



Diplomado

BPM

para la transformación
digital de procesos

Módulo 6.

**Robotización automática
de procesos (RPA)**



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Colombia

Educación **Continua**
Generamos experiencias educativas



Guía de entrevista para procesos RPA

El propósito de esta guía es proporcionarle un conjunto de preguntas estructuradas que le ayudarán a recopilar la información necesaria para determinar si un proceso es un buen candidato para la automatización con RPA. A través de estas preguntas, buscamos entender todos los aspectos del proceso, incluyendo su funcionamiento actual, la frecuencia y volumen de las tareas, las herramientas y sistemas utilizados, así como los posibles beneficios y desafíos de la automatización.

¿Qué esperar de esta guía?

- **Descripción general del proceso:** preguntas que le ayudarán a obtener una visión completa y detallada del proceso actual.
- **Frecuencia y volumen del proceso:** preguntas para entender la regularidad y la cantidad de trabajo involucrado.
- **Duración del proceso:** preguntas para determinar cuánto tiempo toma completar el proceso.
- **Variabilidad del proceso:** preguntas para identificar si el proceso sigue pasos consistentes o varía con frecuencia.
- **Volumen de datos y formatos:** preguntas sobre la cantidad de datos y los formatos en los que se encuentran.
- **Sistemas y herramientas utilizadas:** preguntas para identificar las herramientas y sistemas en uso.
- **Interacción humana en el proceso:** preguntas para evaluar cuánto depende el proceso de la intervención humana.
- **Reglas del negocio y excepciones:** preguntas sobre las reglas que rigen el proceso y cómo se manejan las excepciones.
- **Errores y problemas comunes:** preguntas para identificar los problemas recurrentes y cómo se solucionan.



- **Impacto de la automatización:** preguntas para entender cómo la automatización afectaría al equipo y a la organización.
- **Costos actuales y potenciales ahorros:** preguntas para evaluar los costos actuales y los beneficios esperados de la automatización.
- **Disponibilidad de documentación:** preguntas sobre la disponibilidad de documentación actualizada del proceso.

Guion de preguntas para evaluar la viabilidad de automatización con RPA

1. Descripción general del proceso

Pregunta: ¿Puede describir el proceso actual en detalle?

Respuesta esperada: una descripción clara y detallada del proceso, incluyendo cada paso involucrado, los actores principales y los objetivos del proceso.

2. Frecuencia y volumen del proceso

Pregunta: ¿Con qué frecuencia se realiza este proceso?

Respuesta esperada: respuestas como "diariamente", "semanalmente", "mensualmente", etc.

Pregunta: ¿Cuántas veces se ejecuta este proceso en cada ciclo?

Respuesta esperada: un número específico o un rango, como "100 veces al día".

3. Duración del proceso

Pregunta: ¿Cuánto tiempo toma completar el proceso de principio a fin?

Respuesta esperada: respuestas específicas como "30 minutos", "2 horas", etc.



4. Variabilidad del proceso

Pregunta: ¿El proceso sigue siempre los mismos pasos o puede variar?

Respuesta esperada: una descripción de si el proceso es consistente o si hay excepciones y variaciones frecuentes.

5. Volumen de datos y formatos

Pregunta: ¿Cuántos datos se manejan en cada ejecución del proceso?

Respuesta esperada: cantidades específicas, como "500 registros" o "10 archivos".

Pregunta: ¿En qué formato se encuentran los datos que se utilizan en el proceso?

Respuesta esperada: formatos de datos como "Excel", "PDF", "Bases de datos", etc.

6. Sistemas y herramientas utilizadas

Pregunta: ¿Qué sistemas y herramientas se utilizan para ejecutar este proceso?

Respuesta esperada: nombres específicos de *software*, plataformas o herramientas utilizadas, como "SAP", "Excel", "Salesforce", etc.

7. Interacción humana en el proceso

Pregunta: ¿Cuánta intervención humana se requiere en este proceso?

Respuesta esperada: una descripción de las tareas específicas que requieren intervención humana y cuánta parte del proceso depende de dicha intervención.

8. Reglas del negocio y excepciones

Pregunta: ¿Cuáles son las reglas del negocio que rigen este proceso?

Respuesta esperada: reglas específicas y criterios que deben cumplirse para cada paso del proceso.



Pregunta: ¿Cuáles son las excepciones más comunes y cómo se manejan?

Respuesta esperada: casos excepcionales y el procedimiento para manejarlos.

9. Errores y problemas comunes

Pregunta: ¿Cuáles son los errores o problemas más comunes que ocurren durante el proceso?

Respuesta esperada: descripción de los problemas recurrentes y cómo se abordan.

10. Impacto de la automatización

Pregunta: ¿Qué impacto tendría la automatización de este proceso en su equipo y en la organización?

Respuesta esperada: perspectivas sobre la eficiencia, reducción de errores, ahorro de tiempo y cualquier preocupación sobre la automatización.

11. Costos actuales y potenciales ahorros

Pregunta: ¿Cuáles son los costos actuales asociados a la ejecución de este proceso?

Respuesta esperada: detalles sobre los costos en términos de tiempo, recursos humanos y financieros.

Pregunta: ¿Qué beneficios o ahorros se esperan al automatizar este proceso?

Respuesta esperada: estimaciones de ahorro de tiempo y costos, mejora en la eficiencia, etc.

12. Disponibilidad de documentación

Pregunta: ¿Existe documentación actualizada sobre este proceso?

Respuesta esperada: información sobre la disponibilidad de manuales, diagramas de flujo, políticas y otros documentos relevantes.

Diplomado

BPM

para la transformación
digital de procesos



Consideraciones Finales

Pregunta: ¿Hay alguna otra información relevante que deba conocer para evaluar la automatización de este proceso?

Respuesta esperada: información adicional que pueda no haber sido cubierta en las preguntas anteriores pero que sea crucial para la evaluación.



Lorem ipsum

Pontificia Universidad
JAVERIANA
Colombia