ABBYY®

Automatización robótica de procesos

Conozca el «futuro del trabajo» y transforme su negocio

La automatización robótica de procesos (el RPA) está impulsando avances tecnológicos. Las enormes ventajas obtenidas tras la implementación del RPA, como la reducción de los tiempos, la mejora del cumplimiento de los procesos mediante índices y la estandarización están llevando a un gran número de empresas a adoptar el RPA. Este libro de información le ayudará a explorar las mejores prácticas para implementar el RPA con éxito en su empresa.

Contenido

2 **Introducción**
La automatización robótica de procesos se está convirtiendo en un fenómeno de moda. ¿Por qué adoptan el RPA las empresas?

3 **Transformación digital**
Descubra la necesidad del RPA y los motivos por los que debería usar Process Intelligence para sacar el máximo partido a su inversión en RPA.

4 **Pérdidas de oportunidades de automatización**
Descubra los principales obstáculos y retos y cómo identificarlos y superarlos.

5 **Opciones adecuadas para el RPA**
Descubra qué procesos son los candidatos idóneos para el RPA y cómo puede usarlo en su empresa.

6 **El reto previo a la implementación**
Descubra cómo combatir los principales retos a los que se enfrentan las empresas a la hora de implementar un RPA sin tener claro cuáles son los procesos empresariales que se encuentran en marcha.

6 **Control posterior a la implementación**
Descubra cómo evaluar los resultados para una mejora y control continuos con el fin de garantizar resultados positivos.

7 **Cambios esenciales**
El RPA ha llegado para quedarse. ¿Está preparado para implementarlo? Una vez implementado, ¿cómo analizar, controlar y garantizar continuamente que los procesos se ejecutan según lo previsto?

8 **Cuestiones importantes**
Lista de cuestiones que hay que plantearse para que la implementación del RPA sea todo un éxito.

Introducción

La automatización robótica de procesos (el RPA) se ha convertido en una palabra de moda en todos los sectores. Pero, ¿qué significa exactamente? Simplificando, un RPA es un tipo de automatización en el que una máquina realiza una tarea que ha sido realizada tradicionalmente por un humano siguiendo tareas basadas en reglas. No debe confundirse el RPA con la inteligencia artificial, que puede ser autodidacta y aprender. Un RPA solo sigue un conjunto predeterminado de reglas. Una vez implementado, el RPA puede reducir costos y aumentar la precisión, todo ello a la vez que se prestan los servicios y se mantiene el cumplimiento normativo, aunque solo si se planifica y prepara adecuadamente.

Existen muchos artículos sobre las numerosas ventajas derivadas de un RPA. Lo que no se menciona normalmente es quién puede beneficiarse exactamente del RPA y cuáles son los retos a los que se enfrenta.

Un ahorro del 50-70 % de los costos con un RPA implementado adecuadamente

Aunque eso puede plantear dudas, un RPA puede ser una transición relativamente sencilla relacionada estrechamente con un ahorro del tiempo y el dinero con la información, la preparación y el control adecuados.

Las empresas que realizan tareas repetitivas con gran frecuencia pueden esperar un ahorro del 50-70 % en los costos si implementan adecuadamente el RPA. Sin embargo, un estudio de EY ha revelado que entre el 30 y el 50 % de los proyectos iniciales de RPA fracasan. Esto quiere decir que existen grandes oportunidades gracias al uso del RPA, sobre todo si se automatizan los procesos adecuados.

El poder del RPA va incluso un paso más allá y ofrece flujos de trabajo más eficientes y eficaces para una plantilla híbrida cuando se combina con plataformas avanzadas de Process Intelligence como ABBYY Timeline. Una plataforma de inteligencia de procesos no solo ayuda a descubrir los procesos antes de la implementación ofreciendo una visión exacta sobre la ejecución de los procesos: el uso de las dos tecnologías combinadas sirve de centro de control de las operaciones, que alerta a los responsables en caso de error y activa otros bots de manera simultánea para solucionar problemas. Process Intelligence permite una verdadera automatización inteligente.

