



Generalitat de Catalunya  
**Centre de Telecomunicacions  
i Tecnologies de la Informació**

# **Plataforma per l'automatització de processos Components Transversals**

Unitat d'Arquitectura de Sistemes d'Informació i Nus  
**Direcció d'Arquitectura i Components Transversals**

# Índex

---

- 1. Introducció a la automatització de processos**
- 2. Plataforma Corporativa de RPA**
- 3. Model de governança**

## 1. Introducció a la automatització de processos

# Automatització de processos

---

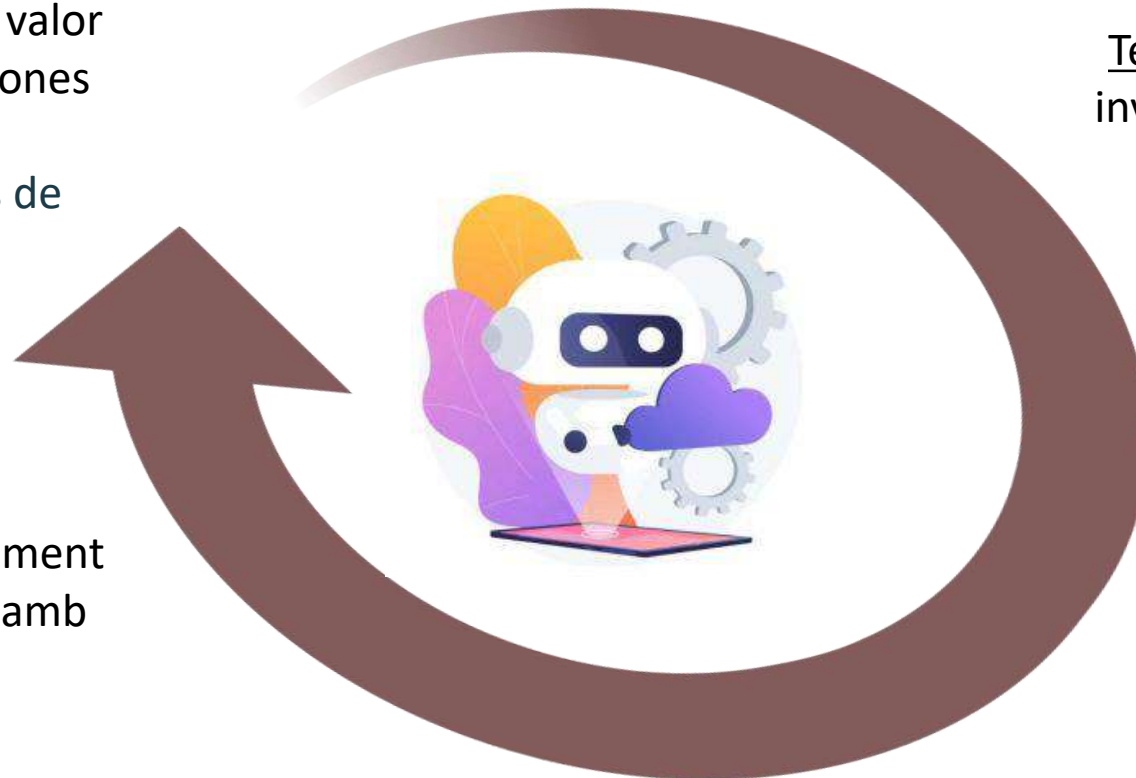
Tecnologia **no intrusiva**. No cal programar ni fer cap canvi en el sistema d'informació

Tecnologia **satisfactòria**.

Eliminació de tasques de poc valor afegit i focalització a les persones en tasques major valor.

**Agilitat** en la gestió i temps de resposta a la ciutadania

Tecnologia **segura**. Compliment normatiu. Segueix regles amb auditoria



Tecnologia **flexible**. No calen grans inversions. Desplegament gradual al ritme de cada organització

Tecnologia **productiva**. Alt rendiment en tasques repetitives  
Pot treballar 24x7  
No hi ha temps d'espera

Tecnologia **fiable**. Consistent, precís i sense errors

# Automatització de processos

Els robots necessiten un adequat manteniment per assegurar el seu correcte funcionament

Els robots són tan eficients com la tolerància del sistema a la qualitat de les dades que processa el robot



I què és el que hauria de prioritzar per començar a automatitzar ?

