



(<http://bpm.com>)

Build at the speed of your imagination.

Idea to app, faster with low-code.

[Read the Study](#)

(<https://bpm.com/track/redirect/19?caltype=1&widget=369>)

CASA (/)

¿QUÉ ES BPM? (/WHAT-IS-BPM)

BPM HOY

RECURSOS ▼

GUÍA DE PROVEEDORES (/FEATURED-VENDORS)

BPMSIGUIENTE 2019 ([HTTP://BPMNEXT.COM](http://bpmnext.com))

BPM JOBS BOARD (/JOB-BOARD/)

/ Casa (/) / BPM hoy / Blogs y artículos (/blogs/) / Automatización inteligente

Automatización inteligente

Detalles

Publicado: 9 de octubre de 2019

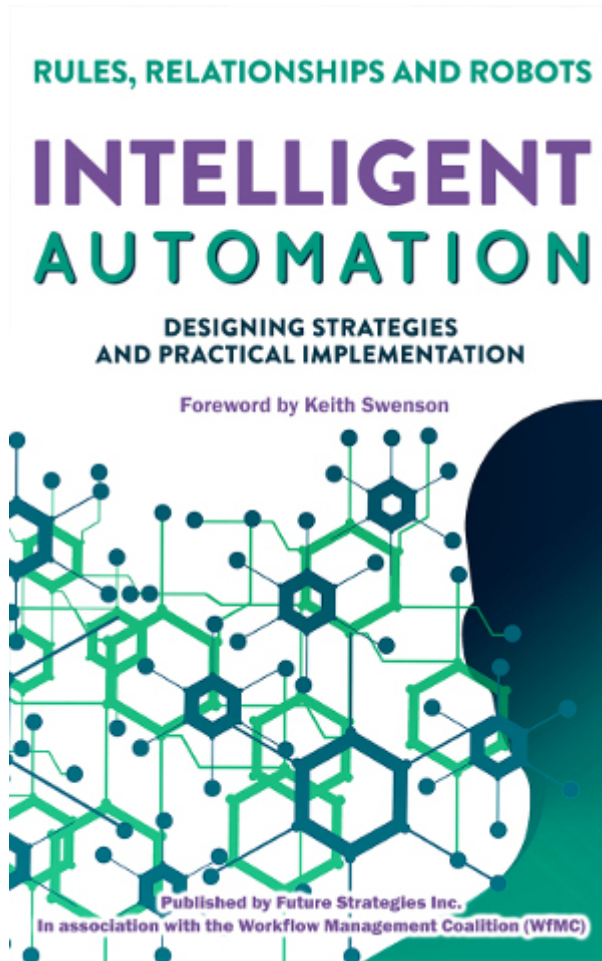
Escrito por Nathaniel Palmer

Introducción

Durante la última década, al defender la necesidad de agilidad y adaptabilidad organizacional, hemos promovido simultáneamente la Gestión Adaptativa de Casos (ACM) de las generaciones de automatización de procesos anteriores. En este contexto, a menudo hemos contrastado la "automatización" como limitada y anticuada en el contexto del trabajo de conocimiento moderno y los beneficios inherentes de ACM. En este artículo exploraremos cómo la "Automatización inteligente" se ha convertido en una nueva disciplina para la transformación empresarial, combinando las capacidades tradicionales de ACM y Business Process Management (BPM) al tiempo que las amplía más allá de lo que anteriormente se pensaba que eran las limitaciones de la automatización.

Transformación digital y el nuevo imperativo de automatización

De acuerdo con una encuesta reciente de la firma de asesoría Deloitte & Touche LLP, el 95% de los CEO y el 97% de los miembros de la junta corporativa mencionaron "serias amenazas e interrupciones a sus perspectivas de crecimiento en los próximos dos o tres años". La amenaza específica más frecuentemente citada es el efecto disruptivo de las tecnologías digitales implementadas por los competidores y su desafío interno de mantener el ritmo a través de nuevas inversiones en tecnología. Para ponerlo en un lenguaje más moderno, lo que más temen es *la interrupción digital*. ¿Cuál es el remedio para la disrupción digital? *Transformación digital*- una de las frases más citadas en los círculos empresariales actuales. Pero, ¿qué significa? En el sentido más básico, la transformación digital es la



Este artículo extraído de **Automatización inteligente: reglas, relaciones y robots; Diseño de estrategias e implementación práctica** . Disponible en Future Strategies Publishing.

Compra ahora (<https://bpm-books.com/products/intelligent-automation>)

transformación o "digitalización" de procesos y operaciones existentes en una realización de software. No se trata simplemente de una "aplicación" ni de convertirse en una empresa "punto-com", sino de aprovechar los medios digitales (aplicaciones móviles, Internet, dispositivos inteligentes, etc.) para conectarse con clientes, socios e incluso empleadores.