Ante el panorama empresarial actual, no solo es importante que las empresas descubran el potencial de un RPA, sino que también lo empiecen a usar para disfrutar de sus ventajas. Esa guía le ayudará a explorar las mejores prácticas de RPA para una correcta implementación, así como una supervisión y un control continuos por parte de la plantilla híbrida del futuro, que combinará trabajadores humanos y digitales.

Transformación digital

Los responsables de las empresas no pueden caer en la complacencia, motivados por las condiciones actuales, sino que deben seguir transformando el futuro. Los responsables de todos los niveles de la organización deben tener conocimientos sólidos de los conceptos y herramientas con los que se revisan las operaciones comerciales y la forma en la que se trabaja. Las empresas que se adaptan a estos cambios hoy se encontrarán en una mejor posición el día de mañana a la hora de responder y reaccionar a las demandas de los clientes, la presión competitiva, los imperativos legales y otros cambios en el panorama empresarial. Aquellas que no consigan abordar la transformación digital con un enfoque en el cliente se quedarán atrás cuando la competencia se centre en sus clientes y ofrezcan una plantilla mejor y más eficiente.

Debemos seguir tratando con lo anterior para poder recibir lo nuevo. La transformación digital se centra en primer lugar en la empresa y en cómo funciona, y luego en la tecnología. En la actualidad, podemos mezclar lo viejo y lo nuevo e incluso trabajadores automatizados y manuales. La capacidad de «envolver» tecnologías anteriores y la automatización dentro de una capa de tecnologías integradas genera la necesidad de poder conocer, prever y controlar la ejecución de un proceso a la vez que se trabaja de manera fluida con numerosas aplicaciones y sistemas back-end.

Un RPA trata principalmente de la mejora de las operaciones empresariales. En la mayoría de los casos, estas mejoras están relacionadas con la simplificación del trabajo como principal factor para reducir los costos. Sin embargo, una herramienta no es más que eso. El problema real es cómo usarla para genera valor real. Las actividades de descubrimiento y análisis implicadas en la decisión de los procesos esenciales para el RPA suelen ser costosos y requerir tiempo. Ya no tiene sentido realizar estos estudios multimillonarios de lanzamiento digital o viabilidad del RPA. La tecnología disponible actualmente lo hace fácil. Cada sistema informático deja una pista: la huella digital de las operaciones empresariales. Utilice estos datos y aprovéchelos para tomar decisiones más informadas basadas en datos que proporcionen a los responsables la información exacta sobre qué procesos considerar para un RPA. Tras la implementación, integre la inteligencia artificial para desarrollar soluciones flexibles de gran capacidad para combinar lo viejo, lo nuevo, lo digital y lo manual y transformar realmente los procesos y operaciones empresariales para las demandas del mañana.

En este emocionante y transformador mundo, en el que las empresas cambian rápidamente de automatizaciones básicas a un RPA avanzado en toda la empresa, el aprendizaje automático y la computación cognitiva, es importante que las empresas sean flexibles y estén abiertas al cambio.

Lo único que parece estar claro es que la transformación digital ha llegado para quedarse y va a seguir redefiniendo la forma en la que concebimos las empresas y cambiamos el modo de ejecutar las operaciones y los procesos empresariales.

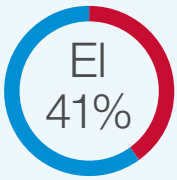
El nuevo funcionamiento digital será un complejo rompecabezas de funciones y tecnologías empresariales que cambiará rápidamente la forma en la que se trabaja. Los responsables necesitan responder con soluciones flexibles que puedan adaptar a los nuevos acontecimientos. La mayoría de las empresas son conscientes de ello: el 93 % de las más de 900 encuestadas para el informe de Forbes Insights y KPMG **«Business Transformation and the Corporate Agenda»** (La transformación empresarial y la agenda corporativa) afirman haber completado, estar planificando o estar llevando a cabo una transformación empresarial.

