

Automatización de la "A" a la "Z"

Todo el vocabulario que debes **conocer**
al hablar **de automatización.**



Con los desarrollos tecnológicos y la rápida evolución de las industrias, la automatización llega como **solución ideal para que las organizaciones puedan optimizar y simplificar sus procesos**, de esta forma se puede garantizar un servicio eficiente, ágil y continuo. En este glosario inicial, **te contamos los conceptos clave** que debes tener en cuenta acerca de este proceso

ÍNDICE

A

03 Automatización

04 Tipos de Automatización

- Automatización de procesos TI:
- Automatización robótica de procesos (RPA)
- Automatización empresarial
- Automatización industrial

05 Ejemplos De Automatización

- Automatización de procesos financieros
- Automatización de ventas
- Automatización de gestión documental y contratos

06

- Aprendizaje automático
- Aprendizaje profundo
- Aumento en la eficiencia
- Autoservicio

B

07 Base de conocimiento

C

08 • Captar datos
• Chatbot
• Control simplificado

09 • CRM en ventas
• confiabilidad

D

10 Disponibilidad de sistemas

E

11 Experiencia del cliente

I

12 • Incremento en la productividad
• Información de valor
• Inteligencia artificial

O

13 • Omnicanalidad
• Operaciones estandarizadas

P

14 Procesos automatizados

R

15 • Reducción de costos
• Registros de cumplimiento de tareas

T

16 Tecnología

V

17 Visibilidad end to end



Automatización:

Se trata de todo procedimiento que integre elementos informáticos, sistemas o tecnologías para **ejecutar distintas tareas, reduciendo al mínimo la intervención humana.**



TIPOS DE AUTOMATIZACIÓN:

- **Automatización de procesos TI:**
Permite coordinar los flujos de trabajo o procesos multifuncionales y **reducir el trabajo manual de tareas rutinarias**. Está relacionada con procesos informáticos que requieren integrar varias capas de tecnología.
- **Automatización robótica de procesos (RPA):**
A través del **uso de robots**, se ejecutan **tareas administrativas** que no requieren pensamiento creativo.
- **Automatización empresarial:**
Implica adaptar diversos procesos empresariales (**BPM, optimización de negocios o gestión de reglas comerciales**) a procesos automatizados de cara al negocio.
- **Automatización industrial:**
Está relacionado con sistemas computarizados para fines industriales donde se **automatizan procesos mecánicos, electromecánicos o electrohidráulicos** y se controlan operaciones de gran volumen.



EJEMPLOS DE AUTOMATIZACIÓN:

- **Automatización de procesos financieros:**
Permite tener una **visión clara sobre las finanzas de la organización**, recibir alertas automáticas para no olvidar compromisos de pago, o registrar detalles importantes para el negocio, así se evitan tareas administrativas repetitivas.
- **Automatización de ventas:**
Proceso que se encarga de optimizar procesos y recursos, puede aumentar considerablemente las ganancias de la organización, incluye acciones como rastrear a todos los compradores, redactar emails de confirmación de compra, actualizar el estatus y enviar el producto. Es también un proceso que reduce riesgos, ya que elimina el error humano.
- **Automatización de gestión documental y contratos:**
Mediante **sistemas de control y automatización, además de plataformas en la nube**, se gestionan documentos y contratos, se digitalizan, se guardan con seguridad y se visualizan fácilmente.





- **Aprendizaje automático:**

Mediante modelos predictivos, los **algoritmos adaptativos logran realizar tareas sin la necesidad de tener instrucciones explícitas**; además, estos algoritmos se van actualizando y modificando con el conocimiento nuevo que aprenden al terminar cada tarea.

- **Aprendizaje profundo:**

A través de múltiples algoritmos adaptativos, **soluciones de software de automatización y programas**, se logra realizar una tarea repetitiva específica.

- **Aumento en la eficiencia:**

La **automatización puede realizarse 24x7**, por lo que las tareas se siguen ejecutando de forma independiente y eficiente.

- **Autoservicio:**

La estrategia que usa canales digitales para que los clientes realicen pedidos, respondan a sus interrogantes y soliciten **atención o servicio sin la ayuda de un representante, es decir, sin interacción humana**.