El impulso para la transformación digital y la amenaza inminente de transformación digital son viejas noticias. Todos hemos visto historias de empresas que alguna vez fueron dominantes y que se vieron afectadas por la interrupción digital. Los ejemplos incluyen (más famoso) Blockbuster siendo desplazado por Netflix. Vemos a nuestro alrededor innumerables nativos digitales nuevos e innovadores que superan rápidamente a los antiguos líderes del mercado. Vemos empresas como Uber, Facebook, Airbnb, Postmates y otras historias de éxito que surgieron de ideas prácticamente impensables hace una década a empresas multimillonarias en la actualidad.

Si bien muchos CEO pueden permanecer despiertos por la noche preocupados por ser "Uberizados", un tema más acuciante es cómo alinear la transformación digital con el gobierno corporativo. ¿Cómo evita el riesgo de perder el control de los procesos de gobernanza y evita los riesgos de violaciones de seguridad, al tiempo que garantiza el acceso digital a sus productos y servicios por parte de los clientes? ¿O permitir a los socios y empleados participar a través de los medios digitales? La respuesta, desde el punto de vista de la inversión en tecnología, es la *automatización inteligente* , el motor de la transformación digital.

La automatización inteligente es el paso evolutivo para la gestión de procesos comerciales (BPM) y la automatización del flujo de trabajo, que complementa el uso de reglas comerciales y tecnología de gestión de procesos con robots de software e inteligencia artificial (IA). El camino crítico para una transformación digital exitosa (con riesgo administrado) es combinar el gobierno de la información con la automatización inteligente.

Digitalización de procesos comerciales

Las tecnologías inteligentes de automatización apoyan las interacciones con los humanos, así como realizan el trabajo como lo harían los humanos. Un ejemplo relativamente simple es un "chatbot" impulsado por IA capaz de interactuar con los clientes (y cada vez más socios y empleados) de una manera que de otro modo requeriría un Representante de Servicio al Cliente humano. Estas interacciones difuminan las líneas entre humanos y máquinas. Cuando la interacción a través de los medios digitales (aplicación móvil o sitio web) puede ser difícil o imposible distinguir si la entidad en el otro extremo de la interacción está viva o es virtual. Pasan fácilmente la infame "Prueba de Turing" (la prueba desarrollada por Alan Turing en 1950 para evaluar la capacidad de la máquina de exhibir un comportamiento inteligente indistinguible del de un ser humano). Sin embargo, los chatbots son solo la delgada capa de Automatización Inteligente. Más bien,

Específicamente, una estrategia de transformación digital exitosa es aquella que une momentos discretos de automatización dentro de un proceso integral más completo, que se adhiere a las reglas de gobierno corporativo y de información. Apoyar esto requiere un modelo claro para la separación de la preocupación entre las reglas de cómo se completa el trabajo y los sistemas que lo respaldan.

En la mayoría de las empresas, los puntos de control para hacer cumplir las reglas y políticas de gobierno corporativo se centran en los seres humanos. Forman parte de la interfaz de usuario de las aplicaciones empresariales principales. Los seres humanos son parte de los sistemas de informes para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. Las empresas se centran en las acciones de los trabajadores (seres humanos) que aplican sus conocimientos y su juicio subjetivo para realizar el trabajo.

Un chatbot puede verificar el estado de un pedido o un reclamo de seguro, o incluso iniciar uno. Pero tradicionalmente el trabajo de alto valor para procesar ese reclamo o cumplir ese pedido se deja a trabajadores humanos calificados. A menudo se supone que este trabajo es "no automatizable" y requiere iniciar y cerrar sesión en diferentes sistemas para completar el proceso (o incluso una sola tarea). Este trabajo generalmente involucra sistemas de terceros u otros entornos que no pueden integrarse a través de una interfaz programática. En cambio, las personas lo hacen, desde sillas giratorias que usan notas adhesivas, y como resultado, el diseño de las reglas y flujos de trabajo relacionados se basan en cómo se construyeron las aplicaciones, en lugar de los objetivos reales del proceso de extremo a extremo que las abarca.

La automatización inteligente permite que estas interfaces de usuario existentes permanezcan intactas, lo que permite que los robots de software realicen las mismas funciones que un usuario humano. Esto permite que los puntos de control e informes existentes permanezcan intactos. El trabajo es indistinguible entre humanos y robots, ya que se utilizan los mismos sistemas. Sin embargo, ¿quién le dice al robot qué hacer? Este es el papel fundamental de la gobernanza de la información, en última instancia, servir como elemento vital de la transformación digital, al hacer cumplir las mismas reglas que se aplican a los trabajadores humanos y garantizar el mismo nivel de transparencia (incluidas las pistas de auditoría, la gestión de registros y otros medios para capturar la información). cadena de custodia de cómo se maneja la información confidencial).

