IT TRENDS

JUNIO 2020

UNA PUBLICACIÓN DE IT Digital MEDIA GROUP

RPA: la automatización que te hará ganar agilidad corporativa

Patrocinadores:

ABAI GROUP YOUR BUSINESS PARTNER

Appian

AUTOMATION ANYWHERE

Uno de los anhelos de las empresas es seguir avanzando en sus procesos de Transformación Digital con el objetivo de incrementar su eficiencia y su productividad y, para ello, no sólo se necesitan herramientas y conocimientos, sino transformar todos los procesos del negocio y la relación con los clientes. Una de las claves para poder digitalizar los procesos es la automatización, que aporta no sólo esa eficiencia deseada, sino también la eliminación de los errores humanos en estos procesos, permitiendo, además, liberar este valor que aportan los profesionales a labores más productivas para el negocio.

Automatizar

para una transformación de los procesos eficiente y productiva

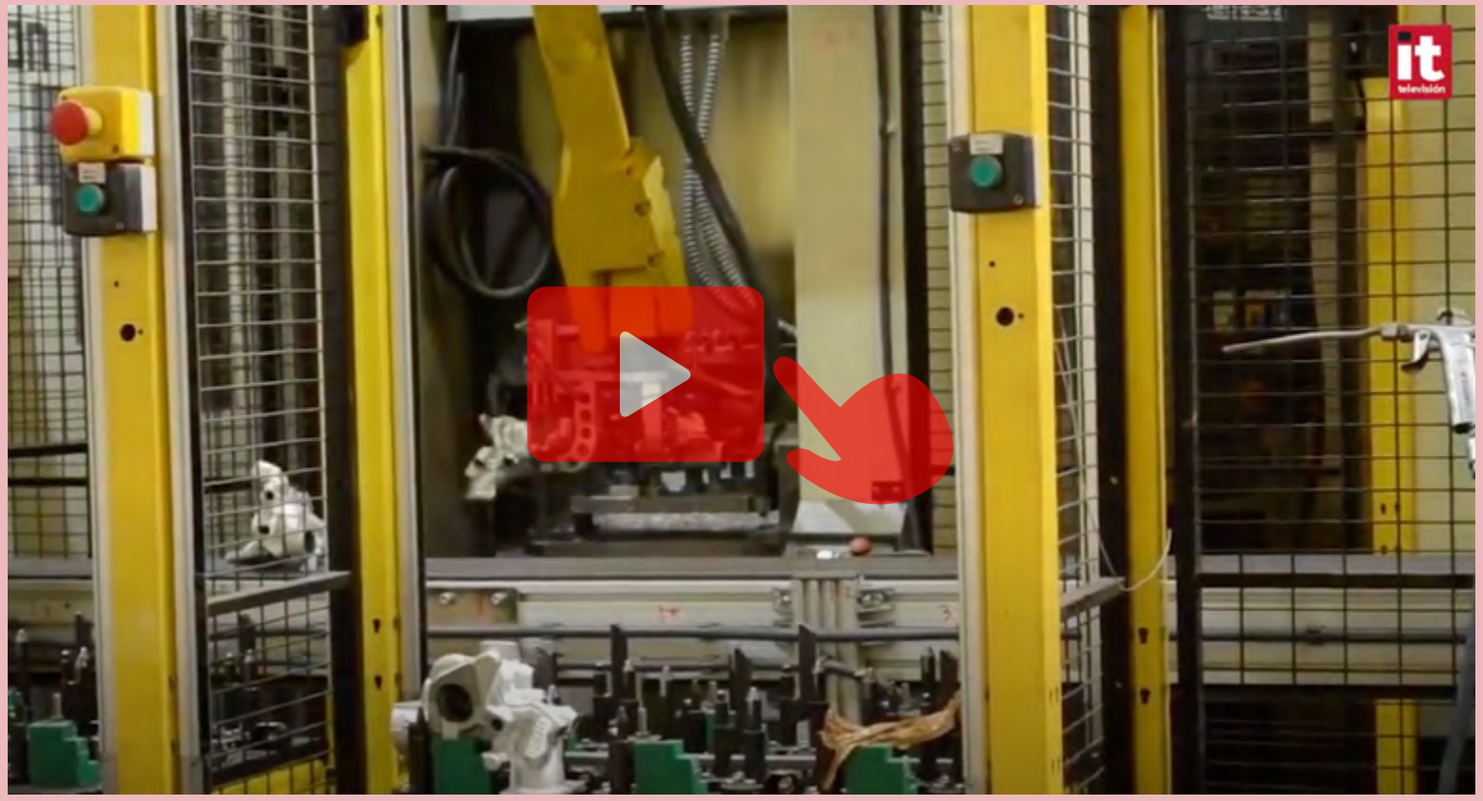
Las siglas RPA responden al concepto Robotic Process Automation, Automatización Robótica de Procesos, que, aunque el nombre puede llevar a alguno a pensar en un mundo poblado por robots de apariencia futurista y cinematográfica, es tecnología orientada a la automatización de tareas vía software para reducir las interacciones e intervenciones humanas en el uso de las herramientas informáticas, sobre todo cuando se trata de tareas repetitivas en las que el talento humano no aporta un valor diferencial. Estos robots de software nos permiten, por tanto, reducir el posible error por intervención humana y aumentar la eficiencia y efectividad de los procesos de los que estemos hablando.

Pero ¿es RPA un concepto nuevo? La verdad es que no. No se trata de una tendencia surgida en este momento, pero lo cierto es que en los últimos tiempos ha vivido una evolución importante y, como han adelantado algunos expertos, el gasto generado alrededor de este tipo de herramientas y procesos automatizados denota su creciente papel en el engranaje de las operaciones empresariales.

EL MERCADO DE SOFTWARE RPA CRECE DE FORMA EXPLOSIVA

Durante el año 2018, el mercado mundial de software de Automatización Robótica de Procesos ya creció más de un 63%, dando un impulso sin precedentes al sector, que se está viendo reforzado hoy por la gran demanda de los nuevos modelos de negocio digital y la necesidad de dar continuidad a los negocios. Y en ello está teniendo mucha influencia la creciente sinergia con otras tecnologías de automatización, como la Inteligencia Artificial o el reconocimiento de texto y voz.

Según Gartner, en su informe sobre el mercado de RPA hace dos años los ingresos alcanzaron los 846 millones de dólares, y se esperaba que durante 2019 la tendencia continuara, hasta elevar la cifra a unos 1.300 millones (los datos confirmados de 2019 todavía no se han publicado). Como señaló en su momento Fabrizio Biscotti, vicepresidente de investigación de Gartner, "el mercado de RPA ha crecido desde nuestro último pronóstico, impulsado por las demandas de los negocios digitales a medida que las organizaciones buscan un procesamiento directo. La competencia es intensa, con nueve de los 10 principales proveedores cambiando la posición de participación de mercado en 2018".



RPA: beneficios y retos de la automatización de procesos basados en robótica

Una situación que define mucho este campo es que los cinco principales proveedores acapararon el 47% del mercado de RPA en 2018, aunque es destacable que los que ocupaban la sexta y séptima posición vieron un crecimiento de ingresos de tres dígitos, lo que indica que los puestos del ranking mundial no están garantizados y, según Biscotti, esto se extiende a los cinco primeros de la lista.

