



SITUACIÓN DE RPA EN MEDIANAS EMPRESAS

En todo el mundo la empresa mediana está buscando soluciones para reducir sus costos operativos y mejorar la productividad de sus colaboradores, la precisión y el tiempo de ejecución de los procesos - La Automatización Robótica de Procesos (RPA, por sus siglas en inglés) sin duda es parte del presente, y más aún del futuro.

Un estudio de BDO en Argentina realizado por Carlos Rozen, Socio de Consultoría.

TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	3
Qué es la automatización robótica de procesos	4
Etapas de adopción de RPA	7
Adopción actual de RPA y beneficios	8
Panorama futuro para adopción y uso de RPA	12
Lo que sucede en el mundo con RPA en las medianas empresas	14
Implementadores expertos en Argentina	14

INTRODUCCIÓN

Las medianas empresas en el mundo están acudiendo a la Automatización Robótica de Procesos (RPA) como un enfoque eficaz y tecnología viable para mejorar la eficiencia, precisión y velocidad de la ejecución de los procesos de negocios y reducir los costos operativos. A diferencia de pocos años atrás RPA ya no es solo para grandes corporaciones. RPA está siendo cada vez más utilizada en organizaciones medianas con beneficios similares a los obtenidos por las grandes.

En respuesta a esta tendencia, BDO viene estudiando el mercado mediante diferentes sondeos y encuestas, además de su experiencia directa en implementaciones desde hace ya varios años.

Es por ello que este análisis se centrará en entidades que tienen entre 200 a 1000 empleados y ya presentan beneficios significativos comprobables utilizando RPA.

También intentaremos dar respuesta al tema, si se quiere más relevante cuando nos referimos a RPA: ¿Cómo sacarle el mayor provecho?

Para arribar a estas conclusiones, hemos conversado con responsables de organizaciones en diversas partes de la Región, que representan diferentes áreas funcionales, incluidos Operaciones, Finanzas, Contabilidad, Recursos Humanos, Tecnología, Compras, Supply Chain, Auditoría Interna y Compliance. Todos los entrevistados tenían experiencia directa e indirecta utilizando RPA, con distintas tecnologías del mercado, y con diferentes niveles de experiencia y profundidad.

¿Cómo entendemos y conceptualizamos RPA?

La Automatización Robótica de Procesos (RPA) utiliza "robots", que son herramientas de software desarrolladas para automatizar la ejecución de procesos de negocios. Los robots de software ayudan a automatizar rutinas y tareas repetitivas en múltiples aplicaciones de negocio, tales como correo electrónico, etc., sin alterar su infraestructura de IT o sistemas existentes. RPA podría aplicarse al instalar un software directamente en la computadora de un empleado y/o desplegarlo en un servidor.

IMPORTANTE

Para el mercado latinoamericano, es importante tener en cuenta que, en otras partes del mundo, la clasificación de ME (Medianas empresas – entre 200 a 1000 empleados –), utilizada en el presente informe, podría variar. De hecho, para muchos países de la Región, una organización con menos de mil empleados suele clasificarse como "grande". Esto también explica los motivos por los cuales determinadas tecnologías no son orientadas a mercados emergentes o con menor desarrollo por decisión de los países más desarrollados, que no ven en América Latina a veces un gran negocio. Sin embargo y afortunadamente para los efectos del presente reporte, RPA y soluciones como las que aquí se proponen están penetrando rápidamente en la Región y con gran velocidad.

¿QUÉ ES LA AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS?

RPA (por sus siglas en inglés, Automatización Robótica de Procesos) es la aplicación de software programable creada y configurada a medida para automatizar tareas rutinarias, de complejidad media o baja, y repetitivas, sin el uso de ningún tipo de aporte humano adicional, o bien, asistiendo al humano en su labor. Las tecnologías de **RPA** poseen una marcada orientación al usuario, ya que están concebidas bajo características de bajo nivel de codificación (lo que algunos llaman "low code"); esta característica logra que usuarios sin conocimientos de otros lenguajes de programación puedan en muchos casos convertirse en verdaderos expertos programando en **RPA**.