Cuando la automatización es inteligente y cuando no lo es

La inversión en nuevas tecnologías está impulsada principalmente por los objetivos de aumentar la capacidad de ejecución (escalabilidad) y la agilidad organizacional. Buscando "más, más rápido y con mayor frecuencia" con menos personal, las empresas priorizan las inversiones en tecnología que pueden acelerar el tiempo de comercialización, que capacitan a los trabajadores para tomar decisiones mejor informadas, así como para reducir los gastos generales que de otro modo serían necesarios para entregar productos y servicios a mercado. La capacidad de adaptarse y responder de acuerdo con los nuevos eventos y de acuerdo con las normas y políticas existentes es fundamental para la agilidad organizacional. Sin embargo, este objetivo a menudo está en desacuerdo con la automatización centrada en la escalabilidad y la repetibilidad. La automatización del proceso actual se parece mucho a la imagen a continuación, con un conjunto complejo de cintas transportadoras diseñadas para una eficiencia y consistencia óptimas. Los ingenieros industriales diseñaron las rutas ideales para mover paquetes de la manera más eficiente posible, y estas rutas son fijas. No cambian ni adaptan sus rutas en función de lo que está en el paquete.



Figura 1: La automatización de procesos actualmente se parece mucho a estos transportadores, con rutas fijas y flujos de proceso diseñados por arquitectos e ingenieros, no adaptables al contexto de trabajo y eventos comerciales.

La mayoría de los sistemas de automatización de procesos implementados actualmente fueron diseñados y construidos de la misma manera que las iniciativas de automatización de negocios más amplias lo han sido durante las últimas décadas. Esto presentó un modelo de automatización que sigue rígidamente rutas fijas que no son consistentes con la forma en que trabajamos. Nos importa lo que hay en el paquete. No podemos hacer una secuencia de comandos completa de antemano la secuencia de pasos y procesos de extremo a extremo sin conocer el contexto exacto de cualquier tarea que realizaremos. Por esta razón, la automatización de procesos hasta la fecha se ha limitado a áreas de proceso repetitivas y relativamente simplistas. Cuando combinamos la gestión de casos y la inteligencia basada en datos con la automatización de procesos, podemos ampliar el rango de lo que se puede automatizar o administrar de otra manera. Esta combinación de capacidades permite la automatización inteligente.

¿Cómo es la automatización inteligente? Usando la misma metáfora que antes, vea la figura 2 que muestra uno de los centros de cumplimiento de Amazon donde sus robots Kiva han reemplazado las cintas transportadoras fijas. Tal como lo hacemos en nuestro propio trabajo, a los robots les importa y, de

hecho, saben lo que hay en el paquete. Usando esta conciencia del contexto (qué hay en el paquete y hacia dónde va), los robots determinan las mejores rutas y la ubicación de los productos para permitir el proceso de cumplimiento más rápido posible. Los robots aprovechan el proceso, las reglas y los datos para definir rutas que se adaptan al contexto de trabajo en ese momento, tal como necesitamos adaptarnos para completar con éxito nuestro trabajo.



Figura 2: Automatización inteligente aprovecha la eficiencia de los actores automatizados con inteligencia basada en datos que aprovecha las reglas y los análisis para permitir la optimización de la búsqueda de objetivos y la toma de decisiones.

La combinación de la automatización del flujo de trabajo y la inteligencia de la máquina basada en datos respalda nuestra capacidad de administrar el trabajo al tiempo que adapta dinámicamente los pasos de un proceso de acuerdo con el conocimiento y la comprensión del contenido, los datos y los eventos comerciales que se desarrollan. Esta es la base de la automatización inteligente, que permite procesos basados en datos que se adaptan dinámicamente al contexto del trabajo, brindando la eficiencia de la automatización y aprovechando las reglas y políticas para guiar el camino hacia el resultado óptimo. El proceso del caso está definido por la política y las reglas subyacentes combinadas con la información que recopilamos en el camino.