Pérdidas de oportunidades de automatización[2]

Se espera que, para 2025, las empresas consigan ahorrar entre 5 y 7 billones de dólares gracias al RPA. El motivo es su enorme capacidad de ahorrar tiempo y costos en combinación con los procesos adecuados. No obstante, aún se espera que las empresas sigan perdiendo el 50 % de las oportunidades de automatización. ¿Por qué tienen las empresas tantas dudas a la hora de implementar un RPA?

Con todas las ventajas que reporta, en un principio, no tiene sentido que las empresas pierdan la oportunidades del RPA.

En el siguiente cuadro, se muestran los siete principales motivos por los que las empresas no adoptan un RPA. El principal motivo para ello es el desconocimiento de sus procesos más básicos.



de las empresas no cambian al RPA por la falta de conocimiento de los procesos empresariales

Otros motivos

piensan que diseñará una nueva plataforma de software empresarial en los próximos 5 años

no percibe el valor empresarial

no confía en el ahorro de los costes

ha tenido malas experiencias a la hora de implementar cambios en los procesos mediante tecnologías

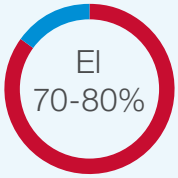
no cuenta con las capacidades adecuadas

desconoce quién sería responsable

Fuente: «State of Automation 2017» (Estado de la automatización 2017).
Muestra: Compradores empresariales = 400

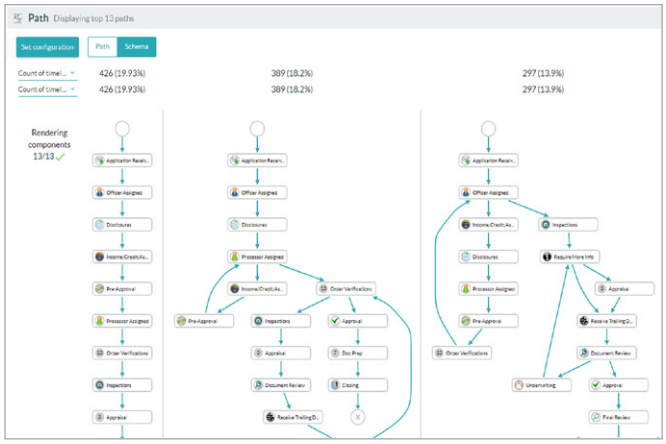
Debido a procedimientos normalizados de trabajo obsoletos, la falta de comunicación entre los distintos departamentos y lo que parecen demasiadas excepciones, tiene sentido que los responsables no conozcan cuáles son los procesos que están preparados para el RPA. No obstante, un RPA es muy fácil de usar y configurar una vez que se conocen los procesos empresariales de la empresa y existen soluciones como ABBYY Timeline que pueden ayudar a agilizar el descubrimiento de los procesos.

Las plataformas de Process Intelligence como Timeline muestran las rutas que siguen los procesos y son imprescindibles durante el análisis previo a la implementación de los procesos existentes. Process Intelligence ofrece una total visibilidad, con la que la empresa no solo gana visibilidad de la ejecución de los procesos históricos, sino que también permite una rápida identificación de los cuellos de botella que causan gastos excesivos, problemas de cumplimiento normativo o la repetición de tareas. Con esta información, no solo se pueden optimizar estos procesos, sino que pueden identificarse fácilmente como buenas oportunidades para el RPA.



de los procesos basados en normas pueden ser automatizados

Una de las grandes funciones que ofrece ABBYY Timeline para el descubrimiento de datos se encuentra en la funcionalidad Path Analysis. Como se muestra a continuación, un diagrama generará el proceso que siguen los datos introducidos. A diferencia de otras muchas plataformas que ayudan con el descubrimiento de datos, Timeline muestra todos los procesos seguidos, incluso aunque no estén normalizados o no encajen en un diagrama de procesos. Ello permite descubrir más allá de lo que se podría encontrar en un simple procedimiento normalizado de trabajo y ofrece una claridad total sobre los procesos empresariales. Gracias al Path Analysis, la funcionalidad de análisis de rutas de procesos, los usuarios pueden conocer cada variación de las rutas y comparar los procesos a partir del número de instancias, la duración media, la duración media de la actividad comercial, la media de secuencias temporales, el costo medio o el costo total.