## Processos que siguin

1. Altament manuals i repetitius
2. Basats en regles de negoci ben definides
3. Madurs i estables
4. Amb poques excepcions
5. Amb un elevat nombre d'errors humans
6. Amb fluxos de treball no dinàmics o de limitada complexitat
7. Processos de cerca d'informació en diferents fonts

1. Introducció a la automatització de processos

**2. Plataforma Corporativa de RPA**

**2.1 Elements de la Plataforma**

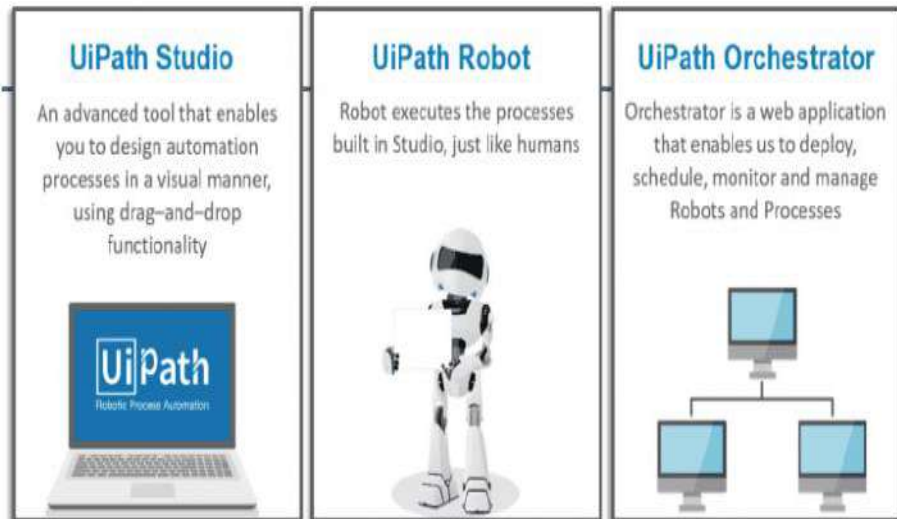
**2.2 Calendari implantació**

# Automatització de processos: Elements del nou component transversal

## Nou component transversal

### Plataforma Tecnològica

Eficiència en llicències i infraestructures



### Governança Component

Especialització tecnològica

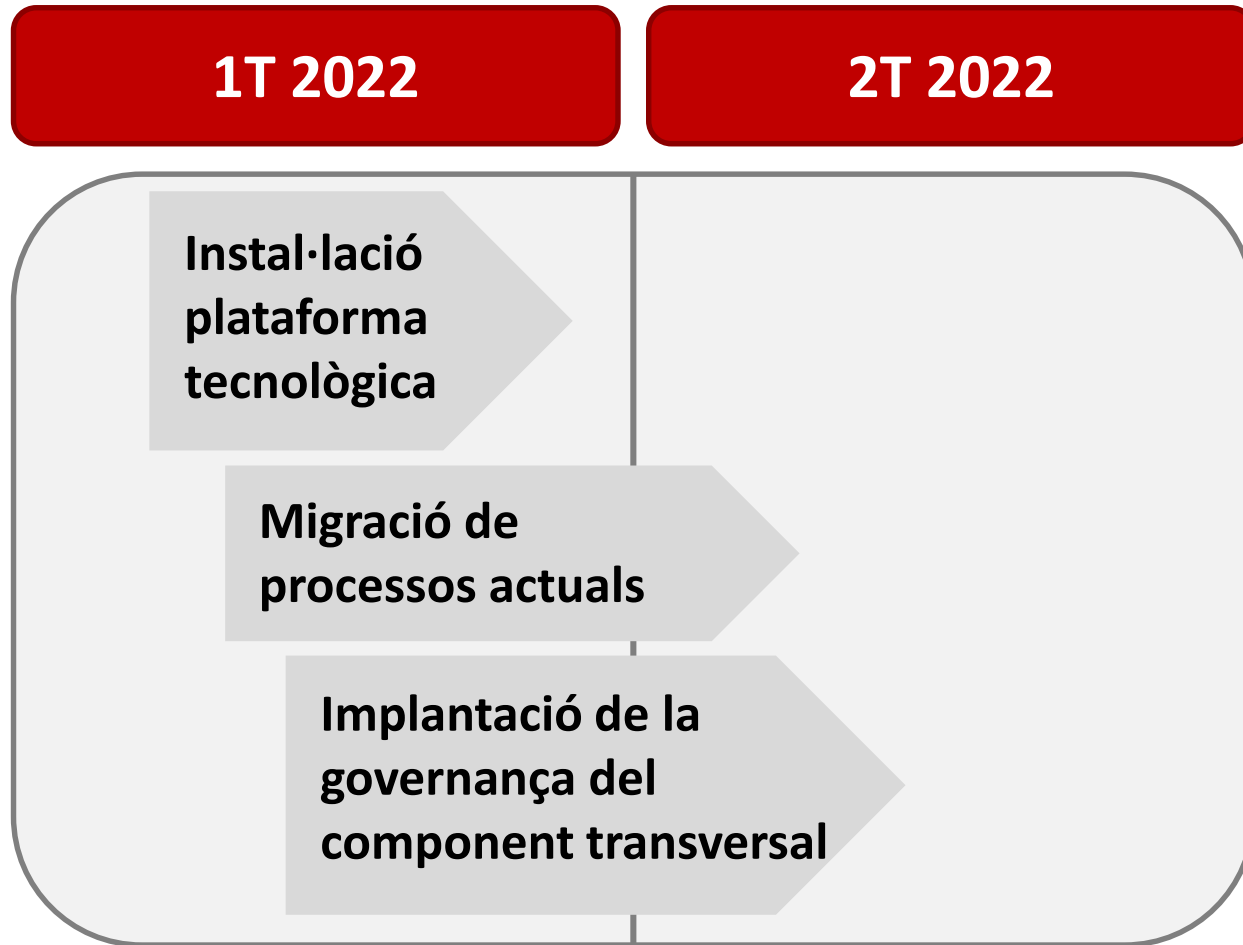
#### Processos estratègics

- Identificació oportunitats i casos d'ús
- Evolució funcional plataforma
- Difusió del coneixement
- Millors pràctiques
- Formació

#### Processos operatius

- Coordinació i suport a les implantacions
- Control de qualitat
- Planificació robots
- Gestió tècnica de plataforma