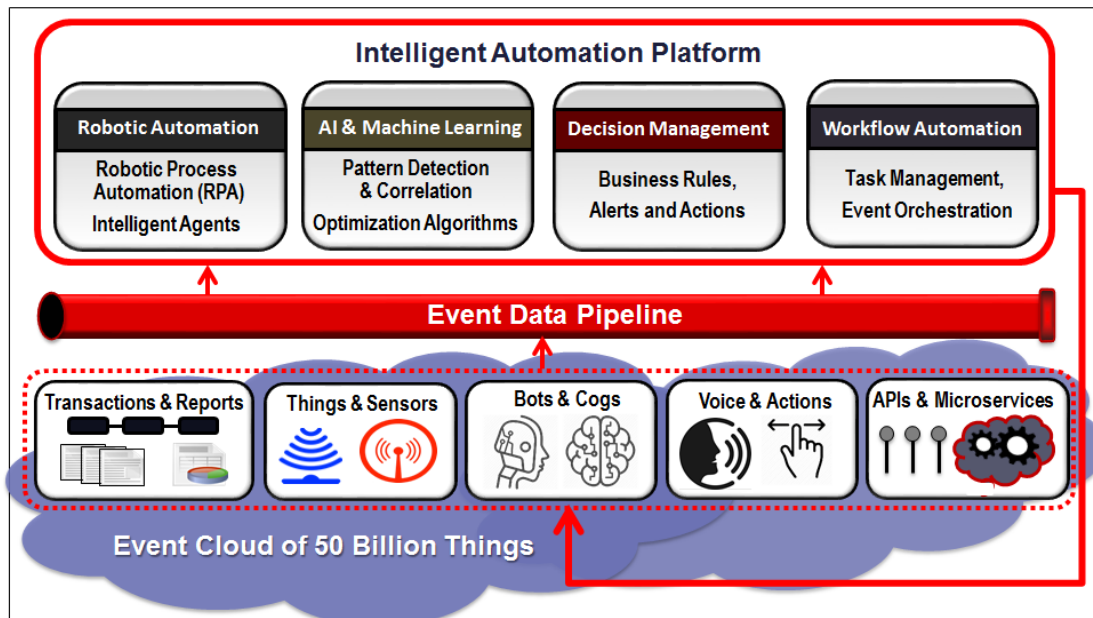


Figura 3: Automatización inteligente como plataforma digital integrada

Los robots ingresan a la fuerza laboral

La automatización robótica de procesos (RPA, por sus siglas en inglés) es uno de los sectores de tecnología empresarial de más rápido crecimiento, pero a menudo se malinterpreta. Algunos se refieren a RPA como "¡Es solo un raspado de pantalla con esteroides!" No, es mucho más poderoso que eso. De hecho, es simplemente un pilar, aunque crítico, de la automatización inteligente. RPA en sí está orientado a la escala y la repetición. Reemplaza la toma de decisiones subjetiva aplicada por los seres humanos y carece de la optimización basada en datos que ofrece la IA.

Sin embargo, aunque RPA se correlaciona más estrechamente con "Automatización" que con "Inteligente", sus beneficios pueden ser convincentes. El aprovechamiento de RPA como parte de un enfoque amplio de automatización inteligente ofrece la misma oportunidad para la ventaja de ejecución, así como un potencial equivalente para la interrupción del negocio, como agregar robots físicos a la fuerza laboral de la empresa. A diferencia de las soluciones cuya función es coordinar y secuenciar tareas para que las realicen los humanos, RPA actúa específicamente en nombre de los humanos para realizar el trabajo; por ejemplo, RPA automatiza las tareas humanas (trabajo manual) en lugar de simplemente tareas de máquina, como con la automatización de software tradicional. Las interfaces de usuario existentes permanecen intactas, y los robots de software realizan las mismas funciones como lo haría un usuario humano, al pasar credenciales de seguridad, así como al ingresar y / o acceder a los datos de la aplicación en la que ha iniciado sesión.

La automatización inteligente une las "islas de automatización" donde los humanos son los puntos de integración entre los sistemas que de otro modo no podrían comunicarse. Este es un trabajo que no se puede automatizar de ninguna otra manera. Por definición, requiere iniciar y cerrar sesión en diferentes sistemas para completar el proceso (o incluso una sola tarea) y estos sistemas a menudo de terceros u otros entornos que no pueden integrarse a través de una interfaz programática, por lo que no lo son. En cambio, los humanos lo hacen, con sillas giratorias y notas adhesivas y, como resultado, el diseño de las reglas y flujos de trabajo relacionados se basa en cómo se construyen las aplicaciones, en lugar de los objetivos reales del proceso de extremo a extremo que las abarca. .

En la Figura 3, la plataforma de automatización inteligente se presenta como un conjunto de capacidades centrales. Esta visualización pretende presentar la sinergia inherente y la interacción entre conjuntos de capacidades y no sugiere que estos sean módulos dentro de una arquitectura monolítica estrechamente

acoplada. Más bien, la Automatización Inteligente existe como una arquitectura en capas de los mejores componentes que funcionan juntos y que a menudo se ejecutan en sus propios entornos. Existe una separación de preocupación necesaria entre cada capa, lo que permite aprovechar los mejores componentes y servicios cada vez más basados en la nube.