RPA tiene un claro objetivo: aumentar la eficiencia. ¿Y cómo lo logra? Es sencillo. Su uso está orientado a eliminar tareas manuales, lo que permite a los colaboradores de una organización focalizarse más en actividades con mayor valor agregado y en lo posible centradas en el cliente. Esto no significa inexorablemente que **RPA** reemplaza el rol de los humanos, pero gracias a esta tecnología los colaboradores podrán mejorar sus habilidades y concentrarse más en ofrecer a los clientes (internos y externos) un mayor valor a través de la empatía, la inteligencia emocional, la creatividad y el conocimiento del contexto. ¿Suena bien, no es cierto? En BDO Argentina utilizamos el enfoque "People First". No intentamos reemplazar al humano y entonces implementamos un robot, sino que nos orientamos a poner al humano en su rol más virtuoso, donde pueda brillar más. Entonces le quitamos todas esas actividades que por repetitivas y rutinarias le llevan demasiado tiempo. Los resultados que se obtienen mediante este método son sorprendentes. Necesitamos gente motivada, es más, entusiasmada.

RPA no reemplaza las aplicaciones existentes, por el contrario, trabaja junto a ellas a nivel de la interfaz de usuario (como un usuario más), para ejecutar las tareas específicas.

Un robot puede hacer casi cualquier cosa que hace un humano con un teclado, un mouse y sus manos: loguearse en otro sistema, entrar a páginas webs, hacer "downloads" y "uploads" de información, ejecutar otros programas, abrir o cerrar archivos, trabajar la información en planillas de cálculo, escribir textos, enviar emails, entre otras cosas.

RPA no es la típica automatización que viene existiendo desde hace algunas décadas. Podemos decir que es una generación posterior de automatización, que logra una verdadera "fuerza de trabajo virtual" en lugar de utilizar a un trabajador humano que capture información y opere una aplicación de software existente para procesar una transacción o completar un proceso repetitivo.

La programación de estos robots no requiere modificar en nada las aplicaciones con las cuales ellos van a interactuar, por eso se menciona que es una tecnología "no invasiva", de relativa sencilla implementación.

Esta tecnología tiene el poder de reducir o eliminar carga de trabajo de las personas en procesos voluminosos, por ejemplo, procesos manuales y repetitivos / transaccionales de finanzas, contabilidad, RRHH, gestión de la cadena de suministro, servicios al cliente, entre otros.

Podremos medir su efectividad en cantidad de "FTE" (individuos asignados a tiempo completo), ya que podrán ser reasignados liberando recursos para actividades de mayor valor agregado.

Un software de RPA, puede, por ejemplo:

- ▶ Ejecutar tareas que deben ser repetidas decenas de veces al día.
- ▶ Reportar en forma periódica lo que va aconteciendo y cualquier otro tema automatizable. Enviarla a las personas adecuadas internas y externas a la organización.
- ▶ Envíar e-mails, incluso masivos. Adjuntar archivos en esos correos que previamente el mismo robot puede confeccionar.
- ▶ Convertir formatos de datos y gráficos, incluyendo reconocimiento de caracteres e imágenes.
- ▶ Ejecutar transacciones dentro de sistemas ERP, CRM, legados.
- ▶ Trabajar con datos, archivos, utilización y almacenamiento, local y en la nube.

Existen básicamente tres tipos de aplicaciones de RPA: RPA Atendida, RPA Desatendida y RPA Cognitiva (también conocida como RPA Inteligente o Automatización Inteligente).

RPA Desatendida:

Estas soluciones o "bots" pueden trabajar de manera autónoma, sin la necesidad de participación humana en los procesos que realizan, porque son automáticamente disparados por eventos específicos o "triggers". Los bots típicamente manejan actividades relativas a tareas rutinarias, repetitivas, redundantes y hasta a veces molestas de back-office que consumen un tiempo considerable, como, por ejemplo, las operaciones que denominamos "por lote". Pensemos un caso donde la información de un nuevo cliente que se halla en un formulario completado debe ser ingresada en un sistema de la organización que requiere de datos de clientes. Esto puede ocurrir en cierto tipo de entidades decenas de veces al día. RPA Desatendida puede tomar estos formularios de manera autónoma toda vez que han sido completados y cargarlos en el sistema correspondiente.

