

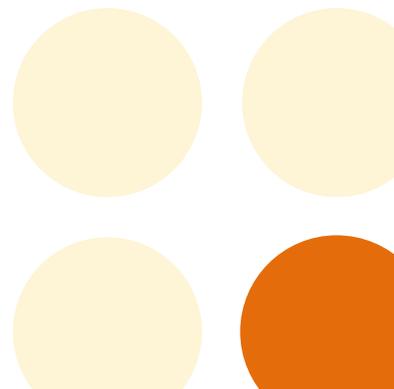


Automatización de procesos: El imperativo de la nube

Mayo de 2021

Kemsley Design Ltd.

www.kemsleydesign.com
www.column2.com



Descripción General

"Lo único que es constante es el cambio", dijo Heráclito, un filósofo griego del año 500 a.C.: Unas palabras muy acertadas para su vida entonces, y más aún hoy en día, aunque podríamos utilizar la frase "la disrupción es la nueva normalidad". Los procesos de la empresa y las cadenas de abastecimiento deben ser capaces de adaptarse rápidamente para poder sobrevivir debido a que las organizaciones se encuentran en un estado de constante disrupción. También es necesario adoptar el cambio y aprovechar la tecnología que permite innovar mediante el reajuste de las cadenas de abastecimiento, la modificación de los procesos de cara al cliente y la creación de nuevos modelos de negocio y mercados para ir más allá de la simple subsistencia y prosperar en tiempos de disrupción.

La automatización de los procesos inteligentes y las plataformas en la nube son dos de las tecnologías más importantes que se han visto en los últimos meses de disrupción social y empresarial. Unas mejoras significativas, tanto para los trabajadores internos como para los clientes, son el resultado de pasar de la automatización de procesos en las instalaciones a la automatización de procesos en la nube. El recorrido completo del cliente se convierte en un único proceso end-to-end en el que cualquier participante de un proceso puede estar en cualquier lugar y utilizar cualquier tipo de dispositivo.

La disrupción y la necesidad de procesos inteligentes

La disrupción empresarial no es nueva, aunque ha atravesado periodos de aceleración que cambian la base de las expectativas futuras. La disrupción suele venir como consecuencia de una nueva tecnología, desde la mecanización de los años 1700 hasta las telecomunicaciones más modernas, las computadoras y el internet. Las empresas que reajustan sus procesos empresariales para aprovechar las nuevas tecnologías disruptivas superan a sus competidores, convirtiéndose en los nuevos líderes del mercado o creando mercados completamente nuevos.

Esta pandemia mundial ha interrumpido las cadenas de abastecimiento, ha cambiado los procesos empresariales internos al trasladar a los trabajadores de las oficinas centralizadas a sus hogares y ha impulsado la necesidad de contar con procesos de atención al cliente y autoservicio sin contacto. No es que la nueva tecnología causara la disrupción, pero sí que las organizaciones tuvieron que incorporar la tecnología para adaptarse a los cambios causados por la disrupción social y empresarial.

Se hace evidente la necesidad de contar con procesos flexibles e inteligentes ante estos rápidos cambios:

- En respuesta a las necesidades de cambio y de disponibilidad, las cadenas de abastecimiento flexibles son más resistentes a las interrupciones, ya que le permiten cambiar de proveedores y canales de distribución. Las decisiones automatizadas en su cadena de abastecimiento pueden responder de manera rápida, reduciendo las demoras y el desperdicio en el proceso de fabricación y distribución end-to-end.
- Las operaciones internas automatizadas basadas en el conocimiento pueden gestionar la asignación de trabajo, haciendo llegar el trabajo correcto a la persona adecuada, independientemente de su ubicación, y automatizando las tareas rutinarias que no requieren intervención humana. La incorporación de reglas al interior de los procesos puede guiar a los trabajadores para que apliquen las mejores prácticas, reduzcan el riesgo y cumplan los objetivos de cumplimiento.
- Una vez que se han automatizado los procesos internos y las decisiones, los procesos automatizados de cara al cliente permiten el autoservicio para las transacciones rutinarias. Esto no significa que todas las interacciones con los clientes vayan a ser totalmente de autoservicio: las actividades más complejas pueden requerir la colaboración entre el cliente y un

trabajador del conocimiento para resolver un problema. Una automatización inteligente puede apoyar esta colaboración con las mejores prácticas, hacer un seguimiento de los resultados y seguir automatizando las tareas rutinarias y las decisiones pertinentes.