Como señalan los expertos de Gartner, aunque las soluciones RPA se pueden encontrar en todas las industrias, sus principales clientes son los bancos, las aseguradoras, las empresas de telecomunicaciones y las de servicios públicos, ya que pueden integrar con efectividad esta tecnología en sus numerosos sistemas heredados, lo que les permite avanzar mejor en la Transformación Digital.

Cinco mejoras que RPA está aportando al sector público

El camino hacia una mayor automatización ha comenzado tanto en las empresas privadas como en las administraciones y empresas públicas. Y la RPA está demostrando ser la tecnología que más rápido encuentra su lugar en las organizaciones. En el caso del sector público está contribuyendo de forma decisiva a agilizar los procesos, sobre todo los que involucran burocracia y que tradicionalmente han obligado a tener plantillas muy numerosas, compuestas por trabajadores que realizaban tareas repetitivas.

1 Pero ahora, gracias a la adopción de RPA, este panorama está cambiando de forma radical y, a pesar de que existen muchos miedos sobre la pérdida de empleos asociada a esta tecnología, los expertos opinan que se trata más bien de un cambio de las tareas asignadas. De hecho, pensando en el sector público, los cinco beneficios más positivos e importantes, con un mayor impacto en los próximos años son, primero, **mejor servicio al ciudadano**, ya que, gracias a la automatización robótica de procesos, determinados servicios que las administraciones públicas solo ofrecían en horario comercial podrán prestarse durante las 24 horas, algo que los ciudadanos demandan cada vez más. Esto se lograría integrando robots y chatbots, lo que permitirá a la infraestructura responder automáticamente a los mensajes y las consultas de los ciudadanos.

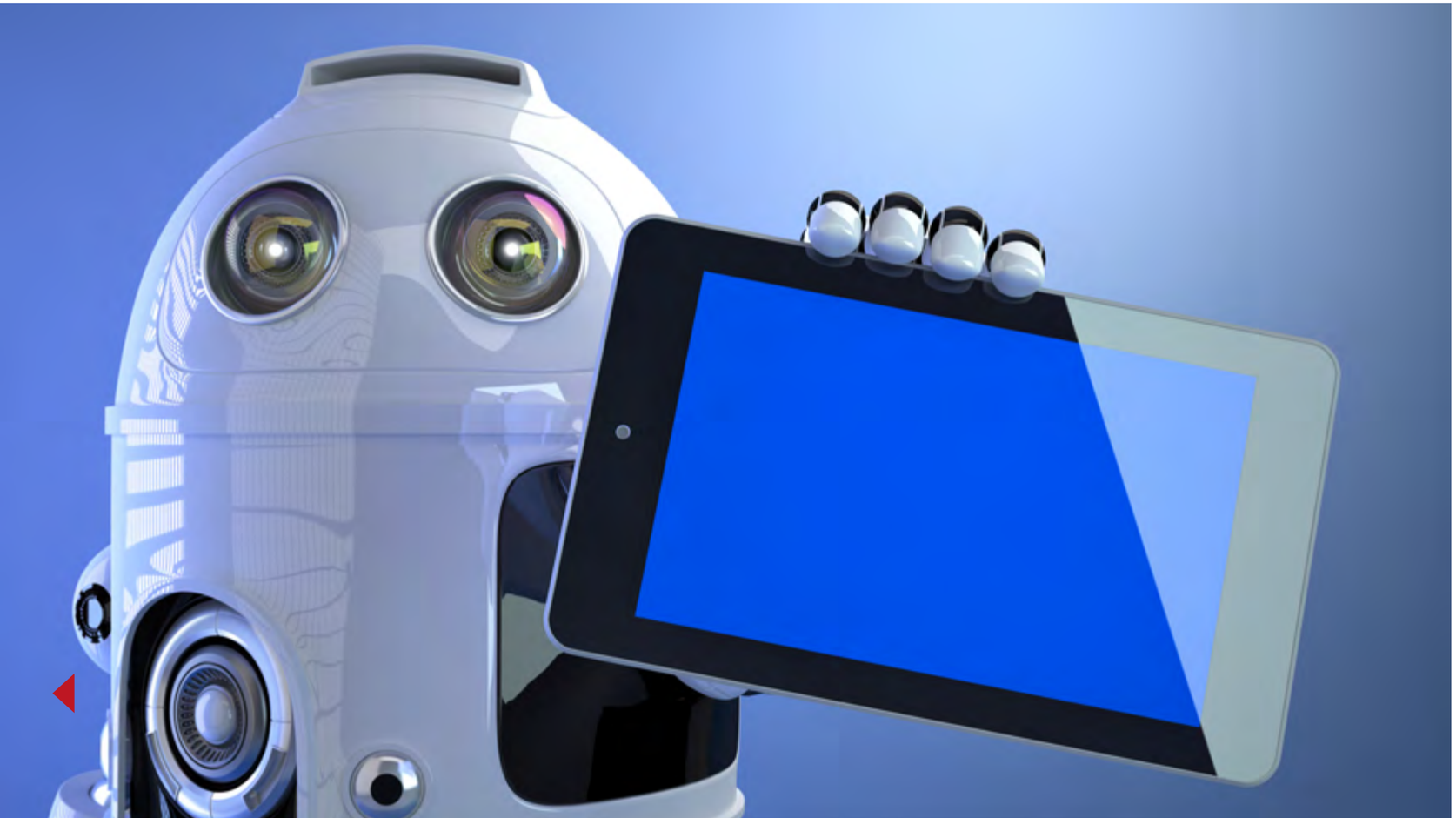
2 En segundo lugar, **más rapidez en el procesamiento de consultas**, y es que la burocracia en el sector público lastra las operaciones a niveles que generan una gran frustración a los ciudadanos. Con la introducción de RPA se puede lograr un salto enorme en agilidad y en nivel de servicio a los ciudadanos. Empleando robots y otros sistemas automatizados se pueden escanear documentos automáticamente, validar los datos, verificar las características de un demandante y su idoneidad para acceder a un servicio… acelerando procesos sin que tengan que intervenir los funcionarios y trabajadores.

3 Tercero, **más precisión en la entrada de datos**, porque mediante RPA es más fácil que la información sea verificada en cada paso, sin que se produzcan errores en la recopilación de datos. Además, los ciudadanos y los propios empleados de la administración cuentan con más herramientas para verificar que la información es correcta, como portales web, aplicaciones de soporte o escritorios remotos, y la resolución de problemas por errores en los datos puede hacerse mucho más deprisa.

4 Cuarto, **integración de sistemas de bajo coste**, debido a que las herramientas de RPA pueden ayudar a una mejor integración de los sistemas heredados con las nuevas tecnologías, facilitando la gestión de la información y la transferencia de datos entre distintos sistemas. Este es un problema constante para las empresas del sector público, organizaciones donde el gasto en TI es contenido y donde el personal no siempre cuenta con las capacidades necesarias para implementar nuevas tecnologías y trabajar con ellas.

