



# Automatización de procesos robotizados

## Guía del comprador

Una economía cada vez más basada en la interacción digital hace aumentar el interés en los procesos de negocio automatizados.

**¿Pero cuál es la mejor forma de llegar a ellos?**

La automatización es muy prometedora para las empresas que dependen de procesos rápidos y eficientes para impulsar la eficiencia y ofrecer mejores experiencias a usuarios de negocio y clientes finales.

Existen numerosos caminos y puntos de entrada posibles, desde soluciones de software autónomas hasta sofisticados sistemas de gestión de procesos de negocio y una externalización completa. Cada uno de ellos tiene sus ventajas, desventajas, beneficios potenciales y nivel de riesgo.

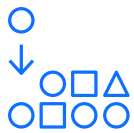
Una tecnología que recibe mucha atención es la automatización de procesos robotizados (RPA). RPA puede considerarse como una pasarela, una forma de introducir la automatización y obtener ventajas de negocio con un bajo coste y prácticamente sin riesgo. El concepto es sencillo: un “robot” de software replica las interacciones rutinarias entre personas y sistemas, automatizando lo que de otro modo serían tareas repetitivas y tediosas. RPA cubre así el vacío entre la interacción manual y la plena automatización.

RPA es particularmente atractivo cuando los recursos y presupuestos en TI son limitados, o cuando se trabaja con aplicaciones back-end que carecen de buenas interfaces API y que, por ello, serían difíciles de automatizar sin realizar cambios significativos. Pero para desplegar RPA correctamente, conviene conocer las ventajas y limitaciones de la tecnología, así como las formas en que puede aprovecharse para ampliar su capacidad y el valor que aporta.

**Está previsto que el mercado de RPA alcance los**

**2,1 billones de dólares en el 2021.**

*Fuente: Forrester Research<sup>1</sup>*



# Dónde encaja mejor RPA en el entorno de la automatización

Desplegar software RPA no es equivalente a crear procesos y plataformas totalmente automatizadas desde cero. Con RPA, un robot de software hace literalmente lo que haría una persona: tareas tales como la entrada y recuperación de datos, clicks de botones, cargas y descargas de archivos o procesamiento de facturas.

Aunque esta sea una limitación importante, RPA no deja de ser ventajoso, porque libera a las personas para que puedan dedicarse a tareas con mayor valor.

La plena automatización, por el contrario, emplea sistemas, procesos e incluso servicios de terceros, pensados para la automatización desde el principio. Por esta razón, la ventaja potencial de la plena automatización es mucho mayor, pero también lo es el compromiso.

No obstante, existe una tierra de nadie. Cuando se integra con otro software de automatización para mejorar sus capacidades centrales, RPA puede utilizarse en más situaciones y convertirse así en un valioso componente de una estrategia de automatización que incluya captura de datos, reglas de negocio y flujo de trabajos.

## RPA:

### Qué es y qué no es.

---

RPA es una forma de automatizar fácilmente tareas concretas y relativamente sencillas, que de lo contrario deberían efectuarse de forma manual.

---

RPA no automatiza todo un proceso de negocio o flujos de trabajo.

## Pros y contras de RPA autónomo

### Pro

- Puede automatizar tareas repetitivas de back office que no requieran criterios humanos (p. ej. procesamiento de facturas o reclamaciones).
- Fácil de implementar en los casos de uso adecuados, presenta un riesgo bajo, puesto que replica tareas manuales que ya existen.
- No es necesario volver a formar a empleados o alterar procesos existentes.
- Libera a las personas de las tareas rutinarias y repetitivas. Esto conduce a una mayor satisfacción laboral, mayor productividad y libertad para realizar tareas más importantes, tales como la resolución de problemas o añadir valor en las interacciones con el cliente.

### Contra

- No es tan adecuado para tareas más complicadas que dependan de decisiones complejas o cuenten con múltiples caminos.
- No puede solucionar procesos que no estén bien diseñados o que sean inherentemente ineficientes. Si ya existen cuellos de botella, puede que continúen existiendo.
- Inherentemente limitado en alcance y ventajas potenciales. No sustituye a los procesos totalmente automatizados creados para dicho fin.