- Pagament per ús

# Automatització de processos: Calendari implantació



## PRINCIPALS ACTIVITATS

- Modernització tecnològica de l'actual plataforma de l'ATC.
- Desplegament sobre infraestructures corporatives.
- Migració dels processos de Salut, ATC i SOC.
- Identificació de processos d'altres departaments per la seva consolidació.
- Divulgació del nou component transversal



1. Introducció a la automatització de processos

2. Plataforma Corporativa de RPA

**3. Model de governança**

**3.1 Model de relació**

**3.2 Gestió de la demanda**

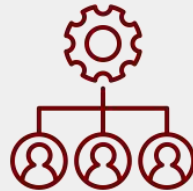
**3.3 Gestió dels robots**

**3.4 Qualitat del servei**

# Automatització de processos: Model de governança

## 1. MODEL DE RELACIÓ

Quins agents interactuen en aquest projecte i quina documentació es genera per cada procés?



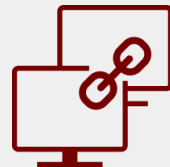
## 2. GESTIÓ DE LA DEMANDA

Com es sol·licita i com es tramita una petició d'automatització d'un procés?



## 3. GESTIÓ DELS ROBOTS

Com s'interrelaciona el robot amb els diferents usuaris i com es gestiona tècnicament el robot?