5 Por último, **mejoras de conciliación y presentación de informes**, debido a que RPA proporciona una agilidad sin igual para el trabajo con los datos necesarios para elaborar esos informes, como la verificación de cuentas y saldos en los sistemas, y la localización y administración de las discrepancias e inconsistencias en la información.

Un tema que considerar, y al que Gartner da mucha importancia, es que este entorno va a cambiar mucho en los próximos años, porque las grandes empresas como IBM, Microsoft y SAP, que dominan el mercado tecnológico, están buscando asociarse con otras empresas del sector o adquirirlas, para aumentar su conocimiento, sus clientes y su impulso. Pero, a su vez, las nuevas compañías están adaptándose con más agilidad a las nuevas demandas de los clientes de la era digital, añadiendo capacidades como el procesamiento de eventos y el análisis en tiempo real, lo que atrae a clientes de diferentes ámbitos y escalas.



Estas estrategias harán que, según Deloitte, el mercado de soluciones de automatización crezca a un ritmo anual del 20%, alcanzando los 5.000 millones de dólares en 2024. A nivel general, 2020 va a ser un gran año para estas tecnologías, ya que las compañías se encuentran en plena adopción de automatizaciones inteligentes.

RPA + INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El estudio Automation with intelligence. Reimagining the organisation in the Age of With, pronostica un crecimiento sólido no solo de las soluciones de automatización robótica de procesos, sino que las automatizaciones que se produzcan serán inteligentes e integrarán Inteligencia Artificial.

Según los datos, extraídos de entrevistas a 523 directivos de compañías de 26 países de todo el mundo, el 47% afirma que combina RPA con Inteligencia Artificial como parte de su estrategia de implementación de automatización inteligente. Además, están consiguiendo buenos resultados, ya que organizaciones que combinan estas dos tecnologías reportan un incremento del 9% en sus ingresos, frente al 3% que registran aquellas que sólo emplean RPA.

Por tanto, concluye Deloitte que la implementación de procesos de automatización inteligente sigue superando las expectativas. Además, las organizaciones que emprenden pruebas piloto perciben de media un retorno alrededor de los 15 meses tras su incursión, mientras que las que se encuentran en fase de escalada lo registran ya de media a los nueve meses.

Según Santiago Gómez Rebollo, socio de consultoría de la firma, “2020 será el año clave para la automatización inteligente, a medida que las organizaciones combinen la automatización de procesos con robots con Inteligencia Artificial y otras tecnologías que permitan nuevas maneras de trabajar”.

En su opinión, las automatizaciones trascenderán de la rutina a la innovación, desde recolectar información a predecir datos, analizando y apoyando para la toma de decisiones. “Las empresas que reconfiguren su manera de trabajar, que tomen ventaja de la combinación

El sector financiero, pionero en aprovechar la automatización que le ofrece la RPA

Según el informe elaborado por la firma de investigación Juniper Research, la RPA en el sector financiero tendrá un crecimiento espectacular.

Esta industria ha sido una de las primeras en identificar el gran valor que puede aportar la automatización robótica de procesos a sus operaciones, y los analistas afirman que entre 2018 y 2023 la adopción de estas soluciones crecerá un 400% entre estas empresas, generando unos ingresos que pasarán de los actuales 200 millones de dólares a 1.200 millones al final del período. Las regiones más importantes en este mercado serán Norteamérica y Europa Occidental, que ahora mismo abarcan casi el total del mercado.

Pero, según indican ciertas voces de la industria, esta evolución se enfrenta a determinadas trabas, ya que la adopción de las herramientas RPA está en sus fases iniciales en muchas de las empresas del sector. Esto supone que no existe una gran comprensión de esta tecnología, lo que retrasa la obtención de beneficios en estas inversiones. Por ahora, las aplicaciones RPA que más se han adoptado en la industria financiera son los chatbots, que prometen una interacción más ágil, intuitiva y sencilla para el usuario, lo que mejorará la experiencia del cliente. Pero todavía necesitan pulir su funcionamiento y mejorar su inteligencia para alcanzar todo su potencial. Para ello, las empresas del sector deberán invertir más en los modelos y procesos de aprendizaje, que se basan en IA y Machine Learning, algo que se verá en los próximos años, tanto en el sector financiero como en otras industrias, por ejemplo, la de seguros.

entre las personas y las máquinas ejecutando nuevos procesos, y que tengan las habilidades y el conocimiento para impulsar la automatización inteligente serán las mejores posicionadas para aprovecharse de las oportunidades que esta tecnología les puede aportar", añade.

LA INVERSIÓN ESPAÑOLA EN RPA CRECERÁ MÁS DE UN 35% HASTA 2022

Esta evolución en los datos globales tiene su reflejo en nuestro país. La consultora IDC, en colaboración con Microsoft, presentaba recientemente un informe en el que analizan cómo optimizar las operaciones de las empresas y la manera de satisfacer mejor a clientes y empleados. Y son varias las conclusiones, como el hecho de que el año próximo la mitad de los ingresos de las compañías tendrán su origen en la transformación de modelos de negocios digitales, basados, además, en economías de plataforma y monetización de datos. Una cifra que ascenderá hasta el 80% en 2023.

Según se desprende de esta investigación, las organizaciones deben evolucionar hacia una plataforma tecnológica que pase a ser un núcleo inteligente, que debe estar definido por capacidades cognitivas como la analítica avanzada, la Inteligencia Artificial o Machine Learning. Todo ello apoyado en despliegues en la nube. Es fundamental que la relación entre las organizaciones y sus clientes sea a tiempo real.

Al hilo de este informe, ahora, con la Inteligencia Artificial, se añade valor a cada una de

las capas de análisis de datos, permitiendo automatizar tareas específicas y mejorar las actividades relacionadas y el proceso general de apoyo a la decisión. De hecho, la inversión en automatización de procesos en Europa crecerá a una tasa del 35% hasta 2022 según IDC. En España, incluso por encima de esta tasa.

Otra investigación, ésta de Kaizen Institute, destaca dos cifras muy importantes y que generan mucha controversia. La primera es que, con las tecnologías actuales, solo el 5% de los trabajos en Europa pueden ser completamente automatizados. Y la segunda es que en el 60% de los empleos se pueden automatizar hasta un 30% de las actividades que desarrollan los trabajadores, principalmente las tareas repetitivas y de poco valor añadido para los trabajadores.

La implementación de estas tecnologías comenzó en las grandes corporaciones y en determinados sectores, pero actualmente la Automatización Robótica de Procesos ha calado hasta otros niveles de la economía, llegando a las pequeñas y medianas empresas. Un ejemplo de ello es España, donde el 53% de las PYMES ya ha aplicado RPA a sus procesos como parte de su estrategia de digitalización, de acuerdo con dicho estudio.

Los analistas han puesto énfasis en los enfoques actuales de RPA, que solo requieren instalar un software en las máquinas de cada empleado y llevar a cabo una configuración sencilla, que resulta muy intuitiva para casi cualquier perfil de trabajador. Gracias a esto, el proceso resulta rápido (generalmente menos de seis meses) y requiere una inversión mínima, lo que

Aunque las soluciones RPA se pueden encontrar en todas las industrias, sus principales clientes son bancos, aseguradoras, empresas de telecomunicaciones y de servicios públicos, ya que pueden integrar con efectividad esta tecnología en sus numerosos sistemas heredados (Gartner)

ha permitido llevar esta tecnología a empresas de menor tamaño en un tiempo bastante corto. Otra ventaja de RPA es que resulta más flexible y escalable que otras estrategias.