RPA Atendida:

A diferencia de RPA Desatendida, RPA Atendida requiere de la participación humana, en general, en casos donde es necesaria la toma de decisiones. Entonces, a partir de esta intervención humana el bot se ocupará de continuar la rutina automatizada. Esto se aplica típicamente a actividades de front-office. La industria de las telecomunicaciones, call center, BPO y delivery centers son quienes más se benefician de las soluciones de RPA Atendida, puesto que esta permite la integración de datos en varios campos de sistemas asociados utilizando una única entrada o carga realizada por representantes del delivery center.

Ejemplos de actividades de front office que se benefician con aplicaciones de RPA Atendidas incluyen:

- Carga de datos de facturación
- Confección de facturas
- Emisión de reembolsos a clientes
- Gestión de datos de empleados
- Migración de datos
- Preparación de informes

RPA Inteligente:

Se refiere al uso de RPA combinado con tecnologías complementarias cognitivas de IA (Inteligencia Artificial). Estas herramientas de RPA con IA pueden trabajar en conjunto con tecnología de Aprendizaje Automático o Machine Learning y de esta forma serán capaces de dotar a los procesos que una organización pretende automatizar de mayor potencia analítica y/o decisoria. Las herramientas de IA extraerán y recopilarán datos a partir de una decisión cognitiva y ofrecerán una hipótesis de solución, que puede ser producto de una simulación del proceso automatizado en curso o brindar información que permita mejorar la productividad y entonces la misma tecnología o, si se quiere, un humano, podrá tomar decisiones de negocios enriquecidas con mejores niveles de conocimientos.

EL OCR:

Muchas veces para extraer información de documentos se utiliza un motor de OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres). Esta es una tecnología que permite convertir diferentes tipos de documentos, tales como documentos en papel escaneados, archivos de PDF o imágenes captadas por una cámara digital en los datos editables y con opción de búsqueda. Un artículo de revista, un folleto, o un contrato en formato PDF recibido por email pueden ser leídos mediante OCR y utilizar posteriormente los resultados de esas lecturas.

Con fines de extraer y reusar los datos de este tipo de formatos, se requiere de un software OCR que va a separar las letras de la imagen, ponerlas en palabras y después las palabras en frases, lo que le permite tener acceso y editar el contenido del documento original. En aplicaciones de RPA en procesos tales como el de cuentas por pagar, el OCR suele jugar un papel fundamental para dar lectura a las facturas, notas de débito y notas de crédito de los distintos proveedores.

EL chatbot:

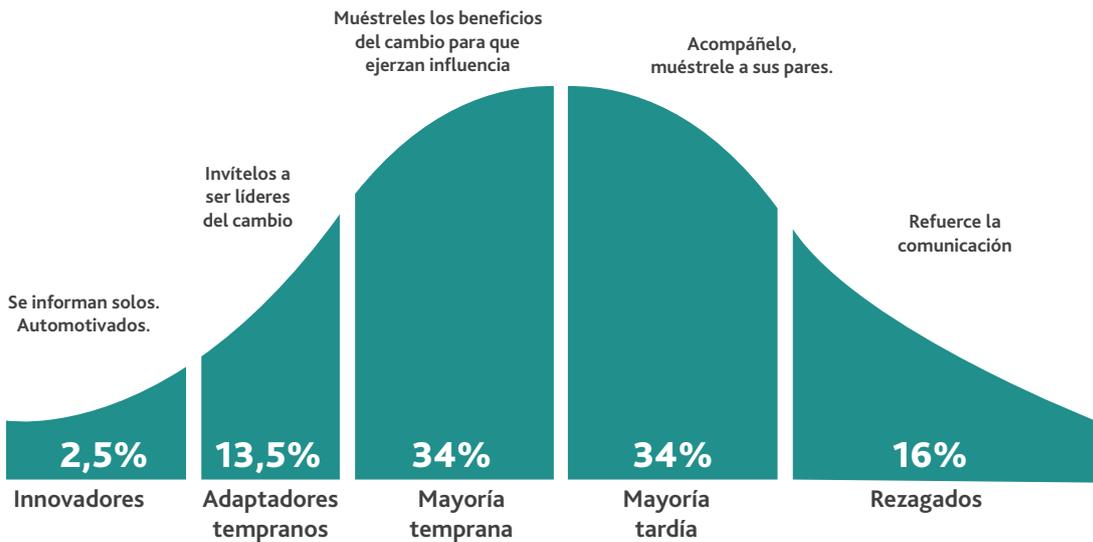
Un "chatbot" o bot conversacional es una solución tecnológica que simula mantener una conversación con una persona al proveer respuestas automáticas a entradas hechas por el usuario. Es muy utilizada en procesos de atención al cliente.

