

Mod 4 – U1 - Curso Teletrabajo

Bienvenidos alumnos al primer video de la unidad 4, ¿si?.

En este video vamos a arrancar con lo que es la introduccion a los flujos de trabajo, ¿si?, arranquemos con nuestra presentación del día de hoy.

Bien, en la presente unidad conoceremos la relevancia de los flujos de trabajo o “workflows”. En las actividades de una organización y profundizaremos en las posibilidades de Bitrix24, desde una perspectiva más comercial.

Hablaremos un poco de una introducción a los flujos de trabajo, cómo manejar tu presencia online y búsqueda de clientes, a eso hacemos referencia con la herramienta Bitrix24 y límites de la automatización de los servicios; cuáles son las limitaciones a la hora de automatizar los flujos de trabajo.

Bien, comencemos. La introducción a los flujos de trabajo, mejor conocidos como “workflows”, workflow – flujo de trabajo, es un conjunto de actividades realizadas por los seres humanos o sistemas para alcanzar un requerimiento del trabajo o negocio.

Acá ya tenemos algunos términos que nos ayudan a identificar el propósito que tienen los diferentes workflows que se utilizan en una empresa, organización o pyme, ¿si?.

¿Cuál es el propósito de ellos? Básicamente, coordinar u organizar las actividades para alcanzar un objetivo determinado. ¿Y qué propósito cumplen? Básicamente, nos ayudan a identificar cuál es nuestro proceso de trabajo, cuáles son los pasos que los diferentes actores de una organización siguen para alcanzar los objetivos deseados, pueden ser concretar una venta, puede ser alcanzar algún objetivo de venta, puede ser por ejemplo, construir algún componente para algún producto, o construir el producto en sí o proveer algún servicio. Ya sea de manera externa, como de manera interna, ya que tenemos ambos tipos flujos de trabajo. Flujos de trabajo que ayudan al cliente externo, básicamente, por ejemplo en una línea de producción, para proveer algún producto; o algún esquema de trabajo, para proveer algún servicio; o mismo también para lo que es la gestión interna de la organización, lo que serían “procesos internos”.

Básicamente, dentro de los flujos de trabajo vamos a encontrar lo que es el recorrido que hace una instancia de trabajo coordinada entre una o más áreas de una organización, empresa o pyme.

La aplicación del flujo del trabajo automatiza la secuencia de accion, actividad o tarea utilizando para la ejecución del proceso.

Básicamente, siempre vamos a estar hablando de flujos de trabajo relacionado a lo que también se conoce como “procesos de trabajo”, ¿si?. Recordemos esto: “Procesos”, procesos son las instancias que tienen un inicio y un cierre, que básicamente nos ayudan a identificar cuáles son los puntos o pasos que debemos dar para completar satisfactoriamente nuestras actividades laborales.

En pantalla en este momento, tenemos un esquema de un flujo de trabajo, que tranquilamente podría ser un flujo de trabajo a nivel producción. Podemos llevarlo a lo que es, por ejemplo, la elaboración de un auto; o mismo también, de una campaña publicitaria, ¿si?. Es un proceso bastante básico el que vamos a llevar a cabo, pero es para que tengamos una idea de cuál es el punto. Por lo general para

la elaboración de workflows necesitamos de un proceso previo de relevamiento, ¿sí?. Para los procesos de trabajo es muy importante identificar cuáles son los pasos a seguir desde que se inicia la tarea hasta que se termina el proceso. Para esto necesitamos lo que decíamos recién, un “relevamiento”. ¿Qué es un “relevamiento”? Es un estudio exhaustivo para identificar las diferentes etapas que va cumpliendo un proceso de trabajo.

Como les comentaba recién, la imagen que tenemos en pantalla, comienza con un punto inicial del comienzo del trabajo. Una vez que se desarrolla, llegamos a una instancia de una petición de cambio, ¿sí?, este sería un punto de inflexión donde se redirecciona el proceso. Por lo general, tengamos en cuenta que los procesos suelen tener un esquema lineal, con varios puntos de inflexión, ¿sí?. Imaginémonos un río, de ahí también viene un poco la metáfora de “flujo de trabajo”, que va fluyendo y su corriente, obviamente no siempre va a ser lineal, a veces se va a encontrar con puntos de obstrucción, que limitan el caudal del agua, que no permiten que pase, esto sería un punto de obstrucción que básicamente no permite que el proceso fluya.

Después seguimos con los puntos de inflexión que hacen que el flujo del proceso se bifurquen,

así como también va cambiando la forma de la corriente, del arroyo, del lugar, del caudal por donde pasa el agua, ¿correcto?.

Bien, en este proceso, en esta imagen tenemos un punto de inicio, tenemos el “punto de inflexión 1”, que es la petición de cambio, pasamos por una instancia de revisión de cambio y acá planteamos un punto de bifurcación, ¿sí?, donde tenemos dos caminos a seguir, que es a través del interrogante ¿es válida la sugerencia? ¿es válida la petición del cambio que nos están haciendo?.