Path analysis (análisis de rutas): *Identificación del funcionamiento de los procesos mediante la visualización de las rutas de los procesos más frecuentes*

Una vez generado el análisis de las rutas, un usuario puede seguir explorando hasta conocer la frecuencia de cada fase y la duración de las fases de transición. Además, esta visualización de los diagramas de procesos puede ser exportada como imagen o archivo BPMN. Cuando se comparten los procesos, se permite la visibilidad interdepartamental.

Con una solución de Process Intelligence como la plataforma ABBYY Timeline, los responsables ya no tienen que temer la falta de conocimiento sobre los procesos empresariales de cara a al RPA. Asimismo, se puede obtener información más allá de la implementación del RPA.

Opciones adecuadas para un RPA

Una vez descubiertos los procesos de la empresa, el siguiente paso es identificar qué procesos se deben automatizar para aprovechar todas las ventajas que ofrece un RPA. Cabe señalar que todos los procesos no son buenos candidatos para un RPA ni pueden automatizarse. Es mejor no tocar algunos procesos o en caso de empleados que pueden conocer distintos matices o los criterios necesarios para el proceso.

Para garantizar que se selecciona el proceso adecuado para su automatización, las listas de verificación que se presentan a continuación ayudan a identificar los procesos idóneos para un RPA.

Lista de verificación para el RPA

- El proceso se basa en decisiones apoyadas en normas más que en opiniones
- El proceso es repetitivo y susceptible al error humano
- El proceso sigue un conjunto claro de instrucciones
- Si existen datos de entrada, están digitalizados o pueden estarlo con métodos como el OCR

Otros procesos que deben ser considerados

- El proceso tiene un gran volumen y baja complejidad
- El proceso implica la manipulación de datos
- El proceso tiene una elevada tasa de error o impacto cuando se producen errores
- El proceso se ejecuta constantemente

A la hora de seleccionar los procesos que se van a automatizar mediante RPA, es importante seleccionar procesos con estas características para aumentar la posibilidad de éxito. Con una solución de Process Intelligence como Timeline, pueden identificarse estos procesos frecuentes con características idóneas para un RPA con tan solo unos clics y se basan en datos del mundo real, lo cual garantiza la precisión y coherencia de los proyectos de automatización.

Además, las empresas para las que un RPA es algo nuevo han de considerar automatizar en un principio los procesos con mejor riesgo o complejidad y pasar posteriormente a procesos más complejos una vez implementados los anteriores para minimizar los riesgos.

Usos del RPA en distintos sectores

Sanidad
Los profesionales sanitarios pierden mucho tiempo en localizar los historiales de los pacientes de diversas fuentes. Un RPA puede integrarse para recopilar los datos de los pacientes para que estos puedan dedicar más tiempo a la atención de sus pacientes.

Seguros
Durante los periodos de contratación, las aseguradoras requieren personal extra para poder hacer frente a la gran demanda. En su lugar, puede implementarse un RPA para ayudar a gestionar la recepción de documentación y liberar a los empleados para que puedan trabajar en los casos de mayor complejidad.

Recursos Humanos
Los empleados de Recursos Humanos pasan mucho tiempo limpiando datos para garantizar la coherencia. Un RPA puede integrarse para ayudar a limpiar los datos y garantizar la coherencia en los distintos sistemas y formatos.

Administración
La autoridad local cuenta con numerosos procesos altamente pesados con entrada de datos como es el caso de las solicitudes de permisos y los contratos. Con un RPA, puede automatizarse una parte de estos procesos para que los trabajadores puedan centrarse en los casos más exigentes.

¡Y mucho más!