Habitualmente, la conversación se establece mediante texto. Sin embargo, hay modelos que disponen de una interfaz de usuario multimedia (ej.: convirtiendo la voz en texto). Esta experiencia dota al software de mayor realismo a la interacción con el usuario logrando una sensación muy singular que se perfila como uno de los elementos relevantes en lo que llamamos "experiencia del cliente" (CX).

Para establecer una conversación han de utilizarse frases fácilmente comprensibles y que sean coherentes. Los bot conversacionales cada vez consiguen comprender más cosas y por ende dar una mejor atención al interlocutor humano. El uso de inteligencia artificial "IA" es de gran ayuda para el progreso del chatbot, es decir, que logre interpretar y responder cada vez mejor.

LA CLASIFICACIÓN DE LOS INDIVIDUOS, SEGÚN LAS ETAPAS DE ADOPCIÓN DE RPA:

Si bien la clasificación que sigue no surge de ninguna metodología reconocida relacionada con RPA, nuestro equipo la consideramos esencial a los fines de comprender mejor cómo llevar a cabo una exitosa gestión del cambio para lograr adopción de estas tecnologías en crecimiento. De hecho, esta clasificación es bien conocida por los expertos en gestión del cambio.



Innovadores	Comenzaron a investigar sobre RPA y cómo podría ayudar a sus empresas desde ya hace ya varios años. Algunos, incluso, desde antes que las siglas RPA se instalaran en el mercado de la tecnología. Probaron más de una tecnología, conocen las ventajas y desventajas de las principales. En general son inspiradores e influenciadores. Han conseguido casos de éxitos dentro de sus organizaciones. Pueden conformar COEs (Centros de Excelencia de Automatización).
Adaptadores tempranos	Desplegaron RPA en determinadas partes de sus empresas y comienzan a ver resultados exitosos y a buscar más casos. Extendieron RPA a nuevas partes del negocio, e incluso, en los casos donde es aplicable, a nuevas geografías. Algunos, entusiasmados, son influenciadores positivos de esta tecnología en el resto.
Mayoría temprana. Creyentes	Han probado o pedido probar RPA a pequeña escala por el interés que les despertó (o comprendido de qué se trata), aunque aún no están del todo convencidos de su adopción en forma diseminada por la organización. Acompañarán de apoco si se los va entusiasmando y si se les explica claramente que sus trabajos no corren peligro.

Mayoría tardía	Han probado RPA a pequeña escala (o comprendido de qué se trata), y están poco convencidos de su adopción en la organización sin basarse mucho en datos o evidencias, sino en casos aislados y conjeturas. No será sencillo que acompañen por iniciativa propia un proyecto de RPA, aunque de apoco lo harán si se les explica las consecuencias de no hacerlo, y se les hace saber que sus trabajos no peligran.
Rezagados	Detuvieron, retrasaron o entorpecieron la implementación de RPA (o lo harán si les llega la oportunidad). Será improbable subirlos fácilmente a estas iniciativas.