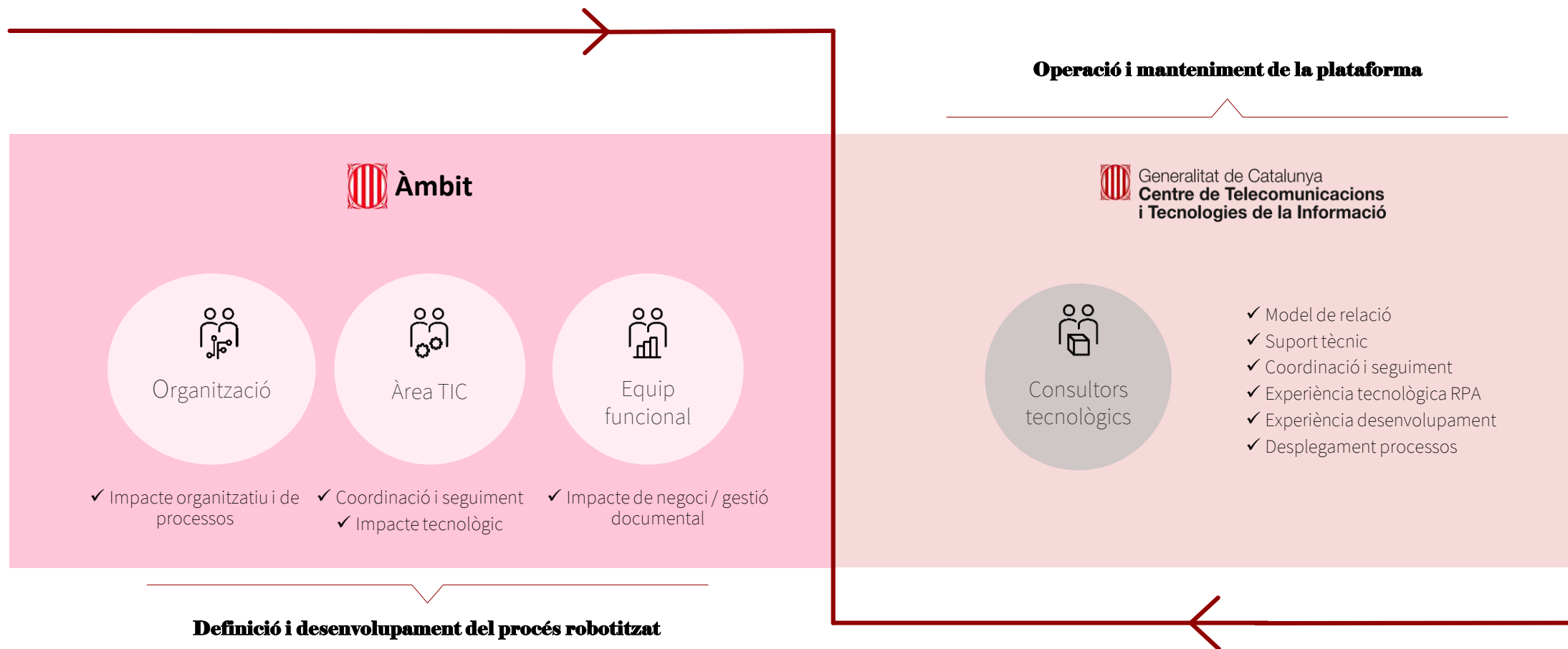


## 4. QUALITAT DEL SERVEI

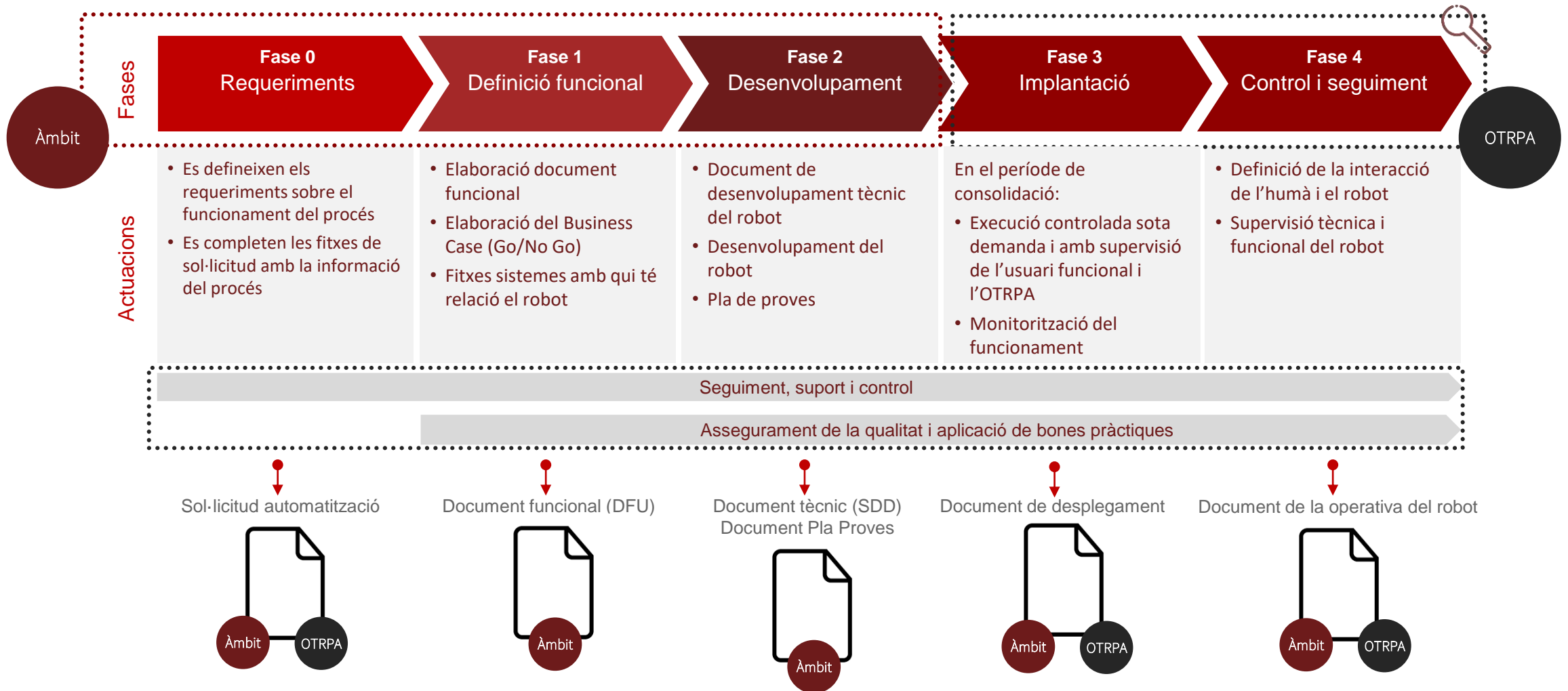
Quin procediment es segueix per detectar incidències i realitzar el pla de proves i millores?