En palabras de Javier Langa, manager de Kaizen Institute para Europa Occidental, "aunque sigue existiendo cierto temor en la sociedad a la pérdida de puestos de trabajo ligado a la automatización, la realidad es que el avance de nuevas tecnologías genera un saldo total positivo de puestos de trabajo, y permite sacar mucho más potencial de los trabajadores, liberándoles de las tareas tediosas de poco valor añadido para las que no es necesario el potencial del cerebro humano y enfocarse en proyectos que involucren un proceso creativo".

EL RECELO DEL TRABAJO AUTOMATIZADO

Pese a las promesas empresariales de ahorro de costes, eficiencia, o productividad, existe entre los empleados el temor a la pérdida de su puesto de trabajo. El último estudio de Ipsos sobre el progreso de la automatización en España muestra que el temor a la automatización y la consiguiente pérdida del empleo es mayor en los mercados emergentes.

Como ya hemos mencionado anteriormente, tecnologías como la Inteligencia Artificial y el aprendizaje automático están abriéndose paso en el entorno empresarial, proporcionando nuevas formas de abordar las tareas diarias, especialmente de carácter administrativo, que suelen ser más repetitivas y tediosas. Pero poco a poco, de

En España, el 53% de las PYMES ya ha aplicado RPA a sus procesos como parte de su estrategia de digitalización

la mano de esos nuevos asistentes digitales, las tecnologías de automatización van a poder aplicarse a trabajos de otro nivel, como a ciertas tareas relacionadas con la organización y la gestión. Porque la IA y el ML ofrecen numerosas posibilidades en el ámbito de las empresas, muchas de ellas todavía por descubrir. Claro, que esto va a tener un impacto importante en el mercado laboral, ya que muchos trabajos actuales van a desaparecer o van a transformarse hasta el punto de ser irreconocibles en unos años.

Según la encuesta de Ipsos, realizada en 28 países distintos, un 35% de la población ve probable que su puesto de trabajo sea automatizado en los próximos 10 años. Mientras tanto, un 54% piensa que es poco probable que esto se produzca y un 11% no está seguro de lo que sucederá.

En opinión de Vicente Castellanos, director de estudios sociales de Ipsos España, "la digitalización supone automatizar cada vez más los puestos de trabajo. Del estudio de IPSOS se desprende que cuanto mayor parte de nuestro trabajo se dedique a la toma de decisiones, menos nos sentimos amenazados por la digitalización, y aceptamos de mejor grado que la toma de decisiones se base en herramientas que nos ayuden a decidir mejor".

Como conclusión, el 69% de los entrevistados durante esta investigación opinan que podrán mantener su empleo a pesar de los cambios que traerá la automatización. En el caso de España, el 66% se siente seguro de tener las habilidades necesarias para que su puesto de trabajo deba mantenerse.

LA IA Y LA AUTOMATIZACIÓN REQUERIRÁN PERSONAL CON MÁS INTELIGENCIA EMOCIONAL

Lo que está claro es que la introducción de la IA y la RPA demandarán nuevas habilidades, pues para trabajar con Inteligencia Artificial y con la automatización hacen falta profesionales con cualificación técnica, pero también con otras habilidades transversales, como es la inteligencia emocional (IE). Según una investigación de la firma Capgemini, la demanda de estas competencias se multiplicará por seis en los próximos 3 a 5 años.

Este estudio, denominado Emotional Intelligence – The essential skillset for the age of AI, tiene como objeto analizar cómo están introduciéndose capacidades humanas como requisitos fundamentales para el trabajo en entornos de automatización e Inteligencia Artificial. Uno de sus principales pronósticos es que la demanda de inteligencia emocional para este tipo de empleos se multiplicará por seis en los

El mercado de soluciones de automatización crece a un ritmo anual del 20% y se espera que alcance los 5.000 millones de dólares en 2024 (Deloitte)

próximos 3 a 5 años. Pero, sin embargo, menos de una de cada cinco empresas está formando a los trabajadores que no tienen funciones de supervisión en este campo.

Esto es un freno importante para alcanzar la cualificación necesaria para la automatización dentro de las organizaciones, dada la opinión de empleados y directivos, que creen que la inteligencia emocional es una capacidad clave, junto con la conciencia de uno mismo, la autogestión, la conciencia social y la gestión de las relaciones. Y creen firmemente que esto se convertirá en un requisito fundamental para tener éxito en los próximos años.

Pero, según las respuestas obtenidas en esta investigación, la inmensa mayoría de las organizaciones no ha modificado sus procesos de selección y formación de personal para implementar este enfoque. Y esto impedirá que se pueda aprovechar el potencial de la inteligencia emocional para mejorar la satisfacción del empleado, reducir la rotación de personal, generar más ingresos y reducir costes.

Entre las principales conclusiones de este informe destaca que el avance de la automatización y de la IA en las empresas propiciará un cambio de percepción sobre el valor que habilidades como la inteligencia emocional tienen en la organización. Esto será importante para el trato con el cliente, ya que las tareas rutinarias automatizadas dejarán espacio para que los empleados dediquen más tiempo al trato personal, como opina el 76% de los directivos encuestados. Y otros tantos creen que los empleados deberán asumir tareas que requieren competencias emocionales. Por ello, para el 61% de encuestados la IE se va a convertir en una competencia clave en un plazo de 1 a 5 años.

Otro asunto importante en este sentido es que los trabajadores se muestran preocupados por la introducción de la Inteligencia Artificial y la automatización, y ven peligros para su puesto de trabajo. Esto pone el foco en otras habilidades que permitirán progresar en la organización a largo plazo, como son este tipo de soft skills. Esta idea se ve reforzada por los datos, ya que las organizaciones con una plantilla más dotada en materia de IE ya están percibiendo beneficios. Por ejemplo, un 60% de ellas afirma estar consiguiendo unos resultados un 20% mejores en diversos factores de negocio, como la productividad, la satisfacción del empleado, la cuota de mercado o la atención al cliente. ■

MÁS INFORMACIÓN

- Beneficios de la monitorización de red para la automatización industrial
- Beneficios empresariales de la automatización y la orquestación
- Impacto de la automatización en las operaciones de IT

Si te ha gustado este artículo, compártelo

Convierta Desafíos En Oportunidades

Impulse La Continuidad Del Negocio Con Una Fuerza De Trabajo Digital Inteligente

No todas las tecnologías de automatización robótica de procesos (RPA) son iguales. Cuando se producen cambios, necesita una solución que se adapte e implemente rápidamente. Automation Anywhere ofrece la única plataforma RPA con inteligencia artificial integrada, creada para la nube y con un interfaz web para satisfacer las necesidades de hoy y prepararlo para las incertidumbres del mañana.

automationanywhere.com/la/products/enterprise/a2019

AUTOMATION® ANYWHERE

La automatización de procesos, motor de la eficiencia en las empresas españolas

España está inmersa en el proceso de desescalada. Tras más de dos meses de confinamiento, la nueva normalidad empieza a hacerse notar y con ella, los cambios en las empresas para ser 100% seguras y eficientes. Y es que, si hay lecciones aprendidas de esta situación vivida, además de demostrar que el teletrabajo es factible en nuestras organizaciones, entre ellas figura la necesidad de automatizar procesos para que nuestras empresas sean más ágiles, productivas y eficientes.