Base de conocimiento:

Biblioteca de información digital que **incluye guías, tutoriales, artículos, documentos, infografías, videos y recursos de formación**. Su objetivo es proporcionar información detallada sobre temas específicos sin necesidad de interacción humana.





- **Captar datos:**

Para recoger datos e integrarlos en el proceso es la base de la automatización, los sensores, los sistemas, o la visión artificial son herramientas que permiten conocer y procesarlos, convirtiéndolos en datos precisos y medibles.

- **Chatbot:**

Es un programa a través del cual las personas pueden interactuar con la tecnología, de diferentes formas: texto, voz, gestos, tacto, entre otros. Se caracteriza por su amplia disponibilidad continua todos los días del año, es una herramienta muy útil en atención al usuario.

- **Control simplificado:**

La centralización de la información permite un mejor control de todos los procesos y se previene que todo el conocimiento dependa de un grupo de personas.



- **CRM en ventas:**

Es una **herramienta tecnológica que se encarga de organizar todos los datos de los clientes** en un solo lugar y le permite al equipo comercial automatizar las tareas administrativas, organizar los procesos y optimizar y gestionar el pipeline.

- **Confiabilidad:**

La planeación y el control que implica la automatización, **permite saber con exactitud cuándo se llevarán a cabo los procesos**, las pruebas, las actualizaciones, y se puede confiar en la calidad de los resultados.





Disponibilidad de sistemas:

Cuando las tareas se automatizan, **los sistemas dejan de ocupar su capacidad** en la solución de estas y se logra mayor disponibilidad.



E



Experiencia del cliente:
La calidad de la atención que se presta a un cliente al acceder a alguno de los servicios ofrecidos por las organizaciones.



- **Incremento en la productividad:**
La carga de trabajo se disminuye al no necesitar personas para realizar tareas repetitivas, de esta manera, los colaboradores pueden invertir y aprovechar el tiempo realizando tareas de mayor valor.
- **Información de valor:**
El verdadero aporte de los datos recolectados se basa en su **procesamiento, análisis, interpretación y emisión de información concreta**, en tiempo real y útil para las decisiones del negocio.
- **Inteligencia artificial:**
Software que, basándose en ciertas reglas preestablecidas, **realiza las tareas mecánicas en las que suelen participar personas.**





- **Omnicanalidad:**

La estrategia de omnicanalidad es un enfoque centrado en el cliente, cuyo **objetivo es ofrecer una experiencia integrada a través de varios canales, cómo y cuándo lo necesita**. SU objetivo es ofrecer un acceso fácil a la información, ya sea a través del soporte tradicional o herramientas modernas.

- **Operaciones estandarizadas:**

Gracias a la automatización se puede implementar estándar coherente de resultados que se adapte a los objetivos y necesidades de la organización. **La estandarización ayuda a posicionar una empresa como confiable**, lo que potencia el aumento de clientes.



Procesos automatizados:
La automatización se puede implementar en cualquier industria, se adapta a las necesidades de cada organización y los beneficios son evidentes. Se pueden automatizar aquellos procesos que son constantes o repetitivos, es decir, no son variables y la tarea se rige por una regla definida; también se automatizan aquellos que no necesitan intervención humana con frecuencia, que no requieren una supervisión constante; por último, todas aquellas tareas que consuman mucho tiempo o que impliquen un gran volumen de información.



R

- **Reducción de costos:**

La automatización **aumenta la rentabilidad del negocio al disminuir** gastos operativos en tareas repetitivas.

- **Registros de cumplimiento de tareas:**

Con la automatización de procesos se registran todos los detalles de una actividad específica, **esta información se puede presentar para demostrar el cumplimiento durante las auditorías o evaluaciones internas.**





Tecnología:
Herramienta habilitadora de los beneficios que se logran con la automatización.



Visibilidad end to end:

Gracias a la automatización se puede ver todo el proceso de negocio de principio a fin, lo que le **permite identificar cuellos de botella o puntos débiles a mejorar.**



Ahora que ya conoces estos **conceptos clave para el mejor entendimiento de la automatización**, contáctanos para conocer más sobre las soluciones de nuestro portafolio.

contacto@axity.com
Sé parte de nuestra comunidad