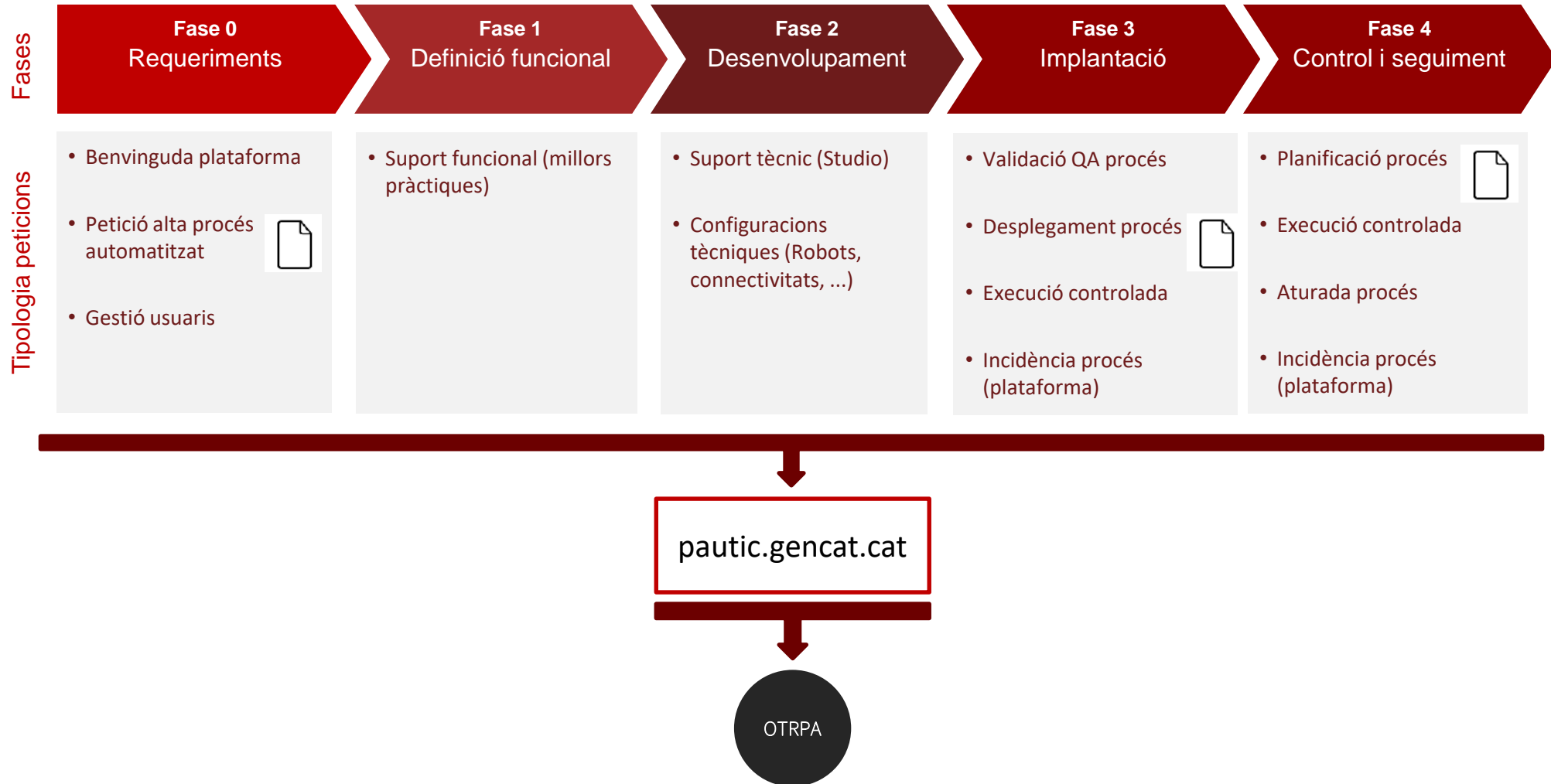
# Automatització de processos: Model de relació