Dicha necesidad puede cubrirse desde varios frentes, pero desde hace unos años, el concepto de RPA o automatización robótica de procesos, está sonando en las organizaciones con mayor fuerza como esa tecnología que les permitirá alcanzarlo. “Permite automatizar tareas manuales y repetitivas, de gran volumen y basadas en reglas, que no aportan generalmente valor a la empresa pero que suelen tener un elevado coste al necesitar de la intervención humana”, explica Víctor Ayllón, Vicepresidente RPA COE de Appian Corporation.

Por su parte, Óscar Martínez, Regional Sales Director de Automation Anywhere, apunta que se trata de una tecnología intuitiva y fácil de usar: “es capaz de interactuar con cualquier sistema o aplicación a través de la interfaz de usuario, lo que permite a los

usuarios de negocio construir automatizaciones o bots por sí mismos y obtener un retorno de la inversión en cuestión de días o semanas en lugar de meses o años, como es el caso de otras tecnologías donde se requiere una inversión inicial mayor y más recursos técnicos".

Generalmente se suele asociar la automatización con la destrucción de puestos de trabajo. Sin embargo, ABAI Group quiere desmarcarse de esa idea. "La RPA es un medio para un fin con más transcendencia. El ser humano aporta una función de valor que nunca podrá ser sustituida por robots porque aporta creatividad, juicio y empatía. Lo que queremos potenciar son esas habilidades hacia un automatismo para mejorar la experiencia del empleado, pero sin perder el foco de la máxima eficiencia y mínimos costes", agraga Carlos Fernández, responsable de soluciones de negocio de ABAI Group.

UNA PROPUESTA EN ALZA

La automatización robótica de procesos es una tendencia global y organizaciones de todas las industrias y regiones ya han automatizado al menos alguno de sus procesos de negocio. Aunque las cifras pueden ser dispares (un informe de HfS Research señala que en 2021 el volumen de negocio de este sector será de 12.700 millones de dólares, mientras que Morgan Stanley aumenta la cifra a 54.000 millones), lo cierto es que hay un gran interés. En España, según IDC, el 58% de los CIO considera que la automatización de procesos y la IA serán la principal prioridad de inversión. La consultora señala, también, que el mercado de RPA en nuestro país se duplicará en los próximos años.

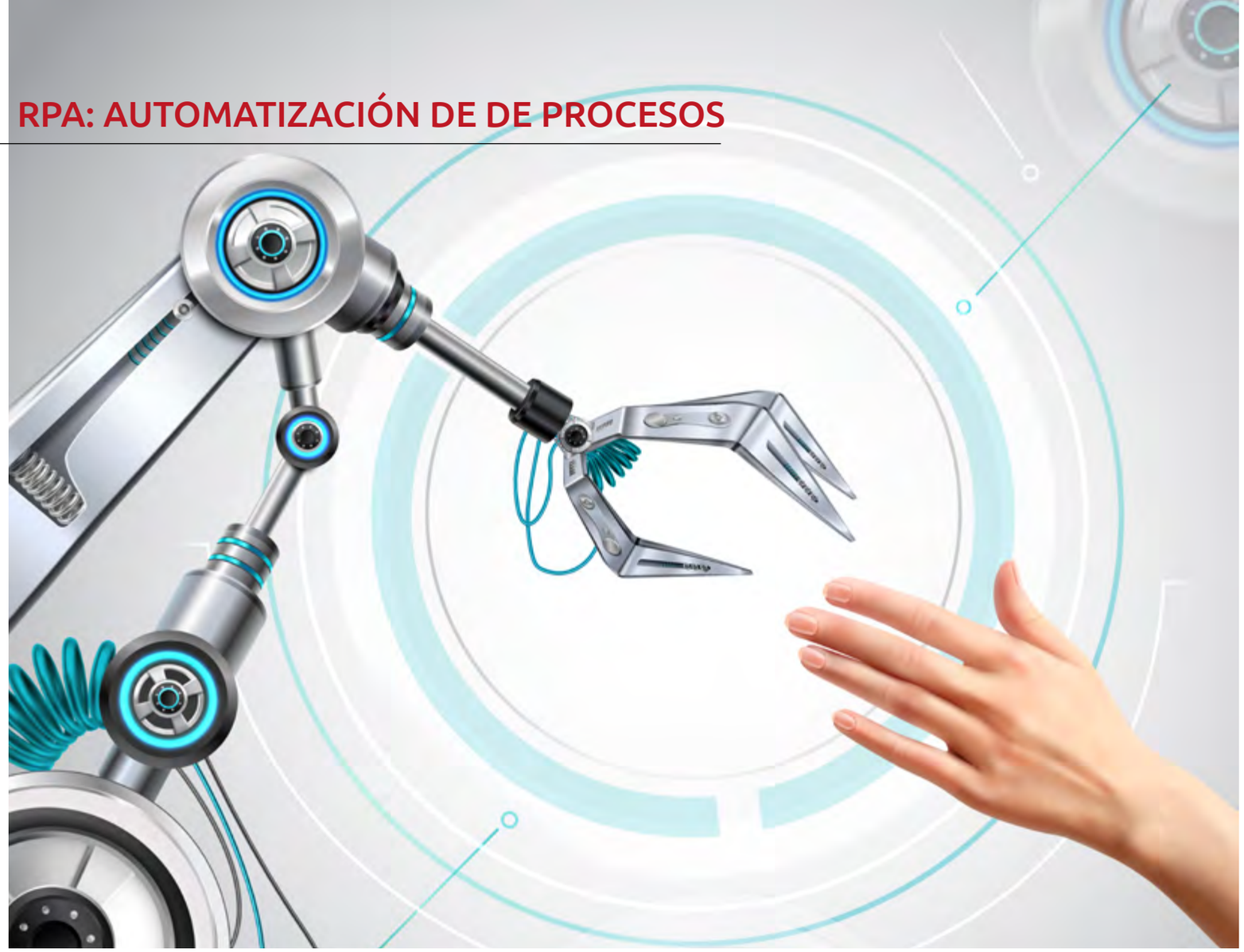
"Entre los sectores más avanzados en la automatización inteligente, destacan Banca y Servicios Financieros, BPO, Utilities, IT y Manufacturing. No obstante, el contexto actual, en el que las organizaciones necesitan combinar la continuidad del negocio con la particularidad impuesta por la COVID-19 de evitar la interacción física y ser más ágiles a la hora de dar respuesta al cliente, está favoreciendo la aceleración de proyectos de automatización en todas las industrias, convirtiéndola en una necesidad. En este sentido, existe interés y necesidad en prácticamente todos los sectores, como el sector sanitario, la banca, las compañías aseguradoras, las operadoras de telecomunicaciones, el sector de la energía, el retail, la Administración Pública e, incluso, en el ámbito turístico", asegura Ayllón.