ADOPCIÓN ACTUAL DE RPA Y BENEFICIOS

La adopción de RPA entre las medianas empresas (MEs) es fuerte y está creciendo:

- ▶ **La adopción de RPA se está imponiendo entre las ME que buscan formas de optimizar sus procesos, mejorar su efectividad operativa y reducir costos.** Casi el 100% de las organizaciones sabe que va a tener que implementar este tipo de tecnología en un mediano plazo. Aproximadamente el 50% de las ME está investigando o ya ha probado RPA a pequeña escala. Y solo un pequeño porcentaje de las medianas que no llega al 10% han implementado RPA en sus negocios escalándolo en múltiples partes de la organización, e incluso otras geografías.
- ▶ **Varias funciones dentro de las organizaciones están obteniendo beneficios de RPA.** Si bien en países más desarrollados el mayor uso de RPA se da en procesos de IT / Tecnología y Operaciones Comerciales, en la región latinoamericana el mayor éxito de RPA se ve dentro de Administración y Finanzas, y en ocasiones también en RR.HH. y Compras.
- ▶ **Los perfiles INNOVADORES y ADOPTADORES TEMPRANOS encuentran frecuentemente nuevas áreas donde sacarle provecho a RPA, ya que entienden que cualquier proceso maduro representa una oportunidad para automatizar.** De manera espontánea, este tipo de perfiles identifica una amplia variedad de áreas donde han comenzado a utilizar RPA para mejorar el rendimiento de procesos, incluyendo Cadena de Suministro / Logística, Marketing, Publicidad, Gestión de Producto, Atención al Cliente, Ventas y Legales, entre otras. Una especialidad para destacar es la que llamamos "Tax Technology" (automatización de procesos, rutinas y actividades vinculadas con aspectos impositivos) cuyo abordaje requiere de un equipo multidisciplinario experto en tecnología de RPA como también funcionales que manejen las prácticas tributarias.

Los beneficios que las ME están obteniendo a través de RPA son alentadores:

- ▶ Los beneficios principales de adoptar un enfoque y tecnología RPA son contundentes, y el retorno de la inversión es veloz y más sencillo de explicar que con otras tecnologías. Implementar RPA de manera eficaz trae, entre otros beneficios:
 - Mejora de la productividad
 - Mejor precisión en la ejecución de las actividades (reducción del error humano)
 - Disminución de costos operativos.

Aunque cualquiera de estos beneficios suele ser razón suficiente para que las ME comiencen a utilizar a RPA, se van hallando beneficios adicionales vinculados con problemáticas emergentes. Una de ellas, sino la principal es la “guerra de talentos” que limita notoriamente el crecimiento de las organizaciones. Este tema representa una de las problemáticas que más preocupa a múltiples organizaciones en la Región, que tienen fuga de recursos que favorecidos por los entornos de trabajo a distancia, se desempeñan para organizaciones en países más desarrollados, con mejores salarios.

Al vencer estas restricciones en el crecimiento, resulta posible expandir el negocio a velocidades sin precedentes.

El hecho de poder liberar a los colaboradores humanos para que realicen actividades de mayor valor agregado, mejora la satisfacción y retención del cliente.

La mayoría de las ME ven con optimismo un mayor uso de RPA en el futuro:

- ▶ **Más de la mitad de las MEs afirma que utilizará RPA “mucho más” que en la actualidad.** En RPA hay mucho de esa famosa expresión “learning by doing” (aprender haciendo). Al respecto y de manera alentadora, los actuales usuarios de RPA se muestran más optimistas que los usuarios potenciales (los que aún están investigando o probando RPA) al indicar que utilizarán RPA mucho más en los próximos dos años. Un CFO de una organización reconocida me comentó hace algunos días: “el éxito de estas implementaciones y el efecto contagio que produce en la empresa es increíble”.
- ▶ **La ME que no se suba a RPA muy pronto estará en clara desventaja.** En lo personal no conozco a quien, luego de meterse con este tipo de desarrollo manifieste que reducirá su uso, por lo que su utilización probablemente se impondrá, y las ME que no investiguen cómo pueden sacarle provecho pronto estarán en desventaja.
- ▶ **Es creciente que el impulso de RPA venga desde las más altas autoridades.** Y no es casualidad. Los ejecutivos “C-Level”, responsables de unidades de negocios y directores están siendo promotores claves de la necesidad de RPA en sus organizaciones. Para muchos, hasta el CEO puede involucrarse en impulsar la necesidad de RPA. Conocemos casos donde los máximos ejecutivos se asignan hasta el 25% de su tiempo en iniciativas de automatización. Pero ¿por qué tanto interés sobre RPA desde las posiciones más jerárquicas? Basta con asistir a los encuentros de las firmas de consultoría más reconocidas, donde cada vez más se destaca que el nivel de automatización de los procesos y la relación entre mano de obra humana y horas robot” conformarán un índice de “mano de obra híbrida” que será uno de los indicadores de futuro de la organización.