Ventajas de una correcta implementación del RPA

- Reducción del tiempo
- Mejora del rendimiento
- Cumplimiento de los procesos
- Normalización

El reto previo a la implementación

La introducción de trabajadores digitales —mientras siguen en una fase temprana de su evolución— se está viendo rápidamente impulsada por la enorme eficiencia y precisión que ofrecen. Tanto si su proyecto de RPA se centra en la automatización de tareas con datos simples y estructurados como en operaciones más complejas en las que se combinan bots con trabajo humano, existe un ingrediente clave para el éxito: un conocimiento profundo de la ejecución de los procesos actuales. El primer paso para la automatización de cualquier proceso es identificar los mejores candidatos para la automatización. Una vez identificados dichos candidatos, el siguiente reto es definir los procesos. Es necesario conocer en profundidad los procesos hasta llegar a sus entradas y salidas de datos, fases, normas que los gestionan y cualquier variación que pueda producirse.

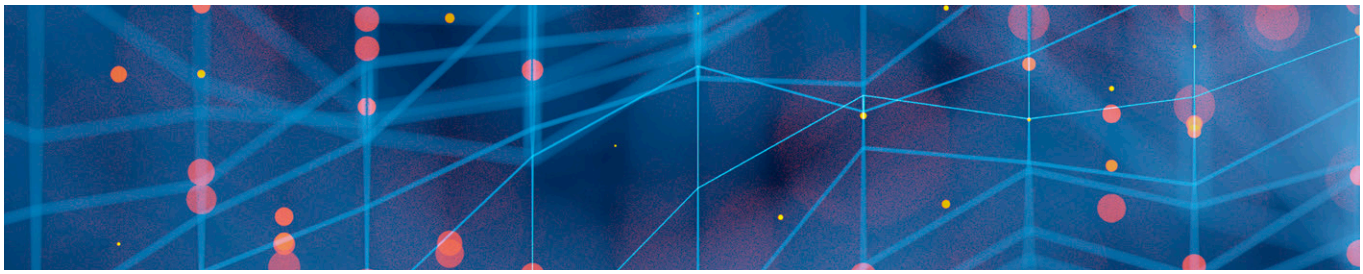
Para definir los procesos empresariales, las empresas analizan los datos históricos. Con esta información, los procesos pueden conocer y actuar posteriormente como las «normas» que seguirán los robots. El RPA se diferencia de la inteligencia artificial (IA) en que no puede pensar por sí misma. En cambio, solo actúa a partir de pasos preestablecidos y no funcionará en caso de que se produzca alguna variación. Por ello, es imprescindible que los procesos que vayan a ser controlados por estos robots estén totalmente estandarizados y se conozcan las excepciones. Al usar el Process Intelligence para descubrir cómo se ejecutan los procesos empresariales, los responsables de las empresas pueden conocer totalmente sus procesos empresariales, independientemente del sistema de registro o de la complejidad de los procesos.

Como se ha mencionado anteriormente, las herramientas de Path Analysis y Process Schema muestran los procesos empresariales completos. Process Intelligence ofrece numerosas herramientas para descubrir la verdadera ejecución de los procesos empresariales y deja las hipótesis fuera del descubrimiento de procesos. Este es el primer paso para definir los procesos. Timeline puede incluso profundizar aún más en otros subprocesos. Este tipo de análisis puede resultar especialmente útil a la hora de manejar datos muy detallados.

Estos procesos deben registrarse para programar los robots y completar correctamente los procesos. Con ABBYY Timeline, estos pasos pueden conocerse fácilmente para implementar y programar las implementaciones de RPA.

Use plataformas de Process Intelligence para aumentar las posibilidades de éxito

Las herramientas como ABBYY Timeline ayudan a definir las rutas más comunes de los procesos a la vez que muestran todas las variaciones adicionales para optimizar la fase previa a la implementación y poder efectuar una transición al RPA más fácil.



