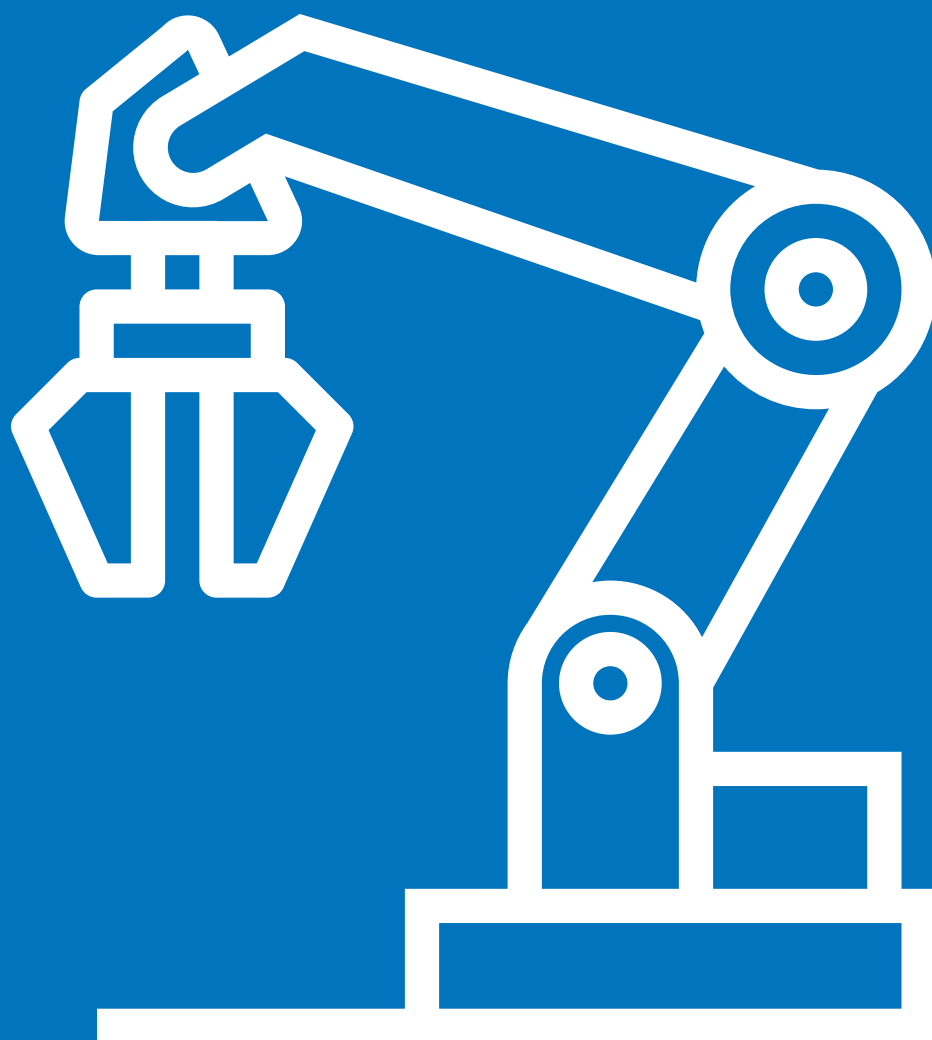


Informe de PeerPaper

¿POR QUÉ FRACASAN LOS PROYECTOS DE RPA? Y CÓMO EVITARLO

SEGÚN OPINIONES DE USUARIOS REALES SOBRE AUTOMATION ANYWHERE



RESUMEN

La automatización robótica de procesos (RPA) ha demostrado un notable potencial en implementaciones empresariales al ahorrar miles de horas cada año y permitir a los empleados centrarse en el trabajo que genera mayor valor. Sin embargo, lograr que la RPA funcione requiere la combinación justa de personas, procesos y tecnología. Evitar el fracaso de los proyectos de RPA implica seleccionar una plataforma que pueda rendir en varias dimensiones clave, lo que incluye facilidad de uso, facilidad de administración y asistencia técnica. Desde el punto de vista de los proyectos, también es esencial centrarse en el costo total de propiedad (TCO) y en el retorno de la inversión. Este artículo explora lo que se necesita para lograr el éxito con la RPA, según las opiniones de usuarios reales sobre Automation Anywhere de IT Central Station.