Las ME se preguntan cómo pueden hacer un mejor uso de esta tecnología en sus organizaciones:

- ▶ Mientras RPA gana más interés, las ME más interesadas en RPA se están preguntando ¿por dónde empezar? ¿cuál es el costo real de un proyecto? ¿cuáles son los beneficios concretos? ¿cuál es la mejor manera de implementar RPA? ¿Qué software es el más adecuado para las necesidades específicas?

Estas preguntas están interrelacionadas y la ME no puede darse el lujo de fallar. Un adecuado proveedor de solución RPA puede ayudar a abordar estas preguntas y simplificar significativamente lo que podría parecer una tarea abrumadora al comienzo.

- ▶ **Estos mismos proveedores de solución RPA, con la experiencia y herramientas, también pueden resolver otras inquietudes de las ME.** Estas incluyen ¿qué se debe tener en cuenta respecto de la seguridad de los datos? ¿el software robot es confiable? ¿qué desafíos de integración de sistemas existen? ¿qué soporte brindará el proveedor de RPA y el de consultoría? ¿qué debería hacer para minimizar cualquier impacto negativo sobre la confianza del empleado?.

Es importante comprender que, cuando un proveedor de consultoría en RPA vende a su vez las herramientas, o ha capacitado a su equipo en determinada solución, tenderá naturalmente a explicar que el software que representa es el mejor y/o el más adecuado para todo lo que la organización necesite. Podemos afirmar que probablemente la organización caiga en un considerable error si se deja llevar por este estilo de asesoramiento. También hemos visto como inexpertos en el tema asesoran implementar "RPA para todo". Como ejemplo de estos casos podría mencionar situaciones en las cuales un desarrollo ad-hoc o incluso una macro en Excel ha sido mejor solución que la programación en RPA.

Las ME se encuentran en diferentes etapas en su aventura frente al uso de RPA. Podemos percibir con mucha claridad que las expectativas son altas y los primeros resultados son prometedores en términos de cómo esta tecnología puede brindar beneficios tangibles a los diferentes negocios.

Así como con cualquier solución basada en tecnología, y desde la perspectiva de la "gestión del cambio", recomendamos una implementación de RPA mediante un enfoque de adopción por etapas. Un pequeño porcentaje de las MEs son Retardadores (4 %), y han informado que sus esfuerzos en RPA se han detenido -principalmente debido a que el software RPA que están usando no les permite un escalamiento efectivo o demás desafíos relacionados con la implementación.

No parece haber solo una parte del negocio o función donde las ME busquen apalancarse en RPA. Más bien múltiples áreas están viendo el potencial que RPA posee para mejorar la productividad y eficiencia en la operación.

¿Sabía que...?

Siempre que haya un proceso normalizado y repetitivo, existe una posibilidad de que pueda ser automatizado por encima del 90%. Sin embargo, muchos implementadores poco experimentados intentan solucionar con RPA la necesidad de automatización de punta a punta y fallan. En más de la mitad de los casos los implementadores expertos combinan soluciones de RPA con herramientas "low code" o "no code", programación de Python, en Visual, macros de Excel, etc. (por solo citar algunos ejemplos).

La alta gerencia es típicamente quien impulsa la necesidad de RPA en las ME y la necesidad surge al analizar nuevas formas de llevar adelante el negocio para optimizar el rendimiento.

¿Sabía que...?

Existen múltiples enfoques para implementar RPA, dependiendo de los objetivos de la organización, de su presupuesto y de la tecnología que ya tiene implementada.