Automation Anywhere coincide. "En los últimos años, hemos visto una gran adopción de nuestro software por parte de empresas de servicios financieros, que han conseguido mejorar la eficiencia, reducir el fraude y reforzar el cumplimiento, reduciendo los costes operativos. También existen importantes implementaciones en otros sectores como las compañías de seguros, que mejoran la evaluación de riesgos y la gestión de siniestros para ofrecer una mejor experiencia a sus clientes; o las organizaciones farmacéuticas y de salud, que optimizan sus tiempos de procesamiento y mejoran los servicios a los pacientes. Otro gran mercado desde nuestro punto de vista son las empresas manufactureras e industriales, con larga tradición en robots físicos y que pueden ganar eficiencias en todo lo que tiene que ver con operaciones, cadena de suministro y back office".

En ABAI Group creen que la RPA actualmente está presente en la gestión de ventas, back

"La crisis por la pandemia pone de manifiesto que las compañías deben estar preparadas para el cambio y garantizar la continuidad de su negocio. Las plataformas de automatización son sus aliadas para enfrentarse a este nuevo escenario"

VÍCTOR AYLLÓN, APPIAN



“RPA interactúa con cualquier sistema o aplicación, permite a los usuarios de negocio construir bots por sí mismos y obtener un ROI en cuestión de días o semanas en lugar de meses o años, como es el caso de otras tecnologías”

ÓSCAR MARTÍNEZ, AUTOMATION ANYWHERE

office y unificación de bases de datos. Sin embargo antes de que llegue 2025 va a ampliarse el nicho. “Nuestro día a día está lleno de tareas repetitivas. Envío de informes, datos de hojas de cálculo, recordatorios, evaluaciones de ratios etc. El cómputo de ese tiempo no es una cuestión menor y es que la RPA no solo cubre la capa básica de las tareas, sino que puede ampliarse a todas las actividades de procesos mecánicos que aportan poco valor”, afirma Fernández; “cuando las empresas midan los tiempos se darán cuenta del poco valor que les sacamos a las cualidades de nuestros empleados”.

“Entre nuestros clientes hay varias empresas del IBEX 35 -entre otros Santander Consumer- en las que estamos implementando proyectos junto con la ayuda inestimable de nuestro canal, gran cantidad de multinacionales con oficinas en España y que tienen como plataforma de automatización Automation Anywhere y un número importantes de oportunidades en diversos sectores”, apunta el responsable de ventas de la compañías, quien destaca, en estos momentos, la oportunidad que la aplicación de RPA tiene para hacer frente a los efectos de la COVID-19, y al uso que gobiernos y empresas están haciendo de sus robots RPA para combatir los desafíos que presenta la pandemia. No es un caso de nuestro país, pero puede servir de ejemplo: “colaboramos con varios hospitales, como el Hospital General de Northampton en Londres, para automatizar la monitorización constante del suministro de oxígeno del centro

médico, reducir el riesgo de errores y apoyar el tratamiento de pacientes con COVID-19".

También desde Appian están obteniendo grandes referencias de clientes en nuestro mercado. "Los principales bancos españoles como Santander o Bankia utilizan nuestra aplicación y la administración pública está empezando a incorporar esta tecnología en sus procesos", añade de Ayllón, quien destaca también el Centro de Excelencia Robotics de Deloitte, "donde se han automatizado más de 100 procesos robóticos con Appian RPA, con más de 41.000 horas de uso en un año. Han amplificado sus capacidades de automatización de procesos a gran escala, con un importante impacto, tanto en operaciones internas de su área Business Process Outsourcing (BPO) como en procesos críticos para clientes de diferentes industrias".

Por su parte, Fernández destaca que, "en ABAI Group implementamos RPA en telco, utilities y logística. El objetivo es separar el tiempo de gestión del tiempo de relación con el cliente. La automatización alivia sistemas, aplicaciones y tiempos de espera".

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS, COMBINACIÓN DE TECNOLOGÍA Y CAPACIDAD HUMANA

Además de generar oportunidades para las empresas, y en contra de la leyenda negra que acarrea la automatización, la RPA no significa destrucción de empleo. Aún más, según el World Economic Forum (WEF), las profesiones emergentes resultantes de la automatización podrían representar 6,1 millones de empleos en todo el mundo entre 2020 y 2022. "La robotización puede potenciar las habilidades humanas y generar nuevas oportunidades laborales", destacan desde Appian.

La creación de estas plataformas de software para la automatización de procesos se ha venido enriqueciendo en los últimos años sumando tecnologías. "Nuestros esfuerzos en I+D van encaminados a permitir a toda organización automatizar de forma integral sus procesos, de extremo a extremo. Para ello, combinamos diferentes tecnologías bajo una única plataforma que ayuden a nuestros clientes en todos los pasos de la automatización en sí: descubrir, analizar, diseñar, automatizar, medir, monitorizar y reevaluar; un concepto que va más allá de la RPA y que se conoce como hiperautomatización", afirma Óscar Martínez.

Bajo este precepto, la solución de Automation Anywhere ofrece una propuesta en la nube, con un interfaz web, que se implementa en cuestión de minutos y es accesible desde cualquier dispositivo. Su plataforma combina RPA, inteligencia artificial, aprendizaje automático y análisis de datos en tiempo real, para ayudar a las organizaciones a iniciar rápidamente su proyecto de automatización de procesos y luego poder escalarlo fácilmente y de forma ilimitada."Nuestra propuesta permite el uso de la automatización desde las aplicaciones más comunes como Salesforce, Excel o G Suite y, por tanto, solventa uno de los problemas de la automatización que, según Gartner, es el número limitado de procesos automatizados en las implantaciones existentes".

Por parte de Appian, "entendemos la automatización de procesos como una manera de repensar los trabajos para combinar de la for-

> "Nuestro día a día está lleno de tareas repetitivas y el cómputo del tiempo que empleamos en realizarlas no es una cuestión menor. La RPA puede ampliarse a todas las actividades de procesos mecánicos que aportan poco valor"
>
> CARLOS FERNÁNDEZ, ABAI GROUP

ma más eficiente capacidades humanas, inteligencia artificial y robots, entendiendo cada una de estas piezas como "trabajadores" de un mismo workflow". En base a ello, han construido una plataforma con la que "hemos conseguido un mayor control de la base instalada de bots así como la posibilidad de desplegar bots más sofisticados para tareas más complejas. La capacidad de orquestar fácilmente la próxima generación de mano de obra combinada: personas, software, robots e IA en flujos de trabajo sin fricción (incluso en ausencia de API), nos da una potente administración de robots para aumentar la escala y el rendimiento, y ejecutamos Appian Cloud, segura y disponible a nivel mundial", relata Ayllón, quien destaca, además, la incorporación de Novayre Solutions SL, desarrolladores de Jidoka RPA, como un punto de inflexión en su oferta. "Con la incorporación de este activo, Appian ha conseguido permitir a los clientes la opción de utilizar la funcionalidad de automatización full-stack (iBPMS, RPA, AI y gestión de caso) a través de Appian Cloud con la expectativa de que estas soluciones mantengan su rápido y fácil desarrollo y entrega, así como un ROI elevado y plazos muy cortos para recuperar la inversión".

