

El área de operaciones de la empresa ABC recibe semanalmente un archivo plano (.csv) a su correo electrónico proveniente de diferentes usuarios que se encuentran dentro del dominio de la organización. Los usuarios del área de operaciones realizan manualmente el siguiente proceso:

1. Obtienen una tabla de Excel a partir del archivo plano
2. Realizan una limpieza y depuración de la información de manera manual:
  - a. Según políticas de la empresa ABC la columna "Código postal" solo debe tener números
3. Realizan una adición de nuevas columnas a la tabla y llenan la información de estas de manera manual de acuerdo con ciertas reglas de negocio:
  - a. En una nueva columna "Notifica gerente" agregan el texto "Notificar" en caso de que el valor de la columna "Total" sea mayor a 80.8
  - b. En una nueva columna "Dominio" agregan el texto que se encuentra después del @ y antes del primer . (punto) del email encontrado en la columna "Correo"
  - c. En una nueva columna "Envío" si la columna "País" corresponde a Estados Unidos, se indica que el envío es "Local", de lo contrario es "Internacional".
  - d. En una nueva columna "Código recepción" agregan la concatenación de la columna "Código postal" con la columna "Token".
4. Por cada fila de la tabla validan si deben notificar al gerente (Columna "Notificar gerente") y realizan el envío de un correo al gerente con la información de las siguientes columnas "Nombre", "Teléfono", "Código recepción", "Total" y "Día". El template del correo es similar al presentado a continuación:

Destinatario: Correo del gerente

Asunto: Notificación importante sobre Pedido [Código recepción] – [Día]\*

Cuerpo:

Estimado Gerente,

Remito información sobre el pedido [Código recepción] que requiere una alta atención por parte de la gerencia solicitado el día [Día]\*\*:

Nombre del cliente: [Nombre]

Teléfono del cliente: [Teléfono]

Pedido: [Código recepción]

Total: [Total]

Saludos.

\*La fecha se encuentra en formato dd/MM/yyyy. Ejemplo: 19/10/2022

\*\*La fecha se encuentra en formato dddd, d de MMMM de yyyy. Ejemplo: miércoles, 19 de octubre de 2022

5. Por cada fila de la tabla validan si deben notificar al encargado (Columna "Notificar encargado") y realizan el envío de un correo al encargado con la información de las siguientes columnas "Nombre", "Teléfono", "Correo", "Dirección", "Marca", "Envío", "Código postal", "Repuestos" y "Dominio". Para la notificación al Encargado no existe un template estandarizado dado que cada usuario maneja su propia plantilla, sin embargo, el destinatario del correo siempre es la persona que les envió el archivo plano (.csv) del cual proviene toda la información.

El director del área identificó un alto potencial de automatización del proceso anteriormente descrito y decidió contratarlo a usted para implementar una mejora que reduzca la manualidad de las tareas realizadas por los usuarios del área de operaciones. El director le menciona que por favor tenga en cuenta que semanalmente se debe realizar el proceso y se debe garantizar que cada vez que llegue el archivo plano (.csv) se reduzca la interacción de los usuarios con archivos, aplicaciones, etc. Al director le interesa que los usuarios ahora solo le den "Play" a la automatización que usted diseñó para que se ejecute automáticamente y que de esta manera todos los usuarios se dediquen a tareas de análisis y estratégicas sobre los resultados del proceso. El director le menciona que dado que usted tiene un amplio conocimiento de procesos y una gran capacidad de análisis, le interesa que le diseñe un tablero con distintas gráficas y métricas importantes que le faciliten a los usuarios realizar dicho entendimiento del proceso.

Finalmente, el director del área le recuerda que el proceso anteriormente descrito aún se encuentra en estabilización y puede ocurrir que en la columna "Prueba" del archivo plano .csv indique que los datos de la fila únicamente son datos de Testing, por lo tanto no deberán generar un envío de correo al gerente ni al encargado. Adicionalmente, el director le comenta que en la columna "Correo" algunas veces se encuentran correos no válidos (Ej: [correonovalido.com@co](mailto:correonovalido.com@co)), por lo cual le pide el favor que considere tales registros también como datos de prueba, es decir que no genere un envío de correo al gerente ni al encargado. Sin embargo, el director considera esta última lógica bastante compleja y deja a su consideración incluirla dentro de la automatización.

Recuerde que:

- Usted es libre de utilizar las herramientas, programas, softwares de RPA y/o lenguajes de programación que considere necesarios.
- Entre más automatizada, parametrizada y con menor interacción humana requerida sea la solución propuesta, esta tendrá más valor para el director.
- Usted es libre de realizar el tablero de Business Intelligence con las herramientas, programas, softwares y/o lenguajes de programación que considere necesarios siempre y cuando la información de las gráficas presentadas contenga información relevante para entender el proceso. Esto quiere decir que tendrá mucho más valor un tablero creado con gráficas de Excel que entregue información relevante para la toma de decisiones en el área que un tablero de Power BI o Tableau que no permita inferir nada sobre los datos del proceso.