- ▶ Un tipo de implementación es instalar software robot en las computadoras de sus empleados.
- ▶ Otro formato, más difundido aún es instalarlo en uno o más servidores. Y lo que más se halla en el mercado (aprox el 50%) es un enfoque híbrido, al instalar una solución RPA tanto en las computadoras de sus empleados como en un/o servidor/es.
- ▶ A su vez, cuando hablamos de servidores, las modalidades podrían variar entre quienes tienen el software RPA instalado en infraestructura propia y quienes lo tienen en un entorno en la nube. Una modalidad que está proliferando mucho es el RaaS (Robot como Servicio), situación que implica generalmente que la misma firma de consultoría que programa los robots, los disponibiliza en infraestructura a su cargo, vendiendo horas bot (pero no así licencias).

Sin duda, la inmensa experiencia de las ME muestra que los beneficios obtenidos por utilizar RPA son alentadores. Los mismos se pueden resumir en:

- ▶ Mejora de la productividad
- ▶ Mayor precisión
- ▶ Disminución de costos operativos
- ▶ Disminución de tiempo de ejecución de procesos
- ▶ Ayuda a la expansión / crecimiento más rápido
- ▶ Mejora en los niveles de satisfacción del cliente
- ▶ Mayor garantía de cumplimiento de regulaciones, reglamentaciones, normas internas, y otros temas de compliance.

¿Sabía que...?

En el mundo no solo las empresas privadas reconocen el valor que RPA puede brindar. Sin embargo, en la Región no se ven muchas organizaciones pertenecientes a Sector Público que se hayan embarcado en proyectos de automatización significativos. Por otro lado, los gobiernos, en países desarrollados han comenzado a actuar. Por ejemplo, y antes de la pandemia, hubo un memorándum de la Casa Blanca que indicaba que todos los departamentos gubernamentales debían incluir RPA en su plan de cinco años para aumentar la productividad.

PANORAMA FUTURO PARA ADOPCIÓN Y USO DE RPA

Cuando hablamos sobre RPA con aquellas ME que aún no han implementado, notamos que la mayoría de ellas planea utilizarla en los próximos años. Y de aquellas que sí lo utilizan, planea utilizar RPA "mucho más" que en la actualidad.

Producto de la buena experiencia, los actuales usuarios de RPA se muestran incluso más optimistas que los usuarios potenciales (los que aún están planeando, investigando o probando RPA) al indicar que utilizarán RPA mucho más en los próximos años.

Cuando conversamos con nuestros clientes sobre este fenómeno advertimos que son los foros (últimamente virtuales) los que promueven estos casos de éxitos que producen tanto entusiasmo en la comunidad de ejecutivos.

¿Sabía que...?

Diferentes firmas de consultoría a nivel mundial están proyectando una aceleración en la adopción de RPA durante los próximos tres años; algunos dicen que el orden de magnitud será tan alto como la tasa de crecimiento demográfico durante este período.

Se estima que en unos 5 años las tareas manuales habrán disminuido en algunos procesos en promedio unas 5 veces, es decir que será del 20% de la participación humana actual. Incluso algunos expertos aseguran que por encima de este 20% de participación manual se considerarán procesos ineficientes

¿Sabía que...?

El foco inicial en RPA estuvo puesto en reducir costos en el negocio, lo que produjo el temor generalizado de enormes posibles pérdidas de puestos de trabajo.

El hecho es que el costo ya no es más la principal motivación; ha sido reemplazado por una mejora en la competitividad (productividad, velocidad y precisión). Al respecto, hoy se habla de "Mano de Obra Potenciada" (cómo el humano puede dar lo mejor de sí mediante equipos colaborativas con robots"

DESMITIFICANDO RPA

De un gran número de reuniones con clientes suelen surgir algunas preguntas y/o preconceptos o de una mala interpretación de lo que representa y puede lograr esta tecnología. Veamos: derivadas de confusiones