RPA por sí solo con mayor frecuencia no tiene interfaz. Actúa en nombre del trabajador del conocimiento, en lugar de servir como un sistema central con el que interactúan. Esto subraya el hecho de que Intelligent Automation no es una categoría de software, sino más bien un patrón de diseño para aprovechar los mejores componentes para ofrecer un potente conjunto de capacidades. La base de cualquier solución para la automatización inteligente o la gestión de casos en general es una capa de datos. Esto incluye un Almacén de datos operativos (ODS) para dirigir las acciones y operaciones con las que se dedica el trabajo de conocimiento. Además, necesariamente hay uno o más sistemas de registro (SoR) que almacenan los datos que comprenden cada registro de caso y su contexto de soporte.

Por encima del registro de servicios de datos hay tres componentes distintos pero sinérgicos que proporcionan los "cerebros" de la automatización inteligente. Estos tres son RPA combinados con un sistema BPM (BPMS) y un paquete de automatización de decisiones para definir y administrar la lógica de decisión. En este último caso, la automatización de decisiones (o la gestión de decisiones) debe entenderse como algo más que Business Rules Engine (BRE). El motor es simplemente la ejecución, pero Decision Management es una categoría relativamente nueva de software que facilita la definición y la gestión continua de reglas y políticas como artefactos distintos y activos comerciales.

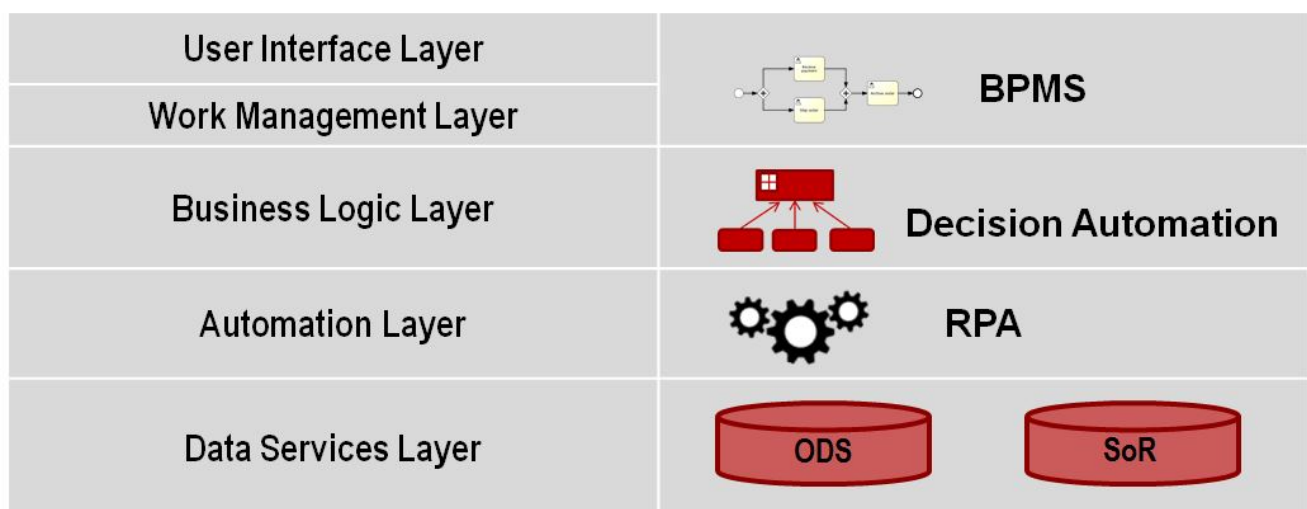


Figura 4: La plataforma de automatización inteligente se deriva como una pila en capas de los mejores componentes de cunas

Las tres R de la automatización inteligente

Hasta ahora, hemos discutido con bastante detalle sobre el papel de las reglas y los robots en la automatización inteligente. En muchas discusiones, los "robots" y la "IA" son tratados como intercambiables cuando la realidad es que con la IA, generalmente nos referimos a los sistemas de aprendizaje; Aprendizaje automático y redes neuronales (parte del dominio de la "IA probabilística"). En el contexto de los robots, estamos hablando de algo muy prescriptivo. En este contexto, podemos pensar en RPA como ejemplo de "IA determinista" que se maneja completamente por conjuntos de instrucciones. RPA no toma decisiones independientes que no sean las que se rigen por las reglas comerciales. Las reglas son por necesidad inequívocas. No hay lugar para matices o ambigüedades con las reglas comerciales o la automatización robótica. Las "tres R" de la automatización inteligente son las reglas, los robots y las *relaciones*.

