

"¿Estamos siguiendo nuestros procesos?"

ARIS Process Mining tiene la respuesta

Índice

- 2 Asegúrate de que tu organización funcione como debería
- 3 ARIS Process Mining para verificación del cumplimiento
- 4 Preguntas típicas que pueden ser respondidas por ARIS Process Mining
- 6 ¡Verifica tu cumplimiento AHORA!

White paper

"¿Estamos siguiendo nuestros procesos?" — ¡ARIS Process Mining tiene la respuesta!

¿Invertiste tiempo en mapear y diseñar tus procesos de negocio?

¿Te has preguntado si tus colegas que se ocupan de estos procesos están siguiendo la forma de trabajo determinada? ARIS Process Mining puede ayudarte a alcanzar el siguiente nivel de madurez del proceso, ayudándote a comprender dónde están las brechas que requieren ajustes en el diseño del proceso, los sistemas subyacentes o la necesidad de capacitación y documentación adicional para tus colegas.

Asegúrate de que tu organización funcione como debería

¿Por qué preocuparte por el cumplimiento del proceso?

Para tener éxito en el mercado, debes cumplir con las regulaciones legales y económicas y cumplir con los requisitos de tus clientes. Si no se cumplen las regulaciones o los requisitos de cumplimiento, enfrentarás sanciones legales y contractuales, especialmente si operas en sectores altamente regulados como el bancario, médico o farmacéutico. Además, si no cumples con las expectativas del cliente, corres el riesgo de dañar la relación y, en última instancia, puedes perderlo. Por lo tanto, es importante asegurarte de que cada una de las ejecuciones de tus procesos se ajusten a tus procesos de negocios y procedimientos de trabajo definidos.

¿Cómo garantizar el cumplimiento del proceso?

Hay tres estrategias que puedes implementar para garantizar el cumplimiento del proceso:

1. Cumplimiento por diseño

Mapea tus procesos y utiliza estos blueprints con fines de optimización, estandarización y certificación. Los blueprints de proceso se pueden utilizar no solo para la implementación, sino también para compartir el conocimiento del proceso y las instrucciones de procedimiento en tu empresa para que todos los empleados sepan cómo operar.

Los usuarios de ARIS, ya han establecido una base importante para garantizar el cumplimiento de los procesos, definiendo sus procesos de negocios en un repositorio estructurado y su implementación en toda la organización a través del portal de procesos de ARIS. Sin embargo, tu estrategia para lograr cumplimiento no debe depender únicamente de la documentación de tus procesos; también necesitas vigilar la ejecución.

2. Auditorías de cumplimiento periódicas

A partir del análisis de una muestra de los procesos ejecutados, los auditores verifican y certifican el cumplimiento de tu proceso. Este análisis de cumplimiento periódico garantiza que se cumplan los procesos definidos y permite acciones reactivas en caso de desviaciones. Sin embargo, este enfoque se aplica solo esporádicamente, por ejemplo, una vez por trimestre. Usar solo resúmenes durante un período determinado no garantiza la adherencia continua a los procesos y no permite tomar contramedidas oportunas si algo se vuelve incompatible. No es poco común que el cumplimiento real aumente ligeramente antes del inicio de una auditoría y luego disminuya significativamente una vez finalizada. Claramente, esto no es lo que se quiere lograr.

3. Cumplimiento en tiempo de ejecución

Dado que la ejecución de un proceso puede variar de un caso a otro, el análisis de datos realistas del sistema es la única forma de lograr una estrategia de cumplimiento eficaz y específica. Solo el monitoreo continuo del cumplimiento inmediatamente después de que se ejecutan los procesos, o incluso durante el tiempo de ejecución, te permitirá garantizar el cumplimiento continuo del proceso, identificar rápidamente las vulnerabilidades y tomar medidas proactivas para mejorar el cumplimiento. La verificación de cumplimiento de procesos proporcionada por ARIS Process Mining garantiza un análisis continuo basado en hechos.

ARIS Process Mining para verificación del cumplimiento

La minería de procesos es una tecnología que reconstruye automáticamente la ejecución real del proceso y calcula los KPIs del proceso asociado. Para este descubrimiento de procesos, necesitas que los datos de las aplicaciones que ejecutan los procesos sean analizados. Más específicamente, necesitas los siguientes snippets de datos de las trazas de tu proceso, que son esenciales para el flujo del mismo:

- **ID del proceso:** para agrupar todas las trazas de proceso que pertenecen a la misma instancia de proceso, por ejemplo, el ID de una orden de compra.
- **Nombre de la función:** para nombrar todas las actividades de proceso ejecutadas, por ejemplo, "Crear solicitud de compra".
- **Fecha y Hora:** para ordenar los cortes de proceso según el orden de ejecución real.

Una vez que tengas este tipo de información a tu alcance, estarás a solo unos minutos de obtener tus primeros insights del proceso basados en hechos con ARIS Process Mining.