En el caso de ABAI Group, la compañía ha diseñado su solución RPA junto a su partner White Pass. "Ofrecemos un portfolio integral. Para ello hemos diseñado aplicaciones de negocio personalizables que sirven como interfaz entre las personas y el robot. Queremos reducir a cero el tiempo de petición y tramitación. Además, los robots no son infalibles y menos en procesos complejos, así que para ofrecer esa experiencia integral cubrimos esos procesos haciendo que las gestiones no finalizadas se envíen a los especialistas. Es un marco digital sin carga y descarga de ficheros y sin tiempos vacíos por procesos manuales", explica Fernández.

La oportunidad de la automatización está ahí. Hoy más que nunca las organizaciones deben estar preparadas para el cambio, para repensar sus negocios, para ganar agilidad. Y las cifras esperadas del mercado de automatización indican que están en el camino de querer y poder aprovechar las capacidades que esta propuesta tecnológica les brinda para seguir avanzando en su transformación. ■

MÁS INFORMACIÓN

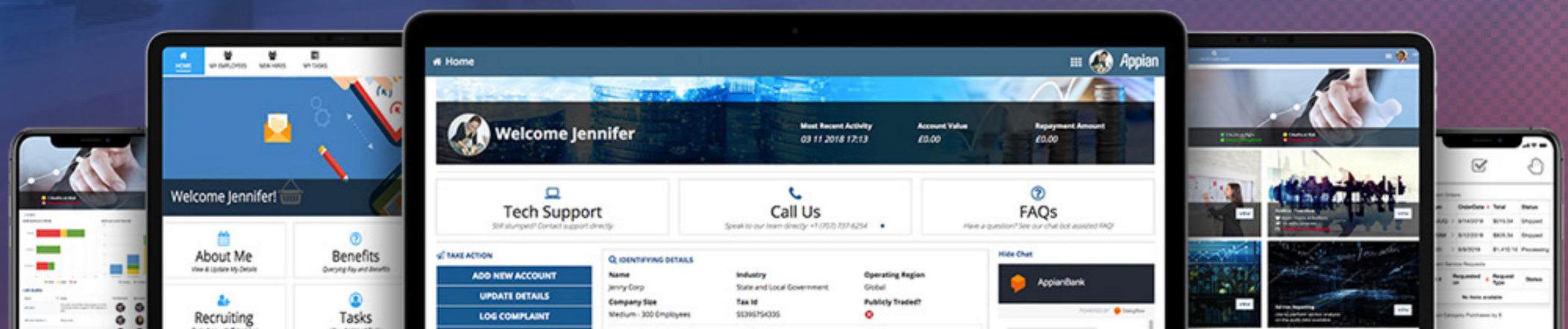
- Entrevista completa con Óscar Martínez (Automation Anywhere)
- Entrevista completa con Víctor Ayllón (Appian)
- Entrevista completa con Carlos Fernández (ABAI Group)

Si te ha gustado este artículo, compártelo

Automatizar las tareas.
Mejorar la productividad.
Todo con una plataforma potente.

Pruebe hoy el RPA de Appian

Appian



Automatización inteligente
para acelerar la transformación digital

ÓSCAR MARTÍNEZ,
Regional Sales Director de Automation Anywhere

Según Gartner, en los dos últimos años, la Automatización Robótica de Procesos o RPA ha sido el segmento de software de más rápido crecimiento. Para finales de 2023, el 90% de las organizaciones grandes o muy grandes habrán implementado alguna forma de RPA como pieza clave de sus iniciativas de transformación digital, en comparación con el 55% que ya lo hacían en 2019.

La Automatización Robótica de Procesos (RPA) es una forma de automatización no invasiva, intuitiva y fácil de usar, que interactúa con cualquier sistema o aplicación involucrada en un proceso a través de la interfaz de usuario. Permite a los usuarios construir bots para automatizar tareas comerciales basadas en reglas al imitar las actividades de un usuario y en general es más fácil de implementar, de forma que se obtiene un retorno de la inversión en cuestión de días o semanas en lugar de meses o años, como es el caso de otras tecnologías donde se requiere una inversión inicial mayor y más recursos técnicos.

Además, un gran número de organizaciones aplica ya diferentes tecnologías de Inteligencia Artificial para complementar y aumentan las posibilidades de la RPA (un 80% de las empresas para 2022, según Gartner), como por ejemplo en el procesamiento inteligente de documentos (IDP), donde se utiliza inteligencia artificial para procesar datos no estructurados de correos electrónicos, contratos, documentos escritos a mano, etc.

En Automation Anywhere creemos que todo proceso que puede ser automatizado dentro de una organización debería ser automatizado para desbloquear el potencial humano, liberar a los empleados de esas tareas tediosas y repetitivas, y que así se puedan centrar en las cosas que sólo los humanos pueden hacer: como el pensamiento crítico y la creación de valor a través de la innovación.

Automation Anywhere es la única plataforma de RPA que democratiza el uso de la automatización de procesos con una combinación de

“Todo proceso que puede ser automatizado dentro de una organización debería ser automatizado para desbloquear el potencial humano”

facilidad de uso y la fiabilidad necesaria para acelerar las iniciativas de transformación digital de cualquier empresa.

Entonces, si el camino más rápido hacia la transformación digital es la automatización, ¿por qué es todavía tan difícil para muchas organizaciones hoy? La razón se debe a que la mayoría de las empresas tienen sistemas y aplicaciones informáticas tanto en front como en back office que trabajan en silos y nunca fueron diseñados para trabajar juntos. ¿Cuál es la principal ventaja de las empresas nativas digitales más exitosas? Estas empresas modernas nacieron ya en un mundo dominado por procesos digitales e integran las herramientas de front y back office y las aplicaciones de productividad que usan todos los empleados para obtener una ventaja significativa en términos de costes y velocidad de ejecución.

Hoy en día, las empresas tradicionales no solo se enfrentan a la competencia de estas compañías nativas digitales, sino también a otros factores externos como la reciente pandemia de COVID-19. RPA puede ayudar, es el ecualizador entre la empresa tradicional y las organizaciones nativas digitales.

Si bien ciertas soluciones de automatización puntuales pueden ayudar con ciertos pasos del proceso en el front o back office, solo una solución completa de automatización permitirá derribar los silos. De esta forma, las organizaciones pueden comenzar con cualquier proceso sabiendo que puede llegar a ser en una empresa totalmente automatizada y cerrar la brecha entre el front office, el back office y todos los empleados.