La tercera R para las relaciones relacionadas con la forma en que Intelligent Automation cambia el enfoque hacia proporcionar inteligencia es comprender cómo *obtener* datos en lugar de tener que *replicarlos* y *almacenarlos* localmente. Piense en cuántas fuentes de datos se utilizan para presentar la

vista completa de un cliente determinado. Ya no es el caso que pueda esperar un único repositorio de datos del cliente. Más bien, podemos tener un metamodelo único que capture las dimensiones de ese cliente, pero los datos necesarios para completar un proceso de extremo a extremo con ese cliente inevitablemente existirán en una multitud de sistemas. A menudo, la mayoría de los datos requeridos pueden estar dentro de sistemas que están fuera del alcance de nuestro control.

Considere esta contradicción: los robots y las reglas requieren datos, que cada vez se encuentran más allá de nuestro alcance de control, y requieren un formato o transformación específicos para ser utilizables. Este es el papel de la tercera R - Relaciones. Si sabemos dónde buscar (es decir, si tenemos una relación entre eventos, reglas y fuentes de datos), podemos usar Robots para buscar datos. También podemos usar IA para validar eventos en tiempo real y predecir la respuesta más probable cuando la historia está incompleta. Aquí es donde la automatización inteligente puede aplicarse como "IA probabilística" (a diferencia de la determinista) para cerrar la brecha donde los datos están incompletos y, por lo tanto, son insuficientes para satisfacer el requisito de reglas y robots.

Al conocer un contexto significativo sobre los datos, se requiere aplicar Machine Learning y otras capacidades de IA empaquetadas para las capacidades predictivas. Ciertamente, no es mágico y requiere que tanto las reglas de negocios como los datos de capacitación estén completamente validados y sin ambigüedades. Sin embargo, ambos (reglas y datos) son más claros en retrospectiva: vemos la imagen completa una vez que se completa un proceso. Por lo tanto, podemos aprovechar el aprendizaje automático para leer y aprender de datos históricos y luego evaluar en un escenario en vivo cuál es la respuesta más probable. En este escenario, normalmente aplicaríamos umbrales de confianza para determinar si los datos "adivinados" son aceptables o no.

Por ejemplo, si el paso transaccional como parte de un proceso automatizado requiere el Número de Seguridad Social de un cliente, que falta y no se puede consultar de otro modo, puede usar AI para proporcionar posibles fuentes alternativas de información. Es probable que haya varios candidatos potenciales y la plataforma de Automatización Inteligente puede usar AI para encontrar opciones y evaluarlas; seleccionando la opción con el nivel más alto de confianza (p. ej., probabilidad) y solo permite abrirse camino si establece un umbral mínimo, como un 90% de confianza. Para las reglas o el robot, es simplemente la respuesta que están buscando, pero la *inteligencia* en Intelligent Automation es capaz de cerrar la brecha donde, de lo contrario, habría un error o interrupción en el proceso.

Dónde comenzar con la automatización inteligente

¿Cuál es el mejor punto de partida para aprovechar la automatización inteligente? Una estrategia es mirar primero las tareas humanas repetitivas, donde los usuarios están empantanados realizando trabajos tediosos, pasos repetitivos, o de otra manera donde los usuarios se desplazan hacia adelante y hacia atrás entre diferentes interfaces de aplicaciones como parte de la tarea o paso del proceso. Estos escenarios ofrecen fruta baja, pero los planes no deberían limitarse a los objetivos fáciles. Más bien, su estrategia debería sentar las bases para la escala horizontal, uniendo momentos discretos de automatización dentro de un proceso más completo y completo. Para respaldar esto, desarrolle un modelo claro para la separación de preocupaciones entre las capas de Automatización Inteligente (como se ilustra en la Figura 4) y específicamente entre las capacidades tradicionalmente asociadas con BPM y RPA. Vale la pena señalar que BPM nunca fue diseñado para reemplazar completamente el trabajo realizado por los seres humanos, sino más bien para facilitar ese trabajo mediante la asignación de tareas, la secuencia de pasos, la aplicación de reglas y otros medios de gestión del trabajo. Por el contrario, RPA, de hecho, está diseñado específicamente para reemplazar el trabajo entregado de manera menos eficiente y efectiva cuando lo realizan humanos.