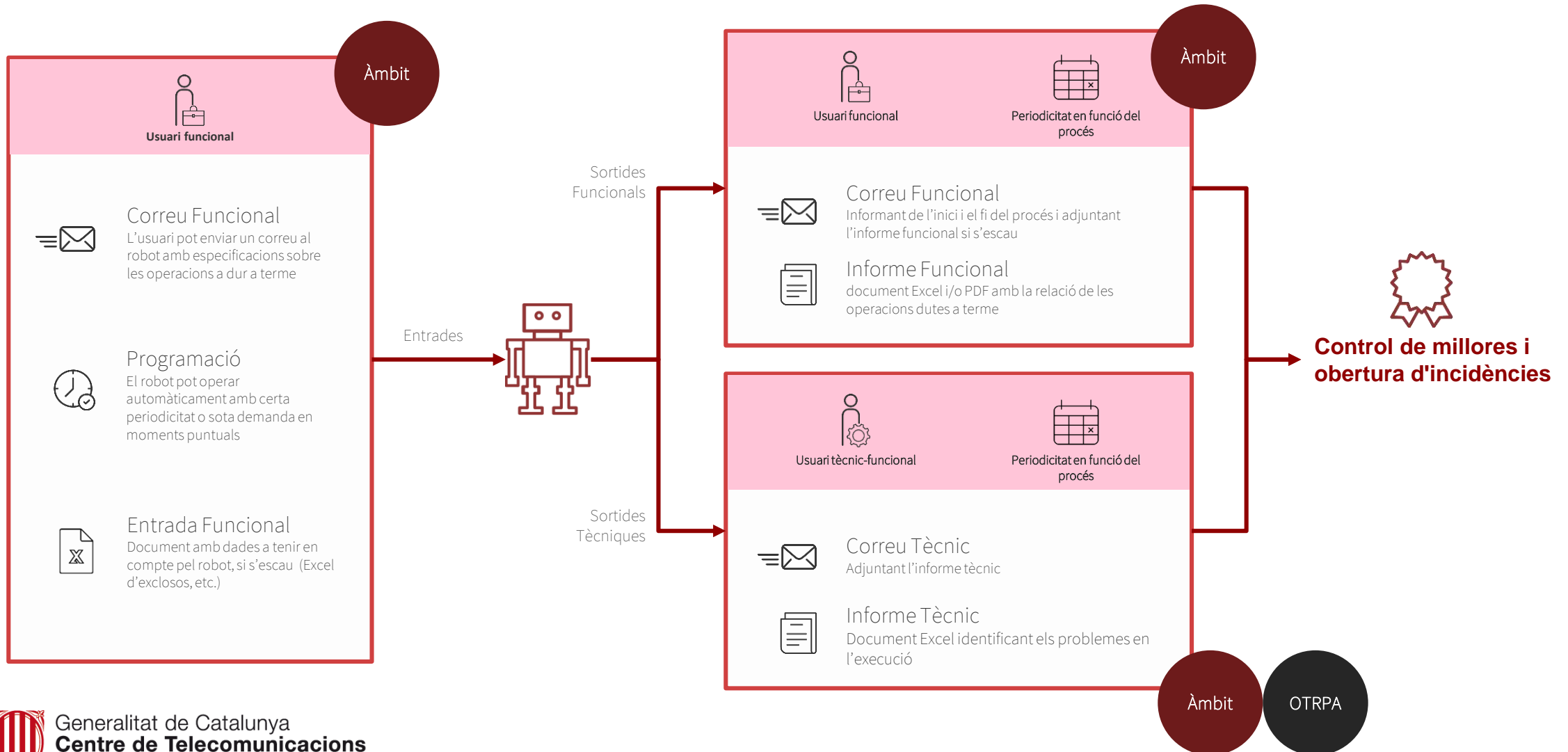
# Automatització de processos: Gestió de la demanda