Control posterior a la implementación

El ciclo de vida del RPA no se acaba cuando se ponen en marcha los bots. Después de implementar un RPA, es importante supervisar los procesos y gestionar, controlar y seguir el rendimiento de los bots para garantizar la precisión y aumentar el ROI. Es el momento en el que deben ponerse en marcha los indicadores de rendimiento clave (KPI) y estándares predifinidos para asegurarse de que los robots estén funcionando como deben.

Al combinar un RPA con una solución de Process Intelligence como ABBYY Timeline, controlará en todo momento la ejecución en tiempo real. Cuando se produce un incumplimiento, el sistema alerta automáticamente a los usuarios por correo electrónico o mediante mensaje de texto, o lo notifica a los trabajadores digitales para solucionar los problemas y mejorar continuamente los procesos. Esta conexión continua da lugar a una automatización inteligente y evita la necesidad de un humano para monitorear un panel, simplemente a la espera de que algo vaya mal. La combinación multiplica los esfuerzos de automatización, lo cual se traduce en un aumento de la eficiencia y una reducción de los costos.

Con Timeline, es posible analizar al máximo detalle el funcionamiento de los bots. Los usuarios pueden visualizar comparaciones en paralelo de los datos previos y posteriores a la implementación. Estas muestran si los bots están funcionando por encima o debajo de los estándares, o al nivel de estos, y aportan información basada en datos para que los responsables de los procesos puedan efectuar los ajustes necesarios. Ahora, podrá garantizar un ROI positivo y demostrar fácilmente ganancias rápidas. Un RPA combinado con Process Intelligence refuerza las prácticas recomendadas y garantiza una mejora continua de las inversiones. Timeline impulsa la capacitación y gestión del RPA con minería, análisis, predicción, previsión, control y alerta de procesos avanzados. Detrás de una verdadera automatización inteligente, se encuentra el Process Intelligence.

Cambios esenciales

Mire a su alrededor: el RPA no es un simple concepto descabellado del futuro. Los responsables digitales están adoptando el RPA para agilizar las operaciones y eliminar las ineficiencias innecesarias. Otros combinan el RPA, la gestión de los procesos empresariales y la inteligencia artificial para mejorar la experiencia de los clientes y crecer a un ritmo mayor.

La combinación del RPA y la tecnología avanzada de Process Intelligence crea un marco de riesgo y cumplimiento para la verdadera automatización inteligente. ABBYY Timeline combina la minería inteligente de procesos con la gestión y la creación de alertas en tiempo real con tecnología IA para ofrecer una solución integral que permita conocer y mantener el rendimiento de los procesos. Ello se traduce en un descubrimiento, análisis, y controles y soluciones automáticos más rápidos de los procesos en tiempo real.

La transformación digital exigirá la participación de todos los niveles de la empresa. No se trata de una sola tecnología o un solo departamento. Se trata de fusionar con habilidad la gestión de personas y la implementación de sofisticados análisis, inteligencia artificial, el RPA y mucho más. La verdadera transformación digital traspasará las fronteras de distintos departamentos, divisiones y regiones. La combinación de tecnologías será necesaria para conocer, crear y gestionar una plantilla integrada.

La automatización inteligente está arrasando en las empresas a una velocidad increíble. Aquellas que incorporan Process Intelligence combinada con el RPA dentro de su estrategia de automatización inteligente adelantarán sin duda alguna a las que no lo hagan. Ninguna quiere quedarse detrás y algunas llaman al cambio al trabajo digital el reto «do or die» (hazlo o muere).

El resultado es el siguiente: la combinación de Process Intelligence y RPA aumenta el control y la eficiencia de numerosas funciones. Es algo que los responsables de las empresas no pueden pasar por alto.

Aquellos que no capitalicen este tipo de soluciones digitales como medio para seguir siendo relevantes acabarán siendo sustituidos inevitablemente por los que lo hayan hecho. La cuestión es: ¿en qué lado quiere estar?