CONTENIDO

Página 1. **Introducción**

Página 2. **Breve descripción general de la RPA y casos de uso**

Página 4. **Claves para evitar el fracaso de la RPA**

Facilidad de uso

Facilidad de administración

Una plataforma única y versátil

Asistencia técnica al cliente

Una solución escalable

Enfoque en el TCO y el retorno de la inversión

Página 9. **Escalamiento de la RPA**

Página 10. **Conclusión**

INTRODUCCIÓN

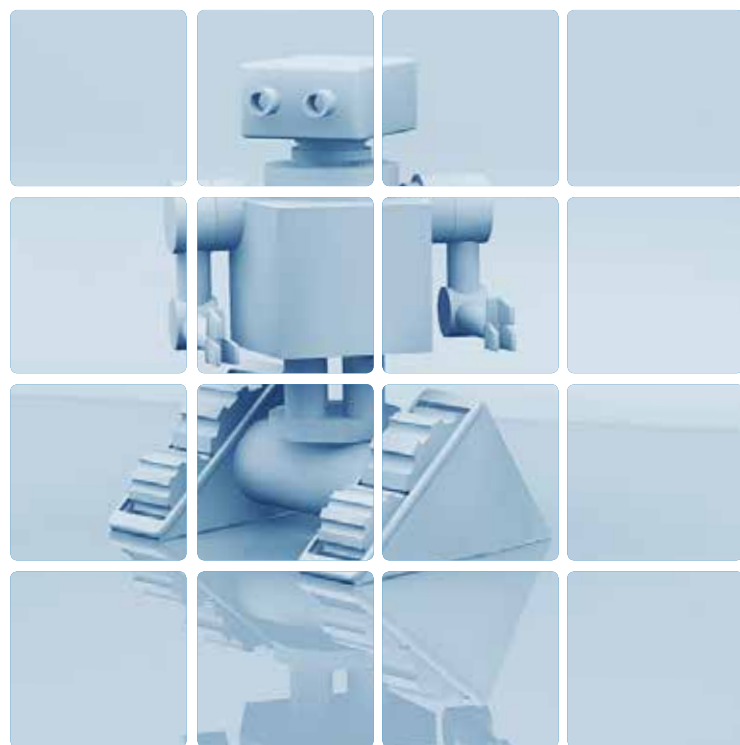
La automatización robótica de procesos (RPA) ya se ha convertido en un componente clave de la transformación digital. El potencial para gestionar enormes cargas de trabajo digitales al tiempo que aumenta la productividad y reduce los costos hace de la RPA una tecnología revolucionaria que puede cambiar el panorama estratégico de las empresas. Sin embargo, muchos proyectos de RPA terminan fracasando por falta de herramientas,

procesos y conocimiento. Es esencial seleccionar una plataforma bien compatible que pueda ofrecer facilidad de uso y facilidad de administración. En términos empresariales, evitar fracasos de la RPA implica centrarse en el costo total de propiedad (TCO) y el retorno de la inversión. Este artículo explora lo que se necesita para lograr el éxito con la RPA, según las opiniones de usuarios reales sobre Automation Anywhere de IT Central Station.

Breve descripción general de la RPA y casos de uso

La RPA es un tipo de software que automatiza los procesos basados en reglas. Los robots de RPA (o “bots de software”) son capaces de realizar tareas repetitivas de forma más rápida, precisa e incansable que los seres humanos. Como resultado, la RPA permite a las personas encargarse de lo que hacen mejor. Liberados del trabajo monótono, los empleados pueden centrarse en las tareas que requieren razonamiento y juicio. Pueden relacionarse con los clientes e involucrarse en otras situaciones en las que las interacciones humanas en persona y la inteligencia emocional son buenas para los negocios.