La automatización inteligente permite el trabajo conjunto de BPM y RPA para una coordinación mucho más eficiente y efectiva tanto del trabajo de conocimiento como de las tareas automatizadas. Si bien la sinergia de esta combinación ofrece un gran potencial, darse cuenta de este valor no ocurre de manera predeterminada. Actualmente no existe un estándar o metodología establecida que prescriba la

interacción ideal entre BPM y RPA, y de hecho, algunos de los mayores escollos radican en la separación de preocupación mal definida entre los dos. Por ejemplo, uno de los errores comunes es crear reglas dentro de la definición de RPA que son complejas y, por lo tanto, pierden la oportunidad de administrar por separado la lógica de decisión (políticas y reglas comerciales) de la lógica de procedimiento necesaria para la tarea automatizada. Ninguna plataforma RPA está diseñada para la gestión de decisiones. Sin embargo, un enfoque bien diseñado puede y debe aprovechar las mejores capacidades. Como parte de una estrategia de transformación digital más amplia, utilizamos la gestión de decisiones para garantizar la coherencia de las reglas de negocio, así como permitir a los trabajadores tomar decisiones mejor informadas y basadas en datos.

Aprovechando la automatización de decisiones para generar un mayor valor

Considere esto en el contexto de un caso de uso donde la automatización de procesos (y el aumento de RPA específicamente) se aplica con mayor frecuencia en la actualidad; el reemplazo del procesamiento de transacciones manuales (típicamente offshore). En este contexto, se supone que los trabajadores realizan tareas relativamente repetitivas relacionadas con asuntos como el procesamiento o la adjudicación de solicitudes. Uno de los mayores desafíos en estos escenarios es garantizar que los trabajadores sigan las reglas y las pautas de política sobre cómo se debe realizar el trabajo, que se aplican a través de la capacitación, las instrucciones de trabajo y los POE, combinados con el Control de calidad (QA) basado en vigilancia.

Imagine un escenario alternativo en el que los usuarios se liberan de la toma de decisiones subjetiva (es decir, tener que confiar en su propia interpretación de políticas y reglas) y, en cambio, su trabajo fluye a través de una biblioteca de lógica empresarial donde se aplican 100 o 1000 de reglas para validar la precisión de los datos, para garantizar la coherencia con la política y para presentar una recomendación basada en datos para la mejor acción a seguir. Esto proporciona una medida objetiva (datos reportables reales y análisis) para demostrar que el trabajo se realiza de acuerdo con la política establecida. También reduce la carga de capacitación, al eliminar la necesidad de comprender exactamente qué hacer en cada uno, al tiempo que garantiza una mayor precisión y coherencia, ya que cada transacción, paso de proceso y elemento de datos se verifica automáticamente (en lugar de aplicar el control de calidad solo a una pequeña muestra)

Abordar el proceso de extremo a extremo

Expandir la apertura en este escenario e imaginar que BPM hace lo que hace mejor coordinando el proceso de extremo a extremo, gestionando la secuencia de pasos y el estado del proceso a medida que avanza el alcance del control de un paso al siguiente. Ahora, con la definición de grano mucho más fina de cómo se debe realizar el trabajo, considere que muchos de los pasos que anteriormente requerían intervención humana ahora pueden ser realizados por robots de software, coordinados por el proceso maestro, con las instrucciones proporcionadas no por un script de automatización, pero un conjunto completo de reglas y políticas capaces de adaptarse a la complejidad de su negocio. Hay un conjunto inmensamente poderoso de "beneficios digitales" que se logran mediante el aprovechamiento de la automatización de una manera que permite no solo mejorar las prácticas de gestión del trabajo, sino también aumentar la precisión, *antes de* que se implementen.

Conclusiones

Imagine, por ejemplo, transformar los miles de páginas de políticas y los múltiples días de capacitación necesarios para respaldar su trabajo de conocimiento actual en un conjunto de modelos de decisión manejables y medibles que son propiedad y están controlados por las partes interesadas del negocio. ¿Qué hay de obtener una nueva fuente de datos analíticos y de auditoría basados en las decisiones reales tomadas y las acciones tomadas, en lugar de la vigilancia real basada en la garantía de calidad?

La automatización inteligente ofrece la capacidad de integrar procesos, en lugar de sistemas y aplicaciones, para ofrecer una automatización del trabajo más cercana o integral que requiere que los humanos (mucho más caros) realicen este trabajo manualmente. Esto proporciona una medida objetiva (datos reportables reales y análisis) para demostrar que el trabajo realizado de acuerdo con la política establecida. También reduce la carga de entrenamiento, eliminando la necesidad de comprender exactamente qué hacer en cada paso, al tiempo que garantiza una mayor precisión y consistencia. En lugar de una "caja negra" de automatización de back-end, cada transacción, paso de proceso y elemento de datos se verifica automáticamente con las reglas de negocio.