Juntos, Process Intelligence y RPA pueden…

1. Identificar procesos aptos para la implementación de RPA durante la fase de preparación
2. Supervisar, diseñar y controlar procesos empresariales eficientes y automatizados de principio a fin
3. Ofrecer una forma sencilla de gestionar y controlar numerosos sistemas back-end
4. Reducir el número de errores e ineficiencias de las operaciones y garantizar resultados positivos
5. Ofrecer control y análisis del rendimiento del RPA, promoviendo la mejora continua del RPA en la fase posterior a la implementación

Cuestiones importantes[2]

Antes de implementar un RPA en las operaciones de su empresa, ¿ha considerado la disposición total de su plantilla robótica recientemente implementada?

Si responde a estas preguntas, tendrá más posibilidad de aprovechar al máximo las ventajas del RPA y obtener un gran ROI. Si pasa por alto algunas de ellas, puede traducirse en su fracaso y el de su empresa.

Cuestiones que deben plantearse los responsables antes de implementar un RPA

- ¿Se ha definido la visión para el proyecto de RPA en torno a su negocio para toda la empresa?
- ¿Se ha comunicado la integración de los sistemas en toda la empresa?
- ¿Se ha seleccionado el proceso más idóneo para el RPA?
- ¿Cuál es el ROI?
- ¿Cuánto de ROI positivo obtendrá la empresa?
- ¿Se ha documentado adecuadamente y optimizado plenamente el proceso seleccionado?
- ¿Están los procesos automatizados en consonancia con la visión y el valor deseado?
- ¿Se han definido los indicadores clave del rendimiento (KPI) para medir los resultados?
- ¿A quién se formará para que gestione el nuevo sistema de RPA?
- ¿Quién tendrá acceso al nuevo sistema de RPA?
- ¿Es el RPA compatible con la arquitectura e infraestructura de base de la empresa?
- ¿Se integrará correctamente el sistema de RPA con otras nuevas tecnologías?
- ¿Se creará un repositorio de gestión de los conocimientos?
- ¿Se han tenido en cuenta la seguridad y los fallos de seguridad?
- ¿Existe un plan alternativo en caso de que los robots no funcionen? ¿Cómo se garantiza?
- ¿Con qué frecuencia se evaluará a los robots para asegurarse de que obedecen las demandas actuales de la empresa? ¿Existe una forma más fácil de hacerlo? Una pista: Process Intelligence

Mejore la inteligencia de procesos con ABBYY Timeline

Información rápida. Pocos esfuerzos. Sin riesgos.

- Acelere el descubrimiento de procesos
- Reduzca los costos de despliegue del RPA
- Evite automatizar procesos en mal estado
- Descubra nuevas oportunidades de automatización
- Cuantifique los resultados tras la implementación

Información sobre todo el ciclo de vida de la automatización

- Antes de la implementación: plena visibilidad de la ejecución de los procesos para identificar y analizar problemas
- Después de la implementación: análisis continuo para mejorar, predecir, supervisar y alertar en tiempo real
- Escalabilidad empresarial: implemente el RPA en toda la empresa

Fuentes

1 https://fsinsights.ey.com/big-issues/Digital-and-connectivity/get-ready-for-robotic-process-automation

2 https://towardsdatascience.com/all-the-robotic-process-automation-rpa-stats-you-need-to-know-bcec22eaaad9

3 https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-robotic-process-automation-implementation/$File/ey-robotic-process-automation-implementation.pdf

ABBYY®

Para obtener más información, visite **www.abbyy.com/es/solutions/process-intelligence**
Si tiene más preguntas, póngase en contacto con su representante local de ABBYY de la lista de **www.abbyy.com/es/contacts**

WWW.ABBYY.COM

© 2019 ABBYY Process Intelligence, Inc.
ABBYY is registered trademark of ABBYY Software Ltd. All other product names, trademarks and registered trademarks mentioned herein are the property of their respective owners.
El presente documento solo tiene fines informativos y sus contenidos están sujetos a cambios sin previo aviso. Este documento no ofrece garantías sobre la existencia de posibles errores, así ninguna otra garantía ni condición, y el lector deberá verificar cualquier cuestión en concreto con el personal de la empresa y la documentación del producto. N.º 10467