Además del descubrimiento de procesos, podrás beneficiarte de la verificación de cumplimiento, que compara la ejecución real del proceso con el diseño del proceso, por ejemplo, basado en modelos BPMN. Gracias a los algoritmos de ARIS Process Mining, no solo podrás ver la tasa de cumplimiento de proceso agregada, es decir, el porcentaje de instancias de proceso que coinciden con el diseño de tu proceso, sino también los problemas de cumplimiento detallados que llevaron al incumplimiento. Un ejemplo de este tipo de problema de cumplimiento sería si no iniciara un proceso de compra creando una solicitud de compra, con la creación de una solicitud de compra, sino que comenzara directamente con la realización de un pedido. Nuestros algoritmos inteligentes detectan no solo los comienzos o los finales de los procesos defectuosos, sino también pasos de proceso inesperados o secuencias de ejecución incompatibles.



Existen numerosos casos de uso que hacen que la verificación de cumplimiento de procesos sea una aplicación realmente poderosa:

- Seguimiento de la adopción de cambios implementados en el proceso**: Icon of a monitor with a line graph.
- Garantizar el cumplimiento del proceso e identificar las necesidades de capacitación**: Icon of a starburst.
- Mejora de auditoría basada en el uso real del sistema**: Icon of a person's head and shoulders.
- Control de calidad de los modelos de proceso descubiertos**: Icon of interlocking gears.
- Punto de partida para mejorar los modelos de procesos**: Icon of a tree diagram with a plus sign.
- Evaluación de la calidad de los procesos documentados**: Icon of a document with a checkmark.
- Validación de implementación basada en blueprints de proceso**: Icon of a robot head with a gear.
- Identificación de patrones de proceso con desvíos frecuentes**: Icon of binary code (01110, 011, 10101) with arrows.
- Monitoreo continuo del cumplimiento para identificar casos desviados**: Icon of a line graph with a pulse.
- y mucho más**: Icon of a rocket.

Preguntas típicas que pueden ser respondidas por ARIS Process Mining

"¿Nuestros empleados adaptan su forma de trabajar a los cambios de proceso realizados e implementados en todo el mundo? ¿Hay lugares específicos donde se requiere capacitación adicional sobre los cambios?"

Como herramienta líder para el diseño y análisis de procesos, ARIS te permite adaptar tus procesos de negocios y garantizar un ciclo de publicación controlado de tus cambios por parte de los propietarios de procesos, además te permite distribuir los procesos adaptados globalmente para toda la fuerza laboral con las representaciones adecuadas. Nuestra gestión de confirmación también garantiza que todos los empleados afectados por cambios en el proceso puedan confirmar que han leído y comprendido los cambios para asegurarse de que pueden actuar en conformidad.

Pero eso no es todo: ARIS Process Mining también puede hacer visible la tasa de adopción real y te permite analizarla desde diferentes perspectivas. De esta manera, puedes identificar debilidades, como ciertas regiones que tienen dificultades para adaptarse a los cambios realizados por un sistema de aplicaciones recién implementado. Según estos hallazgos, puedes tomar las medidas adecuadas directamente dentro de ARIS. Por ejemplo, puedes activar iniciativas de capacitación para que tus empleados puedan realizar correctamente los procesos adaptados. Nuestra sólida integración con la principal herramienta de capacitación, SAP® Enable Now, también garantiza que se creen los materiales de formación adecuados para cumplir con los requisitos del negocio.

IMPLEMENTA CAMBIOS

- Garantiza que los empleados sigan los procedimientos operativos estándar.
- Implementa cambios de proceso y obtén la confirmación de que los empleados conocen los nuevos procedimientos.
- Controla totalmente la implementación mediante la gestión de confirmaciones.

VERIFICA LA ADOPCIÓN

- Monitorea la tasa de adopción comparando la ejecución real del proceso con el cumplimiento de los nuevos procedimientos.
- Transparencia en todas las dimensiones de análisis, por ejemplo, ubicaciones, grupos, etc.

INICIA CAPACITACIONES

- Activa acciones, como iniciativas de formación que incluyan la nueva forma de trabajar.
- Reutiliza las estructuras de procesos aprobadas y ya implementadas en SAP Enable Now para garantizar que los recursos e capacitación estén alineados con los procesos de negocios.

ARIS Process Mining no solo cubre el aspecto humano, sino también el técnico del cumplimiento de procesos. En este contexto, muchos clientes luchan con preguntas como: "Implementamos nuestra lógica de negocios en el nuevo sistema SAP® S/4HANA de acuerdo con el blueprint del proceso. ¿Cómo podemos asegurarnos de que la aplicación se esté ejecutando como debería y validar la implementación?"

La principal diferencia en la verificación de la tasa de adopción de procesos discutida anteriormente es que se mide el éxito de la implementación de un sistema (y, por lo tanto, de la implementación de un proceso). Esto te permite identificar la inestabilidad potencial en sistemas de aplicación recientemente implementados o revisados en las primeras etapas de tu proyecto de implementación. Implementaciones de sistemas completamente nuevos, así como actualizaciones y consolidaciones (reimplementación de un proceso) de sistemas existentes, pueden ser examinadas. Básicamente, se trata de validar si el sistema se comporta como se desea y admite la forma correcta de trabajar de acuerdo con el blueprint del proceso y otros requisitos funcionales.