Lo que se suele creer sobre RPA	La realidad
RPA es solo una tecnología para organizaciones muy grandes.	Es verdad que las organizaciones de mayor tamaño fueron las precursoras en este tipo de soluciones. Sin embargo, las medianas empresas están acudiendo cada vez en mayor medida a RPA como un enfoque viable para mejorar la eficiencia, precisión y velocidad de la ejecución de los procesos de negocios, como así también reducir los costos operativos. RPA ya no es solo para grandes corporaciones.
La finalidad última de RPA es lograr reemplazar humanos sumando nueva tecnología	No necesariamente. Sería una postura limitante y restrictiva verlo de esa forma. La realidad es que RPA interactúa con las personas y se integra con los sistemas existentes para lograr importantes ventajas competitivas.
RPA busca fundamentalmente ahorrar costos.	Aunque esto seguramente ocurrirá, tampoco es el fundamento de mayor peso. RPA asegura otras variables en los procesos y actividades, tales como la calidad e integridad en la información, además de la eficiencia en los procesos. Bajará además la tasa de errores, omisiones, irregularidades y fraudes. Dotará en definitiva a la organización de mayor competitividad.
Es complicado implementar RPA porque la gente se sentirá amenazada y boicoteará el proyecto	Es verdad que todo cambio importante requiere ser gestionado. Sin embargo, RPA ayuda a liberar tiempos de tareas sin valor agregado para que los colaboradores puedan realizar actividades de mayor valor. Tal vez requieran de capacitación para lograr este cambio, lo cual dotará a la organización de mayor inteligencia.
RPA reemplaza FTEs completos (es decir, cada robot suplirá a una persona y hará todo lo que la misma hace).	No es así. Sería improbable lograr tal cosa con esta tecnología. Lo que busca es liberar al humano de realizar determinadas tareas puntuales repetitivas y rutinarias.
Para arrancar se requiere una inversión importante en software.	Si bien existen tecnologías de valor variable, hoy se puede comenzar con versiones de software muy económicas, incluso versiones de prueba para arrancar a modelar las primeras soluciones.

LO QUE SUCEDE EN EL MUNDO CON RPA EN LAS MEDIANAS EMPRESAS

Las ME de diferente tamaño y de las distintas regiones del mundo son optimistas sobre lo que RPA puede brindar a sus organizaciones. Hemos visto que la mayoría está mínimamente explorando RPA o en el mejor de los casos, usándola, y que espera apalancarse aún más en ella en los próximos años.

La adopción de RPA es hoy más fuerte en el Norte del continente americano y en Europa. El uso de RPA es también bajo entre las pequeñas empresas, digamos, con menos de 200 trabajadores.

Pero, incluso entre estas empresas, en los mencionados países desarrollados, más de un tercio ha adoptado RPA y más de la mitad está investigando o probándola dentro de su estructura. En el futuro, las ME de diferentes tamaños y en todos los países esperan aumentar el uso de RPA.

IMPLEMENTADORES EXPERTOS EN ARGENTINA

BDO en el mundo

BDO es una firma de auditoría, consultoría, impuestos y outsourcing con socios jóvenes dispuestos a brindar siempre una solución para las necesidades de su negocio. Cuenta con más de 1600 oficinas en 167 países y un equipo de unos 100.000 colaboradores, ofreciendo servicios de excelencia a empresas en todo el mundo.

BDO en Argentina

En Argentina, más de 700 profesionales brindan servicios desde sus oficinas ubicadas en las ciudades de Buenos Aires, Rosario, Córdoba y las representaciones en Mendoza, Salta y Tucumán.

Desde la división BDO Digital proponemos una verdadera transformación, que forme parte de la estrategia en armonía con los procesos y las personas. Propiciamos la reinención de las organizaciones a través de la utilización de la tecnología adecuada. Ponemos especial atención en el uso de la tecnología que genera, almacena y procesa los datos como así también en la optimización de rutinas de trabajo mediante su automatización. Digitalizamos, leemos caracteres e imágenes, aplicamos inteligencia analítica, disponibilizamos apps en los dispositivos móviles, automatizamos, robotizamos y transformamos ideas en realidades.



Contactar al Autor:

CARLOS FERNANDO ROZEN

Socio de Consultoría

BDO en Argentina

Tel.: 54 11 4106 7000 ext 361 o 5274-5100 ext 361

crozen@bdoargentina.com