estos procesos generalmente se encuentran en departamentos como marketing, recursos humanos, informes, TI, legal o cumplimiento, o simplemente son ciertos tipos de procesos, como los procesos de solicitud, que por diversas razones no han encontrado su camino en un sistema ERP existente, pero aún podrían beneficiarse de las ventajas de la automatización de procesos. El enfoque basado en formularios o sin código/bajo código “inspira” reflexiones sobre la automatización de tales procesos, ya que su implementación a menudo se puede llevar a cabo con poca o ninguna participación de TI, similar a RPA, pero aún con mejores resultados.

Entonces, ¿cómo deben proceder las empresas con la automatización de sus procesos y cómo puede garantizar los máximos resultados con recursos limitados?

Por lo general, la automatización de procesos se puede integrar muy bien en los ciclos y métodos de gestión existentes, ya sea el Plan-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA), el Ciclo de Vida de Gestión de Procesos (PMLC) o algo similar. Al igual que estos métodos, la automatización sostenible de procesos abarca la planificación/identificación, el diseño, el análisis y la optimización, así como la implementación, ejecución y seguimiento/control continuo.

Un modelo de procedimiento para la automatización de procesos en siete pasos

Por lo tanto, la mejor manera de describir el modelo de procedimiento para la automatización de

procesos es seguir los 7 pasos a continuación.

Identificar el potencial de automatización

Evaluar la cartera de procesos por su potencial de automatización, por ejemplo, según los tipos de procesos o las características definidas de los procesos, como la complejidad, la frecuencia de ejecución, el grado de estandarización y similares. Aquí, muchas empresas se benefician de la documentación de procesos existente y de fácil interpretación. Cuanto más detallada sea esta documentación, mejor se pueden considerar los otros parámetros en la selección de procesos, como los sistemas involucrados, los riesgos y las dependencias o impactos en los procesos aguas arriba y aguas abajo.

Analizar y optimizar los procesos

Antes de apresurarse a la automatización, es importante tomarse un tiempo para analizar a fondo los procesos seleccionados y eliminar cualquier debilidad importante de inmediato. Si se automatiza un proceso defectuoso e ineficiente, seguirá siendo defectuoso o ineficiente incluso después de la automatización y estos defectos pueden incluso amplificarse. Realizar un análisis de coste-beneficio aproximado con el proceso simplificado, comparando el TO-BE automatizado con el proceso AS-IS actual. En este contexto, ejecutar una simulación de procesos puede ser muy útil para determinar los ahorros potenciales, comparándolos con los costes del proyecto de automatización y, por lo tanto, evaluando el ROI.

Definir el proceso ejecutable

Convertir el proceso optimizado en un gráfico de flujo de trabajo que represente la lógica de ejecución. Este gráfico generalmente se despoja de actividades o decisiones puramente manuales y se enriquece para incluir nuevas tareas o eventos para su ejecución. A continuación, agregar la información técnica sobre la ejecución de los pasos individuales, generando así el último gráfico de ejecución. Las mejoras necesarias pueden variar aquí según la plataforma de automatización que se elija y la integración necesaria con los sistemas circundantes. Las tareas simples generalmente se pueden implementar directamente sin necesidad de conocimientos de programación.

Crear los formularios/máscaras de entrada necesarios

Paralelamente a la creación del proceso ejecutable, se puede iniciar el diseño del formulario. De hecho, a menudo incluso es recomendable comenzar a diseñar los formularios desde el principio para poder realizar mejoras tanto en el gráfico de flujo de trabajo como en los formularios, a modo de creación rápida de prototipos. Además, la creación temprana de los formularios también permite validaciones iniciales por parte de los usuarios finales, lo que suele mejorar mucho la calidad del proceso, así como su aceptación.

Prepararse para el lanzamiento

Durante la fase de implementación o en preparación para ella, asegurarse de obtener las aprobaciones técnicas para el nuevo proceso, informar y educar a los miembros del personal al respecto y asegurarse de que se hayan implementado todas las tareas técnicas para una gestión de cambios exitosa y puesta en marcha.

Ejecutar el proceso

¡Hecho! El nuevo proceso ahora está disponible para los empleados y se ejecuta utilizando el soporte de flujo de trabajo. La decisión que aún debe tomarse ahora es: si se desea que el proceso automatizado esté disponible para todos los afectados de inmediato, o si aún se desea que se “pruebe” productivamente en una escala más pequeña al principio para obtener algo práctico inicial, perspectivas.

Supervisar los resultados

Supervisar los KPI relevantes para los objetivos del proyecto y las consideraciones de coste-beneficio. Prestar especial atención a la calidad de la ejecución del proceso en las primeras etapas del nuevo proceso automatizado, especialmente con qué frecuencia se agregan actividades ad-hoc o se toman rutas de proceso alternativas. Estas observaciones se pueden usar para verificar el diseño del proceso, de modo que se puedan hacer ajustes si es necesario. Esencialmente, todos los hallazgos de monitoreo pueden servir como base para futuras mejoras de procesos.

Resumen

La automatización de procesos seguirá creciendo de manera constante en los próximos años. El grado de automatización en casi todas las organizaciones todavía se encuentra en el rango porcentual inferior de dos dígitos. Como responsable de la toma de decisiones y/o parte afectada, no solo se necesitan conocimientos sobre las diferentes opciones de automatización, sino también el enfoque correcto, así como las herramientas de apoyo para enfrentar adecuadamente el desafío.

Con ADONIS Process Automation, BOC Group proporciona un conjunto de herramientas todo en uno para guiar sin problemas a través de los pasos esenciales de la automatización de procesos. Con el conjunto de herramientas integrado en ADONIS, uno no solo se asegura de hacer las cosas bien (automatización de procesos), sino también de hacer las cosas correctas (gestión de procesos) y, lo que es más importante, de no conformarse con un proyecto de una sola vez, sino integrar los resultados en el proceso de mejora continua de la empresa.

Para complementar este artículo, en la página web de BOC Group se puede consultar un póster gratuito donde han resumido, de forma gráfica y clara, los 7 pasos para una automatización éxitos. Por otro lado, ofrecen el webinar ¿Documentar o Automatizar procesos? ¿Qué fue antes el huevo o la gallina?, donde se podrá ver en acción las herramientas que hacen posible cualquier iniciativa de automatización de procesos.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/180804-7-pasos-para-una-automatizacion-de-procesos-exitosa.htm