## Robots:

### Oportunidad o amenaza

Para los trabajadores, la automatización puede verse comprensiblemente como una amenaza para la seguridad del puesto de trabajo. No obstante, si se despliegan de forma correcta, se convierten en una fuente de oportunidades, tanto para la empresa como para su plantilla:

- RPA sustituye tareas humanas, no a seres humanos. Es un asistente, que se encarga de tareas muy repetitivas y ayuda a los trabajadores a hacer mejor su trabajo.
- Los conocimientos del trabajador cobran más valor, puesto que ahora tienen la oportunidad de aplicarlos para beneficiar a la empresa y sus clientes.
- RPA puede ayudar a lograr aumentos de exactitud y TCO.

Para la organización, la implicación es clara: existe la necesidad de pensar y prepararse para la oportunidad, en lugar de hacerlo para los problemas potenciales. Esto implica formarse en las ventajas de la automatización.



# ¿Cuál es el nivel de automatización adecuado para usted?

La mejor forma de desplegar RPA depende del caso de uso. Es importante que las capacidades coincidan con los resultados deseados para poder obtener un ROI sólido.

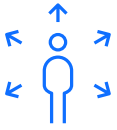
Existen, en efecto, dos opciones:

- Desplegar solo RPA para lograr de forma sencilla la automatización.
- Combinarlo con componentes adicionales para crear una funcionalidad “RPA plus” más sofisticada.

La clave reside en saber de forma clara cuándo basta solo con RPA y cuándo debe considerarse su mejora añadiendo capacidades más avanzadas, tales como captura de datos no estructurados, gestión de reglas de negocio u orquestación de flujos de trabajo.

## Elección del enfoque más adecuado

	<b>RPA autónomo:</b> Rápido, fácil, asequible	<b>RPA plus:</b> Ampliado e integrado
<b>Cuándo se utiliza</b>	Muy adecuado para acelerar tareas sencillas que se pueden documentar con precisión y que tienen una secuencia definida de pasos.	Necesario para procesos que, debido a su complejidad y dependencias, deben estar coordinados. Permite utilizar RPA para acciones condicionales y más complejas que puedan implicar distintos resultados y/o toma de decisiones.
<b>Características de las tareas</b>	Rutinarias. Repetitivas. Predecibles. Prescritas. No requiere flexibilidad.	No rutinarias. Sujetas a un estado, con múltiples variables y varios resultados. Dependen más de la interacción y el criterio humano.
<b>Coste y complejidad de la implementación</b>	Muy bajo. Se despliega en días o semanas y se necesitan pocos conocimientos de TI.	Mayores que los de RPA autónomo, pero aún así relativamente bajos comparados con la plena automatización. El despliegue puede tardar semanas o meses y requiere asistencia, dependiendo de las capacidades internas.
<b>ROI potencial</b>	De moderado a moderadamente alto, dependiendo del coste que tengan actualmente las tareas rutinarias (p. ej., coste por tarea bajo pero volumen muy alto).	Alto debido al valor añadido proporcionado por la automatización más amplia y sofisticada.



# ¿Qué se necesita para empezar?

La implementación de RPA autónomo es notablemente sencilla. Una persona realiza la tarea de forma habitual y el software la “registra”. El script resultante se ajusta para que tenga en cuenta todas las variaciones potenciales de la tarea. El robot resultante se prueba y se comprueba que funciona.

Una estrategia que incorpore RPA como parte de una función de automatización más sofisticada, una que implique captura de datos, reglas de negocio o gestión de flujos de trabajo, seguramente requerirá planificación adicional y el estudio de todo el proceso, junto con todas las entradas y salidas.

Vale la pena identificar primero las tareas más adecuadas para la automatización y ROI potencial. De este modo podrá determinarse si es conveniente considerar una solución mejorada o seguir realizando manualmente la tarea, en lugar de implementar RPA autónomo.

## Una tarea “preparada para RPA” posee ciertas características clave

- Sencilla, coherente y repetible.
- Tareas repetitivas que no precisan conocimientos técnicos y que crean problemas humanos, tales como un alto índice de errores y baja motivación del trabajador.
- Procesos existentes o previstos en los que la separación de las tareas rutinarias puede liberar a los trabajadores y ofrecer una productividad, eficiencia y/o coste-beneficio significativos.
- Tareas que ofrecen oportunidades significativas para mejorar las experiencias del cliente y trabajador acelerando los procesos existentes.

Es posible que algunas tareas cumplan muchos de estos criterios y aún así no ser adecuadas para RPA autónomo. Por ejemplo, el procesamiento de facturas impresas puede cumplir todos los criterios, pero se necesitarán funciones adicionales de captura de datos o un rediseño del proceso para hacerlo totalmente digital.



