

Combinar la minería de procesos y de tareas para obtener más información

Preguntas frecuentes con ABBYY

Introducción

Recientemente charlamos con Scott Opitz, Director de tecnología y procesos de ABBYY, acerca del estado de la tecnología de minería de tareas y procesos.

El descubrimiento de procesos, también llamado minería de tareas, utiliza un agente de escritorio para entender la ejecución de un proceso desde la perspectiva del escritorio de los empleados. La minería de procesos permite comprender un proceso a través del análisis de registros de eventos de sistemas informáticos.

El beneficio central de todas las plataformas de minería de tareas y procesos es comprender el flujo de operaciones dentro de un proceso empresarial, así como las personas, entidades, recursos y sistemas involucrados.

Puede que una organización desee entender sus procesos simplemente para documentarlos y garantizar su conformidad. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones ejecutan ahora ejercicios de comprensión de procesos principalmente para identificar su potencial de automatización y optimización de procesos.

Las plataformas de minería de tareas y procesos apoyan estos objetivos ofreciendo funciones como análisis de causas raíz, simulación de escenarios y la capacidad de exportar la documentación de procesos (PDD). Esto último puede importarse directamente en plataformas de automatización como Automation Anywhere y UiPath.

ABBYY, como parte de su oferta Timeline, es uno de los pocos proveedores del mercado de comprensión de procesos que ofrece tecnologías combinadas de minería de tareas y procesos. La oferta de Timeline da soporte a toda la recogida, transformación, análisis y mejora de los datos de las organizaciones. A diferencia de las plataformas de comprensión de procesos de terceros, ABBYY ha integrado también Timeline en su plataforma de procesamiento inteligente de documentos para permitir a las organizaciones entender el rendimiento de sus procesos centrados en el contenido.

La minería de procesos y tareas ofrece ventajas claras. ¿Cuál es el valor de utilizar ambas?

La minería de procesos está ganando tracción rápidamente, a medida que más empresas descubren cómo potencia su estrategia de automatización inteligente. Ofrece una vista más en profundidad de los procesos. Permite a las organizaciones entender cómo las personas, los datos y la tecnología (tanto de legado como propia) trabajan juntos en toda la empresa. Permite a las compañías monitorizar cómo se ejecutan las tareas y su objetivo es mejorar y automatizar estas tareas siempre que sea posible. El uso de la minería de tareas en sinergia con la minería de datos permite contar con una inteligencia de procesos a escala empresarial. Esto ofrece a los líderes de las empresas una auténtica visibilidad de las operaciones empresariales que impulsa la optimización de procesos, el cumplimiento normativo y la automatización inteligente.

¿Deberían empezar las organizaciones con una de ellas (minería de procesos o tareas) antes de invertir en una comprensión de procesos integral?

Las organizaciones se encuentran con problemas de tiempo de comercialización y elevados costes de oportunidad cuando intentan impulsar los esfuerzos de mejora de procesos sin llevar a cabo previamente una planificación basada en hechos.

Las organizaciones deberían comenzar con lo que más les importe. La minería de tareas por sí sola no ofrece una visión integral y holística de toda la ejecución del proceso, mientras que la minería de procesos por sí sola no ofrece los conocimientos granulares de la ejecución de tareas necesarios para identificar las oportunidades de automatización.

La combinación de ambas ofrece una vista de 360 grados y una comprensión en profundidad fundamental para el éxito de la automatización inteligente. Creemos que es necesario ofrecer ambas para conseguir una auténtica inteligencia de procesos y, por ahora, los clientes están de acuerdo con este enfoque.

ABBYY utiliza el mismo motor analítico para la minería de tareas y de procesos. ¿Cómo ayuda eso a un cliente a la hora de comprender el proceso general?

Las soluciones de minería de tareas y procesos de ABBYY están impulsadas por inteligencia artificial para obtener una visibilidad de 360° de las operaciones empresariales y combinar perspectivas desde el punto de vista de las personas, los procesos y el contenido. Esto va más allá de los enfoques tradicionales como el análisis manual y utiliza los datos para obtener una comprensión especializada y una visibilidad completa de los procesos empresariales. La inteligencia de procesos permite extraer datos de cualquier combinación de sistemas de TI, combinarlos con experiencias de usuario en el escritorio y recrear procesos integrales como un gemelo digital de los procesos. Esto significa que se pueden visualizar automáticamente flujos de procesos, cuellos de botella y variaciones de rutas y realizar recomendaciones de mejora basadas en los datos.