El imperativo de la nube

La nube es una parte esencial de la automatización de procesos end-to-end. Los procesos que incluyan a clientes, proveedores, empleados remotos, socios comerciales e incluso otras ubicaciones de su propia organización necesitan plataformas resilientes y siempre activas para realizar el trabajo. El hecho de colocar su automatización inteligente en una plataforma en la nube proporciona diversas ventajas:

- Flexibilidad geográfica que le permite incluir a las personas en los procesos, cualquiera que sea su ubicación física. La red y los sistemas no pueden resistir la carga que supone la implantación masiva de programas de trabajo en casa, que utilizan infraestructuras de acceso remoto en lugar de plataformas en la nube, tal y como han comprobado muchas organizaciones. Las plataformas en la nube están

optimizadas para conexiones desde cualquier lugar.

- La escalabilidad elástica, para poder ampliar y satisfacer las demandas fluctuantes. Los clientes podrían decidir hacer negocios en otra parte y los empleados remotos no podrían hacer su trabajo si la carga aumentara de forma inesperada a causa de la rapidez con la que se amplían los sistemas. Añadir nuevos servidores a un centro de datos es un ejercicio largo y costoso en el caso de la infraestructura local, mientras que las plataformas en la nube pueden fácilmente añadir capacidad según las necesidades.
- Disponibilidad permanente para clientes, proveedores y empleados en cualquier momento. Las plataformas en la nube están estructuradas de tal manera que incluso las actualizaciones del sistema no interrumpen a las personas y los procesos y garantizan un alto nivel de funcionamiento gracias a sus configuraciones de servidor y de red altamente tolerantes a los fallos.
- Creación de un sistema de gestión de las actualizaciones de las plataformas centrales, facilitando el acceso a las nuevas funciones y a la resolución de problemas. De esta forma se elimina la necesidad de que el personal de TI interno mantenga y actualice las plataformas empresariales, y se permite

a los desarrolladores de aplicaciones aprovechar las nuevas funciones para mantener una ventaja competitiva en sus aplicaciones para los clientes.

- Difusión sencilla de las aplicaciones empresariales compartidas construidas en la plataforma de automatización, incluidos los modelos de procesos y decisiones. El cambio de un proceso de negocio o de una decisión en toda la organización puede hacerse cambiando la aplicación y los modelos en un solo lugar, y extendiéndolos a un repositorio compartido en la nube. Las aplicaciones que son comunes van a ser ejecutadas de forma idéntica en todas partes y al mismo tiempo, sin retrasos en el despliegue regional.

Las plataformas de automatización de procesos en la nube proporcionan un entorno estable y escalable para la creación de aplicaciones de misión crítica, a la vez que reducen las complejas operaciones de desarrollo en las instalaciones.

Caso de uso:

Originación del préstamo:

Veamos cómo la automatización de procesos basada en la nube puede ayudar a la originación de préstamos.

La originación de préstamos utiliza

formularios en papel para llevar a cabo un proceso mayoritariamente manual, con una automatización básica del back-office. Si el ingreso de datos es demasiado lento para pasar el papeleo de un trabajador a otro, esto lo puede hacer un asistente o directamente el agente de crédito.

Las reglas de suscripción son una combinación de reglas incorporadas a un sistema de registro y de conocimientos procedentes de un manual de procedimientos. Ya que los sistemas no pueden modificarse fácilmente, las normas empresariales que cambian con frecuencia sólo existen en el manual de procedimientos y se aplican en diferentes situaciones y regiones geográficas. Incluso los agentes de crédito experimentados pueden olvidarse de consultar el manual y pasar por alto los cambios en las normas y los procesos.

Una vez que el cliente presenta su solicitud de préstamo, no tiene visibilidad en el proceso hasta que recibe la notificación de la decisión del prestamista. Puede que en algunos casos el cliente sólo descubra que ha sido aprobado cuando los fondos aparezcan en su cuenta bancaria. En caso de que el agente de crédito requiera documentación adicional, enviará una solicitud por correo o correo electrónico al cliente, que deberá presentar la

documentación requerida lo que supone que el proceso se retrase varios días.