Esta transformación digital por medio del uso de la Automatización Inteligente a través del front y back office, permite a las empresas obtener las siguientes ventajas competitivas:

- Tomar medidas más rápidas bajo la restricción de recursos reducidos
- Mantener la continuidad del negocio con una fuerza laboral digital 24/7
- Preservar la conexión con todas las partes interesadas a través de múltiples sistemas
- Asegurar una buena atención al cliente durante picos en el volumen de llamadas
- Ayudar a proteger las funciones y operaciones comerciales más críticas durante los actuales momentos de incertidumbre

Automation Anywhere ofrece la única plataforma de automatización inteligente con una arquitectura diseñada para la nube y con un interfaz web, por lo que se implementa en cuestión de minutos y es accesible desde cualquier dispositivo. Combina RPA, inteligencia artificial, aprendizaje automático y análisis de datos en tiempo real, para ayudar a las organizaciones a iniciar rápidamente su proyecto de automatización de procesos y luego poder escalarlo fácilmente y de forma ilimitada. ■

Si te ha gustado este artículo, compártelo

El equipo de Rainbow y Extel CRM somos ahora

ABAI GROUP
YOUR BUSINESS PARTNER

ABAI Group es una compañía de servicios de relación con clientes y externalización de procesos

Para más información sobre nuestras soluciones de gestión omnicanal, Back Office, RPA, Text&Speech Analytics, Chatbot y Big Data consulta nuestra web

www.abaigroup.com

RPA:
de necesidad empresarial en confinamiento a ventaja competitiva frente al cambio

VÍCTOR AYLLÓN,
Vicepresidente RPA
Centro de Excelencia
de Appian Corporation

La automatización no es un fenómeno nuevo. Ha estado presente a lo largo de la historia como una oportunidad para generar más valor a partir del equilibrio del paradigma clásico de personas, procesos y tecnología. Sin embargo, no ha sido hasta hace unos años, cuando los "robots software" RPA empiezan a ganar tracción a un ritmo acelerado en el tejido empresarial español, sobre todo, en el sector TIC, Industria, Banca y Utilities. Prueba de ello, son los datos que ofrece IDC. La consultora revela que en España la inversión en automatización de procesos se duplicará hasta 2021.

La capacidad que tiene el RPA de liberar a los trabajadores de tareas de gran volumen, repetitivas y lineales, que requieren un elevado esfuerzo manual, y traspasarlas a una "plantilla digital" de robots software, aportando rapidez y precisión a los procesos, permite a las organizaciones evolucionar rápidamente hacia un paradigma más productivo, ágil y eficiente. Es por ello que RPA está ganando tracción a un ritmo acelerado, siendo, según la consultora Gartner, la categoría de software empresarial de más rápido crecimiento en los últimos años.

Aun así, en la mayoría de los procesos aún hay tareas "robóticas" que se ejecutan de forma manual y que requieren una elevada dedicación humana, restando recursos a actividades de mayor valor. Según los expertos, el mercado RPA aún tiene mucho margen de crecimiento y un largo recorrido por delante.

COVID-19, CATALIZADOR DEL CAMBIO

Antes del COVID-19, Deloitte vaticinaba que, en 2020, el 72% de las entidades habría empezado a adoptar esta tecnología. Sin embargo, el coronavirus ha acelerado esta tendencia al evidenciar que la automatización robótica de procesos es una necesidad para todas las empresas en pleno confinamiento.

El aislamiento social impuesto como medida para frenar la propagación del virus ha paralizado organizaciones de sectores como el aéreo o el turístico y ha puesto bajo presión a las de sectores como el sanitario o el comercio electrónico, que se han visto obligadas a buscar nuevas fórmulas para continuar operativas al tiempo que protegen la salud de sus trabajadores. En ambos casos, RPA ha permitido dar respuesta a estos desafíos. Para las primeras, la automatización es una forma de reducir costes en un momento de inactividad y para las segundas, una necesidad para escalar su ca-

pacidad operativa. La repentina dispersión de los equipos de trabajo ha dejado claro que los procesos de negocios deben poder ser operados, gestionados y coordinados de forma similar independientemente de dónde se encuentren los trabajadores.

Con este panorama, muchas organizaciones pisan el acelerador para abordar proyectos de automatización. Estamos observando como los directivos precipitan sus inversiones en automatización como consecuencia del COVID-19, principalmente porque, además de los beneficios mencionados, esta tecnología presenta particularidades que hacen factible una adopción generalizada en un momento como el actual. Hablamos de su versatilidad para automatizar procesos muy diferentes, su rápida implementación o su desarrollo, que no interfiere con sistemas corporativos ya implantados.

Hay muchas empresas que están aprovechando la coyuntura para empezar a construir ahora lo que serán los procesos en la época post COVID-19, convencidas de que la automatización robótica de procesos les aportará una ventaja competitiva clave.

La pandemia del COVID-19 ha dejado patente que vivimos un momento repleto de incertidumbres por un virus que se manifiesta y propaga de manera caprichosa y que la relajación de las medidas de confinamiento nos devolverá a una normalidad en la que nada volverá a ser como antes. En este escenario, la única certeza es que RPA será un valor diferencial para que las compañías estén preparadas para el cambio.

RPA INTELIGENTE Y EN EL CLOUD

Con el objetivo de dar respuesta a un entorno empresarial repleto de interrogantes y rápidamente cambiante, se abordarán despliegues de RPA en el Cloud que, además de proporcionar conectividad a los procesos y dotar de continuidad al negocio, permitirá dimensionar la capacidad de ejecución con rapidez y agilidad en función de las necesidades del mercado. También se le dotará de inteligencia artificial (IA) con el objetivo de identificar, diseñar, medir y administrar procesos automatizados en toda la empresa.

Tradicionalmente y de forma equívoca, se ha pensado que la automatización reemplazaría a los humanos. Superada esta asociación y demostrado que, lejos de eliminar puestos de trabajo, genera nuevas oportunidades laborales- según el World Economic Forum (WEF), las profesiones emergentes resultantes de la automatización podrían representar 6,1 millones de puestos de trabajo entre 2020 y 2022-, la automatización robótica de procesos se convierte en una pieza fundamental en la transformación digital de la empresa.

DEL RPA 1.0 A LA HIPERAUTOMATIZACIÓN

La tecnología RPA muestra sus mayores ventajas y rentabilidad en procesos mecánicos, basados en reglas, con una entrada y una salida bien definida, aunque no todos los casos de uso pueden ser abordado como proyectos "puros" de RPA. Gartner recientemente ha introducido el término "Hiperautomatización" que es la confluencia de tecnologías RPA, BPM e Inteligencia Artificial para poder ofrecer una automatización de procesos que sea efectiva y que aborde procesos complejos y completos.

En este contexto, RPA desarrolla todo su potencial para proporcionar la adaptabilidad y la resiliencia necesaria para que las organizaciones sean competitivas en una economía globalizada en la que también la capacidad de innovación se "contagia".

Estamos inmersos en una imparable revolución tecnológica: la forma de operar de las empresas y el papel del trabajador humano está evolucionando rápidamente. Y la actualidad deja claro que, hoy más que nunca, las compañías deben estar preparadas para el cambio. La automatización de procesos, que combina el potencial de RPA con las tecnologías de IA y las capacidades humanas, es un aliado fundamental para enfrentarse a este nuevo escenario. ■

Si te ha gustado este artículo, compártelo

NUEVO INFORME

DOCUMENTO EJECUTIVO

Ciberseguridad en 2020,
de obligado cumplimiento

ELABORADO POR itRESEARCH

Descarga este **documento ejecutivo** de itRESEARCH