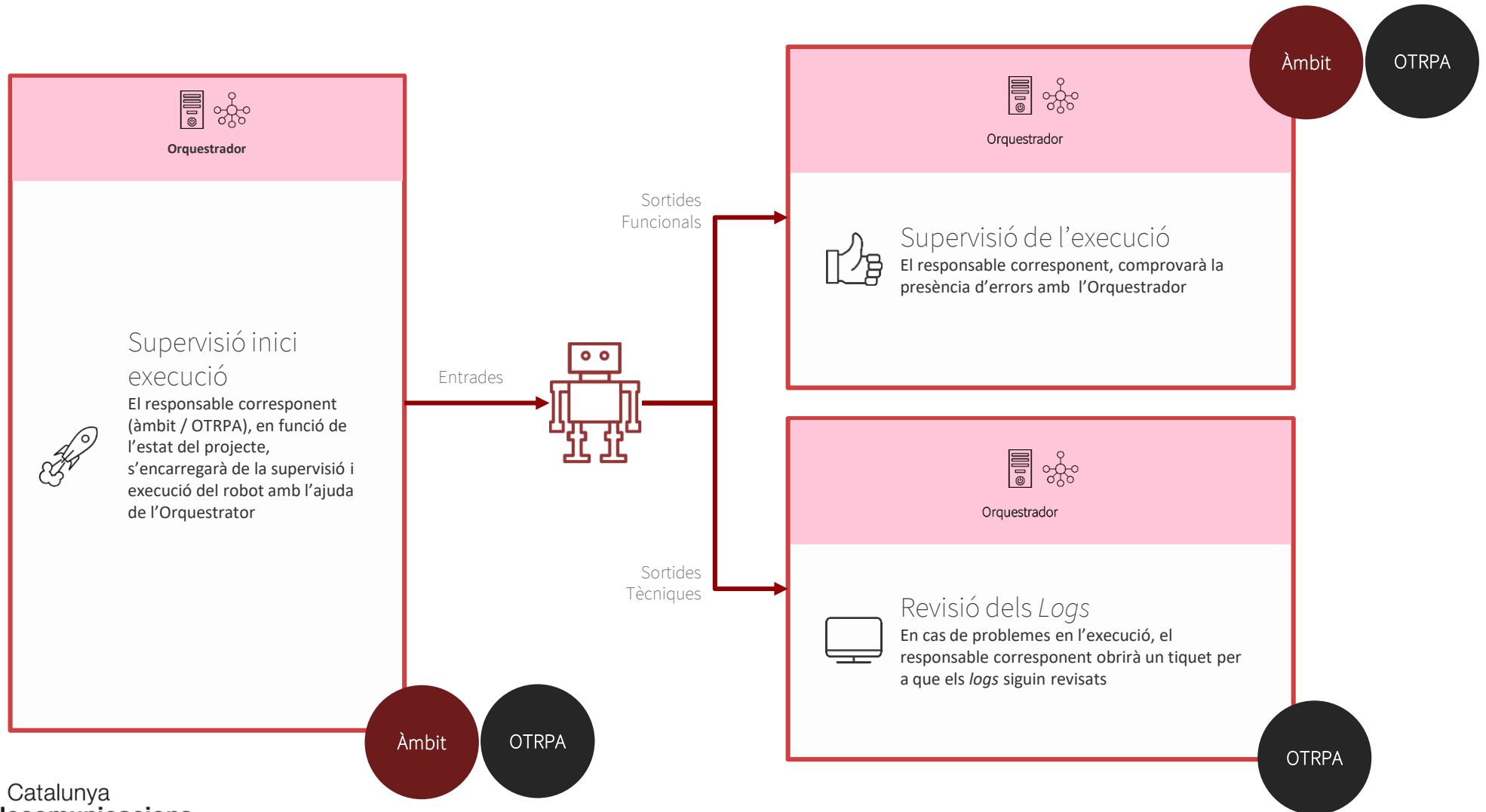
# Automatització de processos: Gestió de la demanda