Agregar la automatización de procesos a la originación de préstamos agilizará los procesos y automatizará las actividades, lo que mejora la eficiencia y la satisfacción del cliente. Utilizando captura y reconocimiento inteligente, la solicitud de préstamo y los documentos relacionados son capturados al inicio del proceso, y la entrada de datos en el sistema de registro se automatiza utilizando interfaces de programación de aplicaciones (API) o automatización de procesos robóticos (RPA). El cliente recibe una notificación para que presente los documentos antes de que la solicitud pase a manos del agente de crédito si es que se requiere documentación adicional.

Los pasos previos a la suscripción, como las comprobaciones de crédito, se realizan de manera automática, utilizando reglas basadas en la región geográfica, el monto del préstamo, la puntuación de crédito y el tipo de préstamo. Es posible que un agente de crédito ni siquiera revise la solicitud, y que el préstamo se apruebe o se rechace automáticamente basándose en los datos iniciales del formulario. Una vez que una solicitud de préstamo es enviada a un agente de crédito, ya se ha determinado que esa solicitud requiere que una persona la revise y decida, y puede ver la solicitud

en el contexto del perfil de riesgo del cliente o de los datos adicionales del mercado. Si el agente de crédito toma una decisión que infringe las mejores prácticas, la solicitud se envía a un gestor para que la revise antes de la aprobación final.

Los pasos posteriores a la suscripción, incluida la emisión de los fondos, están automatizados. Los prestatarios son informados del progreso en varios momentos del proceso, por ejemplo, cuando pasan a manos del agente de crédito. Si llegara a haber varios sistemas locales en diferentes ubicaciones, podría ser necesario sincronizarlos manualmente para que las nuevas reglas y procesos se apliquen a todos los trabajadores al mismo tiempo.

El cliente puede utilizar una aplicación móvil o web para presentar su solicitud de préstamo, incluyendo los documentos adjuntos, como los comprobantes de la nómina y los extractos bancarios cambiando su proceso end-to-end a una plataforma en la nube. Habrá menos trabajo manual por parte de los asistentes internos, mejorando la velocidad y la eficiencia del proceso de entrada de datos previo a la suscripción, ya que los clientes realizan la entrada de datos del préstamo directamente, y la solicitud requiere adjuntar documentos específicos antes de poder presentarla. Toda la documentación

relacionada con un préstamo es presentada electrónicamente por el cliente, por lo que ningún trabajador interno necesita acceder a documentos físicos: esto les permite trabajar desde cualquier lugar en el que puedan acceder al sistema de automatización de procesos. Los clientes podrán ver la evolución de su préstamo a través de la aplicación móvil. Los cambios normativos que afectan a las normas y los procesos se codifican en el sistema de automatización de procesos y se difunden de forma simultánea a todo el mundo.

Este último paso en la progresión y la automatización de procesos basada en la nube, es algo más que una mejora incremental con respecto a un sistema local: es un marco para dar saltos cuánticos en la eficiencia, y modelos de negocio totalmente nuevos. Un préstamo puede estar completamente automatizado, de forma que los fondos se depositen en la cuenta bancaria del cliente en cuestión de minutos después de haber presentado la solicitud si se trata de situaciones sencillas en las que el cliente ingresa toda la información necesaria para tomar una decisión. Disponer de una plataforma en la nube también puede proporcionar capacidades genéricas en las que los préstamos son un servicio gestionado dentro de un proceso de terceros,

ofreciendo préstamos a personas como parte de una gran compra en línea.

Acerca del Autor

Sandy Kemsley es analista de la industria y consultora de estrategia técnica especializada en la automatización de procesos digitales. Asesora a las organizaciones sobre su estrategia de transformación digital y crea contenidos de liderazgo intelectual sobre el panorama tecnológico y su aplicación a los casos de uso empresarial.

Escribe un blog popular sobre gestión de procesos en column2.com, es una ponente destacada en conferencias sobre gestión de procesos y transformación digital, y ha contribuido a libros sobre gestión de procesos sociales y gestión adaptativa de casos.

Patrocinador

Este informe técnico fue patrocinado por Bizagi Limited.