En el caso de aceptar, tendremos un curso de acción, o sea, seguiremos por una línea de flujo que aplicaremos el cambio, se efectuará una nueva revisión de este cambio y después tendremos, que ahí encontramos otro punto de inflexión donde, en este caso, tenemos la opción de aceptar el cambio, lo cual culminaría con el proceso, llegamos al fin, alcanzamos el resultado; o en el caso de ser rechazado, volvemos a la instancia de volver a aplicar el cambio, o sea, tendremos que aplicar un nuevo cambio, ¿sí?. Esto podría conocerse también como lo que es un “loop” en el flujo de trabajo. ¿En qué sentido?, donde estamos en una instancia donde volvemos siempre al paso anterior, para poder mejorar lo que sería el producto terminado. Es vital la instancia de relevamiento en este punto, porque al identificar este tipo de loops, este tipo de momentos tipo bucles, donde la persona tiene que volver a revisar, y tiene que volver a revisar, y tiene que volver a revisar los cambios hasta que quedan en el estándar, ¿sí?, alcanzan las expectativas de la persona que está solicitando el cambio, entonces vamos a poder tener e identificar cuál es el problema de éste, y esto nos va a ayudar a volver nuestro proceso más eficiente.

Algo muy importante también de la instancia de relevamiento que permite plantearnos la duda, ¿sí?, que revela mucho la intención que tienen los procesos, de qué manera puedo hacer más eficiente mi trabajo, de qué manera puedo mejorar mi proceso de trabajo, en qué puntos, por ejemplo, estos puntos de inflexión o puntos de obstrucción, donde el proceso no avanza, qué acciones puedo tomar para poder mejorarlo, ¿sí?.

Después, llegamos a la instancia de lo que es, volvemos a la parte de validación, ¿sí?, ¿es válida la sugerencia, este punto de bifurcación? Y vamos a recorrer el segundo camino, ¿sí?.

en el caso de que rechazemos esta petición de cambio, ya directamente iremos al final de nuestro proceso.

Básicamente, lo que vamos a encontrar en este esquema, en este ejemplo, es un proceso bastante simplificado. Obviamente, un proceso puede ser macro, ¿sí?, o sea, que incluya gran parte de la organización, de la empresa, o un proceso que abarque más de un área, ¿sí?; hablaremos en unos instantes de esto; pero, podríamos quedarnos tranquilamente con un ejemplo bastante simplificado, por lo menos para entender el propósito de los procesos, ¿sí?.

Los procesos nos ayudan a identificar cuáles son los puntos débiles de nuestra cadena de producción, o de proveer el servicio, para saber cómo podemos mejorarlo, ¿sí?; qué es lo que tenemos que, qué acciones tenemos que llevar a cabo, para alcanzar de una manera más eficiente, los objetivos planteados.

Bien, tranquilamente se pueden distinguir tres tipos de actividades en los cuales se incorporan procesos, ¿sí?. El tipo número uno es “colaborativas”, ¿sí?, el trabajo de cada uno tiene entidad en sí mismo, ¿sí?, estos son para procesos individuales, ya sea de un individuo o de una área específica en la empresa, como pueden ser los procesos de venta o de un área comercial, ¿sí?, atañen solamente a esa empresa, a esa parte de la empresa, perdón. ¿En qué sentido?, el proceso comercial de contactar a los clientes, bien, que esto también nos sirve para el próximo video, que vamos a estar viendo las instancias del CRM y vamos a estar viendo la relación con los clientes.

Tenemos lo que es la primera parte del proceso, que es la parte de prospección, después tenemos una parte de negociación, ¿sí?; quedense tranquilos que esto lo vamos a ir definiendo en la próxima instancia, del próximo video; y después tenemos la parte del cierre de la compra, y listo, ya está ese es todo el proceso colaborativo, la actividad colaborativa necesaria puntual. Ahora después tenemos un segundo tipo de actividades, que son las cooperativas. El trabajo no tiene una entidad individual, ¿en qué sentido?, atañe a más de un área de la organización como, por ejemplo, un proceso más amplio sería el que combina ese proceso comercial que vimos, con el proceso de logística de entregar o proveer el producto o servicio que estamos comercializando. Y después tenemos las actividades de coordinación que son productos transversales a toda una organización, empresa o pyme donde básicamente hay actividades de coordinación de actividades, como pueden ser reuniones o mismo también coordinación de solicitudes de licencia como pueden ser vacaciones, como pueden ser organización de calendarios, o pedidos de compras, etcétera. Son actividades más genéricas dentro de una organización y por lo general, suelen ser procesos bastante simplificados, ¿sí?, que básicamente sustentan en el día a día de las actividades cooperativas y colaborativas, ¿bien?.

Perfecto, entonces hasta acá llegamos con el video del día de hoy.

Esto fue la introducción a los workflows, a los flujos de trabajo, podemos identificar tres tipos de actividades: colaborativas, cooperativas y coordinativas; y también podemos identificar los puntos claves a la hora de diseñar un workflow, ¿sí?, que es la instancia de relevamiento y que es la puesta a prueba de este workflow, ¿correcto?.

Bien, y también las grandes preguntas que nos quedan para siempre tratar de cuál es el propósito central, de qué manera puedo hacer mejor mi trabajo, de qué manera puedo hacer más eficiente mi proceso de trabajo.

Bien, eso es todo por el vídeo de hoy. Espero que el material les sea de ayuda y fue un gusto estar en esta clase con ustedes.
Nos vemos en el próximo vídeo.