ARIS te ofrece varias opciones para diseñar el blueprint de tu proceso, sincronizándolo directamente con SAP Solution Manager para su implementación o para exportarlo como un archivo BPMN. Gracias a nuestra compatibilidad BPMN de primera clase, ARIS te ofrece amplios escenarios de implementación. Con ARIS, podrás analizar y validar la implementación de tu sistema e identificar problemas, que pueden ser causados por configuraciones incorrectas o incompletas, soluciones alternativas del usuario o requisitos mal interpretados; problemas que incluso tu blueprint puede no haber representado para la implementación deseada. Por lo tanto, podrás probar la efectividad de la implementación lo más rápido posible después de un lanzamiento e incorporar inmediatamente los resultados en el modelo global cuando pase a la siguiente implementación de región o país. Esto acelerará el proceso de implementación y aumentará la tasa de éxito, lo que tendrá un impacto positivo en las limitaciones de tiempo y presupuesto.



Validación de implementación basada en el blueprint del proceso

Otra pregunta común que escuchamos de los clientes, particularmente en el Centro de Excelencia, es: "¿Cómo la documentación del proceso refleja la realidad? ¿Qué cambios debemos hacer para mejorar la calidad del modelo?"

ARIS Process Mining establece las bases, mostrando todas las desviaciones en la ejecución de tus procesos en relación con los procesos documentados. En función de estos problemas de cumplimiento identificados, puedes decidir si se trata de un incidente real que debe abordarse desde un punto de vista organizacional o técnico, o si es una forma válida de trabajo que aún no se ha abordado en la documentación del proceso. Esto también podría ser una solución alternativa establecida por un departamento o región específicos que desees incorporar como estándar global en tu modelo de proceso.

Con las capacidades de modelado inteligente de ARIS, adaptar el diseño de tu proceso es más fácil que nunca. Los procesos modificados pueden aprobarse perfectamente en ARIS e implementarse en toda tu organización. Los colegas responsables de los procesos afectados verán claramente las desviaciones de la versión anterior a través de nuestras funciones de comparación de modelos más recientes que muestran y explican todos los cambios.

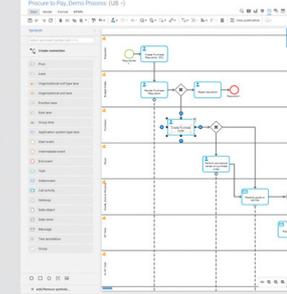
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO

- Identifica funciones faltantes y variantes adicionales del proceso que se pueden incorporar al modelo documentado.



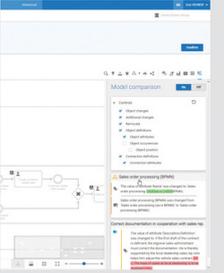
MEJORA EL PROCESO

- Mejora rápidamente el flujo de proceso documentado utilizando las capacidades de ARIS Smart Modeling.



PUBLICA CAMBIOS

- Publica el flujo de proceso mejorado, distribuyendo el conocimiento del proceso a toda la fuerza laboral
- Obtén confirmación de que los empleados están al tanto de los cambios.



Evaluación de la calidad de los procesos documentados

¡Verifica tu cumplimiento AHORA!

- Aprovecha tu repositorio de procesos** para verificar el cumplimiento.
- Si aún no estás utilizando ARIS o no cuentas con modelos de proceso que se correspondan con tu proceso descubierto, ¡no te preocupes! **Simplemente importa tus procesos descubiertos al repositorio de ARIS.**
- Identifica las ineficiencias del proceso y los problemas de cumplimiento** mediante el seguimiento de las tasas de adopción y el cumplimiento general del proceso.
- Mejora la documentación de tu proceso** identificando funciones faltantes y variantes adicionales del proceso.

[Mira el webinar "¿Estamos dentro del proceso?" aquí.](#)



Da el próximo paso

Para obtener más información sobre ARIS Process Mining visita www.arisprocessmining.com.

SOBRE SOFTWARE AG

Software AG comenzó su viaje en 1969, el año en que la tecnología ayudó al hombre a llegar a la luna y nació la industria del software. Hoy nuestros softwares de infraestructura hacen posible un mundo de conexiones. Todos los días, millones de vidas en todo el mundo están conectadas por nuestras tecnologías. Un flujo continuo de datos alimenta la integración híbrida y el Internet de las Cosas (IoT) Industrial. Al conectar aplicaciones onpremise y en la nube, negocios, gobiernos y la humanidad pueden identificar oportunidades instantáneamente, tomar decisiones y actuar de inmediato. Software AG conecta el mundo para mantenerlo vivo y próspero. Para más información visite www.softwareag.com/latam

© 2020 Software AG. Todos los derechos reservados. Software AG y todos los productos de Software AG son marcas registradas de Software AG. Otros nombres de productos y empresas mencionados aquí pueden ser marcas registradas de sus respectivos dueños.

2020_09_WP_ARIS_Process_Mining-ES