¿Hay algún motivo por el que la comprensión de procesos sea especialmente relevante con una plantilla híbrida con más empleados trabajando desde casa?

El entorno de trabajo remoto e híbrido dejó en evidencia cómo los procesos están causando errores, retrasos y frustraciones, tanto entre los empleados como entre los clientes. La escasez de talento requiere que las empresas operen con la máxima eficiencia. La minería de procesos y tareas quita la venda de los ojos a la TI y la gestión para mostrar el verdadero rendimiento de sus procesos y operaciones.

¿Necesitan todos los usuarios un registrador para obtener información sobre el proceso?

Toda organización cuenta con profesionales de alto rendimiento. A veces se trata de miembros de un equipo que destacan enormemente respecto a sus compañeros en cuanto a productividad, y luego están los que se quedan atrás. Cuando solo se analizan a uno o dos empleados, se pierde información sobre posibles problemas de formación, el uso de atajos o teclas de acceso rápido, y podrían perderse variantes de un usuario específico que no se tienen en cuenta en la automatización.

Conocer las diferentes formas en las que los seres humanos completan una tarea puede ayudar a las organizaciones a encontrar el mejor camino para planificar la transformación. Es lógico que se necesite una mezcla de usuarios, pero no todos.

Lo mejor sería contar con un registrador para una muestra representativa de tipos de usuario/casos.

¿Sigue siendo la automatización el principal resultado de combinar la minería de tareas y procesos? ¿Por qué utilizar únicamente un conjunto de datos no es tan bueno como el total?

Las automatizaciones abarcan múltiples sistemas, departamentos y grupos de procesos. Cuando no puedes entender completamente los detalles y el impacto de la automatización sobre todo el ciclo de vida del proceso, te arriesgas a cometer errores. No se puede mejorar lo que no se mide, y es fundamental conocer a fondo cómo funcionan los procesos antes de automatizarlos. Imaginemos que decidimos dejar que los vehículos autónomos circulen por la carretera sin haberlos entrenado nunca para entender el mundo real. En esencia, esto es lo que muchas organizaciones están haciendo con sus automatizaciones. Fracasan porque nunca miden el éxito y siguen sin monitorizar las implementaciones para garantizar que no están perdiendo el control.

¿Y qué hace para ayudar a los clientes a evitar automatizar un proceso pobre?

El desafío para muchas organizaciones es comprender cómo operan sus procesos en tiempo real, a través de diferentes equipos funcionales y en sistemas backend aislados. Tradicionalmente, las empresas han intentado generar información sobre sus procesos utilizando una combinación de esfuerzos manuales y plataformas de primera generación, incluyendo una primera minería de procesos e inteligencia empresarial, lo cual ha demostrado ser largo, costoso y propenso a errores. A medida que la demanda y las expectativas de la automatización inteligente de procesos se disparan, los proveedores y usuarios se encuentran

con que sus iniciativas se ven involuntariamente y a menudo innecesariamente obstaculizadas por el tiempo y el esfuerzo requeridos por la minería de tareas previa a la implementación y la evaluación comparativa del estado real. “¿Cómo sabemos qué automatizar a continuación y por qué?”

Antes de implementar la automatización, se requiere una comprensión absoluta sobre cómo trabaja su personal y cómo se ejecutan los procesos. Esto exige una transparencia total de los procesos empresariales y de las tareas que los impulsan de principio a fin. Cuando se puede visualizar y analizar un proceso completo, puede identificarse fácilmente qué procesos se beneficiarían de la automatización y por qué. Se trata de algo crítico, ya que, si su proceso ya es defectuoso, la automatización solo hará que este proceso defectuoso sea más rápido.

La inteligencia de procesos puede ayudar a las organizaciones a identificar, cuantificar y buscar fácilmente instancias de los procesos con mayor impacto para la transformación digital o iniciativas de automatización.