Expanda aún más la apertura en este escenario, considere el papel de BPM tradicional coordinando el proceso de extremo a extremo, gestionando la secuencia de pasos y el estado del proceso a medida que avanza el alcance del control de un paso al siguiente. Ahora, con una definición mucho más precisa de cómo se debe realizar el trabajo, aprovechando las políticas y reglas definidas como parte de la lógica empresarial, muchos de los pasos que anteriormente requerían intervención humana ahora pueden ser realizados por robots "inteligentes". Sin embargo, estos robots no son inteligentes, per se. Esto no es una IA que se vuelve loca. Por el contrario, los robots de software están sujetos a las mismas reglas de cumplimiento y estándares de informes definidos para trabajadores humanos, pero digitalizados como parte de una estrategia de transformación. Con el tiempo, el alcance del alcance de esta automatización puede crecer para abarcar un número creciente de tareas humanas antiguas, a medida que se capturan datos de rendimiento y se entiende más sobre cómo se debe realizar el trabajo. Esta es la promesa de la automatización de inteligencia; expandiendo la eficiencia de la automatización mientras se brinda mayor transparencia y cumplimiento de políticas. Es por eso que la propuesta de valor de la automatización inteligente puede ser tan convincente. Es la capacidad de integrar procesos, en lugar de sistemas y aplicaciones, para entregar una automatización del trabajo más cercana o integral, en lugar de requerir que los humanos (mucho más caros) realicen este trabajo manualmente. Es por eso que la propuesta de valor de la automatización inteligente puede ser tan convincente. Es la capacidad de integrar procesos, en lugar de sistemas y aplicaciones, para entregar una automatización del trabajo más cercana o integral, en lugar de requerir que los humanos (mucho más caros) realicen este trabajo manualmente. Es por eso que la propuesta de valor de la automatización inteligente puede ser tan convincente. Es la capacidad de integrar procesos, en lugar de sistemas y aplicaciones, para entregar una automatización del trabajo más cercana o integral, en lugar de requerir que los humanos (mucho más caros) realicen este trabajo manualmente.



Autor: Nathaniel Palmer **Sitio web:** <http://bpm.com>
(<http://bpm.com>)

VP y CTO



(<https://plus.google.com/102389180494928589941?rel=author>)



(<https://twitter.com/nathanielpalmer>)

Calificado como el líder de pensamiento # 1 más influyente en la gestión de procesos comerciales (BPM) por investigación

independiente, Nathaniel Palmer es reconocido como uno de los primeros creadores de BPM, y ha liderado el diseño de algunos de los proyectos más complejos y de mayor escala de la industria. que implican inversiones de \$ 200 millones o más. Hoy es editor en jefe de BPM.com, así como director ejecutivo de Workflow Management Coalition, así como vicepresidente y director de tecnología de BPM, Inc. Anteriormente había sido director de práctica de BPM de SRA International, y antes de ese Director, Consultoría de negocios para Perot Systems Corp, y también pasó más de una década con Delphi Group como vicepresidente y director de tecnología. Frecuentemente encabeza las listas de los nombres más reconocidos en su campo, y fue el primer individuo nombrado Laureate en Workflow. Nathaniel es autor o coautor de una docena de libros sobre innovación de procesos y

transformación empresarial, incluidos "Intelligent BPM" (2013), "Cómo los trabajadores del conocimiento hacen las cosas" (2012), "Social BPM" (2011), "Dominando lo impredecible "(2008), que alcanzó el número 2 en la lista de best sellers de Amazon.com," Excelencia en la práctica " (2007)," Enciclopedia de sistemas de bases de datos "(2007) y" La economía X "(2001). Ha aparecido en numerosos medios que van desde Fortune hasta The New York Times y National Public Radio. Nathaniel tiene una autorización secreta de DISCO, así como una posición de confianza en el gobierno federal de los EE. UU. com Lista de los más vendidos, "Excelencia en la práctica" (2007), "Enciclopedia de sistemas de bases de datos" (2007) y "La economía X" (2001). Ha aparecido en numerosos medios que van desde Fortune hasta The New York Times y National Public Radio. Nathaniel tiene una autorización secreta de DISCO, así como una posición de confianza en el gobierno federal de los EE. UU. com Lista de los más vendidos, "Excelencia en la práctica" (2007), "Enciclopedia de sistemas de bases de datos" (2007) y "La economía X" (2001). Ha aparecido en numerosos medios que van desde Fortune hasta The New York Times y National Public Radio. Nathaniel tiene una autorización secreta de DISCO, así como una posición de confianza en el gobierno federal de los EE. UU.

Like 0

Share 0

Tweet

 Compartir

Información

- Contáctenos (/contact-us)
- Mapa del sitio (/site-map)
- Política de privacidad (/privacy-policy)
- Términos de Uso (/bpm-com-website-terms-and-conditions)
- Sobre nosotros (/about-bpm-com)
- Autores (/authors/)
- Todos los vendedores (/table/vendors/)

© 2019 Copyright Business Process Management, Inc.