# ¿Cómo encontrar el proveedor más adecuado de RPA?

No todas las soluciones de software RPA son iguales ni tampoco lo son los proveedores que las proporcionan. Dependiendo de los objetivos, el software autónomo puede ser todo lo que se necesite para empezar. No obstante, vale la pena buscar un proveedor que pueda ofrecer un portfolio más amplio de software y servicios, para facilitar la transición a una funcionalidad “RPA plus” integrada cuando sea necesaria.

## Preguntas clave para su proveedor de RPA



- ¿Es un proveedor únicamente de RPA o RPA forma parte de una estrategia de automatización más grande?
- ¿Cuán amplia e integrada es su plataforma de automatización?
- ¿Puede ayudarme a encontrar las mejores oportunidades de integración y recomendarme el curso de acción óptimo, si lo necesito?
- ¿Cuenta con una hoja de ruta clara que pueda mostrarme cómo estar más automatizado en el futuro?
- ¿Sus ofertas satisfacen mis requisitos de seguridad y cumplimiento normativo?
- ¿Cuenta con la experiencia para ayudarme a cartografiar, priorizar y documentar mis tareas y procesos?
- ¿Ofrece su solución de RPA herramientas para desarrollar y probar bots, gestionar el despliegue, monitorizar y gestionar las excepciones?
- ¿Cuenta con un buen historial de optimización de negocio e informática empresarial?



## Siguiente paso: Pruebe RPA

El RPA puede tener un coste tan bajo y ser tan fácil de desplegar que, en muchos casos, existe un riesgo financiero o de negocio muy bajo o nulo cuando se quiera experimentar con él.

En pocos días o semanas es posible configurar de una forma relativamente fácil programas piloto en los que se automaticen una o unas pocas tareas, lo que proporciona oportunidades útiles de aprendizaje, así como datos sobre los cuales crear un business case para una automatización “RPA plus” más sólida.

### Empezar es fácil.

Puede obtener más información sobre IBM RPA y tener acceso inmediato a información sobre el producto y análisis de clientes en la siguiente página web:

<http://ibmhybridcloud.lookbookhq.com/rpa>

### Se procederá del siguiente modo:

1

Elija automatizar algunas tareas sencillas y vea si sus parámetros encajan en las capacidades del software RPA que va a probar.

2

Recopile información sobre el tiempo que tarda cada una de ellas, tanto individualmente como de forma conjunta en toda la empresa.

3

Registre los pasos de la tarea mediante el software RPA.

4

Efectúe las actualizaciones necesarias para refinar el script.

5

Ponga el robot en producción durante un periodo de prueba.

6

Mida los resultados y analice el impacto tanto en el flujo de trabajo como en los empleados.

7

Evalúe la ganancia de eficiencia, ahorro de tiempo y mejora de la calidad.





**IBM España, S.A**

Tel.: +34-91-397-6611  
Santa Hortensia, 26-28  
28002 Madrid  
Spain

La página de inicio de IBM se encuentra en:  
**ibm.com**

IBM, logotipo de IBM e ibm.com son marcas registradas de International Business Machines Corp., registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM o de otras empresas. Encontrará una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en la sección "Copyright and trademark information" en [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Este documento está vigente en la fecha inicial de publicación y está sujeto a cambios por parte de IBM sin previo aviso. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que IBM opera.

Los datos de rendimiento y los ejemplos de clientes citados se presentan solamente a efectos ilustrativos. Los resultados reales de rendimiento pueden variar en función de configuraciones específicas y condiciones de operación.

Todos los ejemplos de cliente citados o descritos se presentan como ilustraciones de la forma en que algunos clientes han utilizado productos de IBM y los resultados que pueden haber conseguido. Los costes y las características de rendimiento reales variarán en función de las condiciones y configuraciones individuales de cada cliente. Póngase en contacto con IBM para ver lo que podemos hacer por usted.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE, A LAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN PROPÓSITO DETERMINADO Y A LAS GARANTÍAS O CONDICIONES DE NO INFRACCIÓN. Los productos de IBM se garantizan de acuerdo con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

<sup>1</sup> *The RPA Market Will Reach \$2.9 Billion By 2021.* Forrester Research. 13 de febrero de 2017. Página de destino del resumen del informe accedida en abril de 2018. <https://www.forrester.com/report/The+RPA+Market+Will+Reach+29+Billi+on+By+2021/-/E-RES137229>

© Copyright IBM Corporation 2018



Por favor, recicle