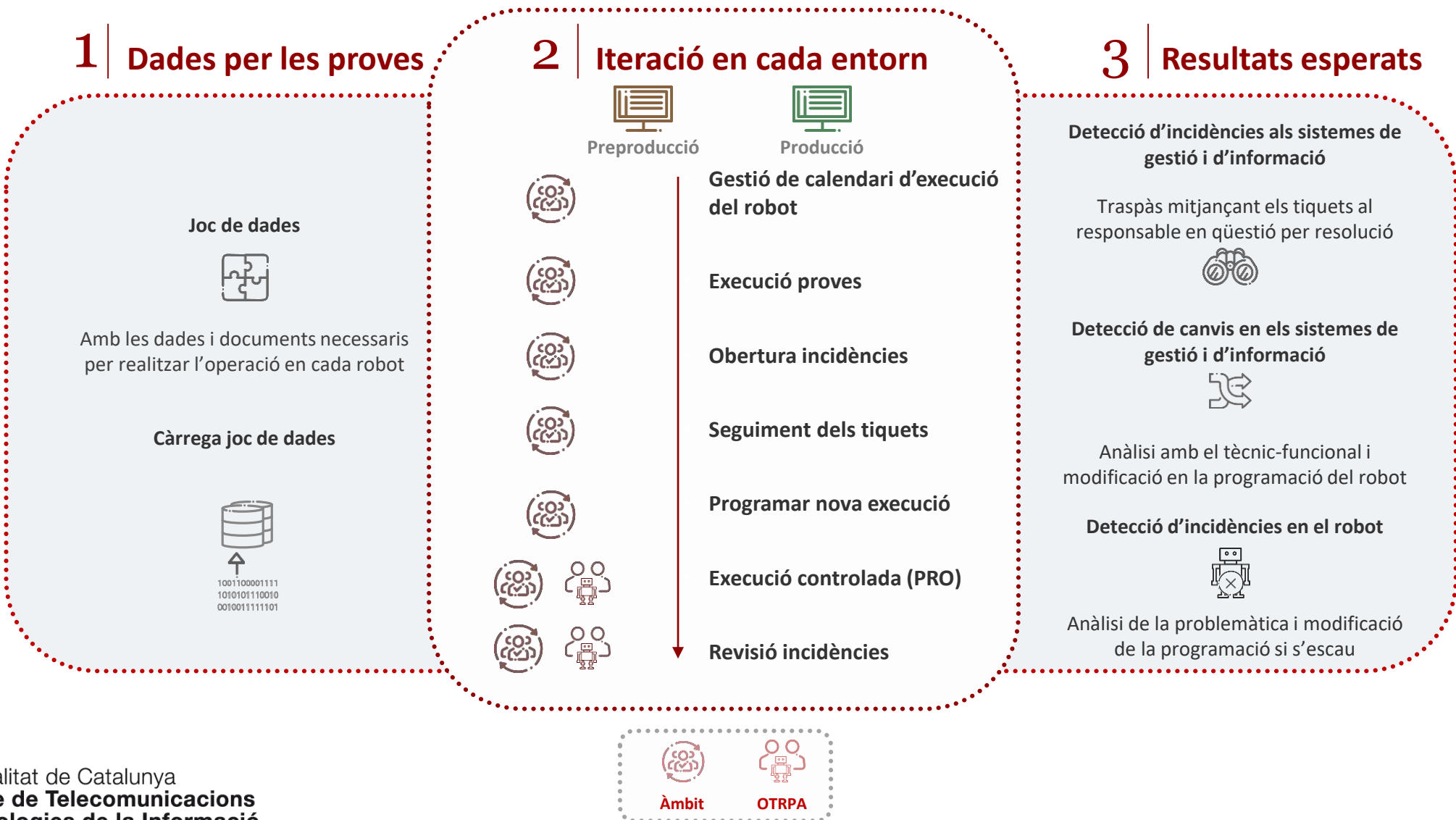
# Automatització de processos: Gestió dels robots



# Automatització de processos: Gestió dels robots



# Automatització de processos: Qualitat del servei







Generalitat de Catalunya  
**Centre de Telecomunicacions  
i Tecnologies de la Informació**

**Moltes gràcies**