¿Cómo afecta la combinación de la minería de tareas y procesos al resto de resultados subsiguientes? Por ejemplo, ¿existen beneficios en áreas como la comprobación de la conformidad?

Un mayor nivel de detalle en el análisis de las tareas resultará en un registro de datos más avanzado.

Los registros personalizados permiten al agente realizar un seguimiento de todo lo que sucede durante la ejecución de la tarea y, por lo tanto, puede recuperar información sobre cómo se ejecuta cada tarea. La misma tarea puede enfocarse de forma diferente por cada recurso en términos de pasos realizados, tiempo invertido y tiempo perdido.

¿Qué nivel de aceptación entre los clientes observa para un enfoque que combine la minería de tareas y de procesos?

Vemos que los clientes están deseando a empezar a conectar a su personal con sus automatizaciones.

Después de todo, comprender la interacción entre las personas, procesos y datos es el punto de partida para una auténtica transformación empresarial. La forma impecable en la que ABBYY Timeline integra la minería de procesos y de tareas, y en la que controla las automatizaciones de producción, ofrece a los desarrolladores y líderes empresariales una vista general clara de todo el potencial de la automatización y les permite reaccionar ante cualquier oportunidad de forma rápida y eficaz.

¿Cómo encaja la comprensión de procesos con el resto del trabajo que lleva a cabo en ABBYY sobre el procesamiento y la comprensión de documentos?

El procesamiento inteligente de documentos (IDP) y la inteligencia de procesos son dos componentes esenciales de una estrategia de automatización inteligente de éxito. Hoy, un stack típico de IA incluye tanto el IDP como la minería de procesos en combinación con una plataforma o plataformas de automatización. El enfoque de optar por los mejores ha demostrado ser más productivo cuando se construye un stack de IA, en lugar de encerrarse en un ecosistema de un único proveedor.

En ABBYY, nuestro objetivo es ofrecer los mejores IDP e inteligencia de procesos para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos empresariales. Aproximadamente el 80 % de los procesos empresariales están centrados en documentos. La combinación de información sobre los procesos y los documentos que los impulsan ofrece un nivel completamente nuevo de visibilidad y permite a los clientes obtener un ROI de proyectos de automatización con mayor rapidez y apoyar a empleados más felices y eficientes.

¿Qué depara el futuro a la combinación de la minería de tareas y de procesos?

Comprender la interacción entre las personas, procesos y datos es el punto de partida para una auténtica transformación empresarial. La capacidad de conectar los puntos entre los datos de tareas de usuarios, registros del sistema y datos empresariales permite a las empresas reducir las fricciones de los procesos, mejorar el servicio al cliente y acelerar la transformación digital.

El futuro nos exige pensar en el trabajo de un modo más fluido. Debemos reimaginar la forma de trabajar teniendo en cuenta la diversidad de personas, máquinas e interacciones. Dividir el trabajo en tareas es la manera más sostenible de lograr una fuerza de trabajo híbrida humana y mecánica sostenible.

Conclusión

Combinar la minería de tareas y procesos mejora indudablemente la comprensión general de un proceso utilizando datos complementarios para obtener una información más completa del proceso en cuestión. NelsonHall espera desde hace tiempo una convergencia de estas tecnologías. Con proveedores como ABBYY, que se adelantan en ofrecer una solución combinada, el mercado de la comprensión de procesos tratará de forma más eficiente los desafíos de la automatización y optimización de procesos.

Acerca de NelsonHall



NelsonHall es la empresa de análisis líder a nivel mundial dedicada a ayudar a las organizaciones a comprender el "arte de lo posible" en la transformación de operaciones digitales. Con analistas en EE. UU., Reino Unido, Europa continental y la India, NelsonHall proporciona a las organizaciones compradoras información detallada y crítica sobre los mercados y los proveedores que les ayuda a tomar decisiones de compra rápidas y bien informadas. Para los proveedores, NelsonHall ofrece un conocimiento profundo de la dinámica del mercado y de los requisitos de los clientes para ayudarles a optimizar sus estrategias de lanzamiento al mercado. Los análisis de NelsonHall se basan en una rigurosa investigación primaria, y son ampliamente respetados por su calidad, profundidad y observaciones.