Con la combinación de RPA, capacidades cognitivas impulsadas por inteligencia artificial (AI), aprendizaje automático (ML) y análisis inteligente integrado, las empresas pueden automatizar una gama de procesos más amplia que nunca. Dicha automatización varía desde tareas simples, tales como transferir datos de clientes de un sistema de administración de relaciones con los clientes (CRM) a un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) de administración, hasta bots capaces de tomar decisiones inteligentes basadas en una lógica preestablecida o en procesos integrales. Sin supervisión, el bot puede usar la AI para extraer documentos; analizar, clasificar y



comprender el significado; y determinar qué acciones deberá ejecutar la RPA antes de redactar un correo electrónico de confirmación para el cliente.

Por ejemplo, es posible programar un robot para que lea un correo electrónico, extraiga cierta información y, luego, use esos datos para iniciar un nuevo proceso, como abrir un incidente de asistencia técnica al cliente. En la Figura 1, se muestra este caso de uso y se compara el proceso manual de abrir un incidente de soporte técnico con un flujo de trabajo basado en la RPA. En este caso de RPA, el robot automatiza los tres primeros pasos del proceso.

FLUJO DE TRABAJO MANUAL



FLUJO DE TRABAJO DE RPA

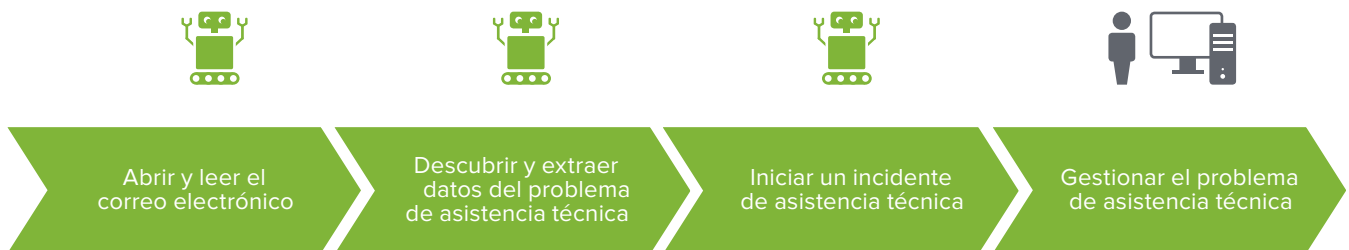


Figura 1: Comparación de los flujos de trabajo manual con los de RPA respecto de la creación de un incidente de asistencia técnica al cliente.

Los miembros de IT Central Station implementan la RPA en una variedad de contextos. Un jefe de Finanzas de la División de Grupo Sénior de Organización de Servicios Empresariales (BSO) de una importante empresa de fabricación explicó que su [principal caso de uso es automatizar todos los procesos integrales](#) relacionados con las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar y la liquidación automática de la empresa, así como muchos procesos de la cadena de suministro. Planean seguir avanzando y automatizar más procesos destinados al público con la RPA en un futuro cercano.

Para un administrador de automatización de centro de excelencia (COE) de una empresa de

minería y metales, la RPA significa la posibilidad de automatizar procesos como la creación de órdenes de compra a partir de atributos incluidos en un formulario de SharePoint. Dijo que también utilizan la RPA para “cargar tasas en nuestro sistema de ERP a partir de datos disponibles en sitios web (bancos centrales)” y agregó: “Procuramos la automatización de procesos que son manuales, repetitivos y basados en reglas”. Un administrador de proyectos de Automatización robótica de procesos de un vendedor minorista con más de 10 000 empleados está en el mismo rumbo y señaló: “[Hemos automatizado nuestras funciones clave, como la administración de la cadena de suministro y las órdenes de compra](#)”.

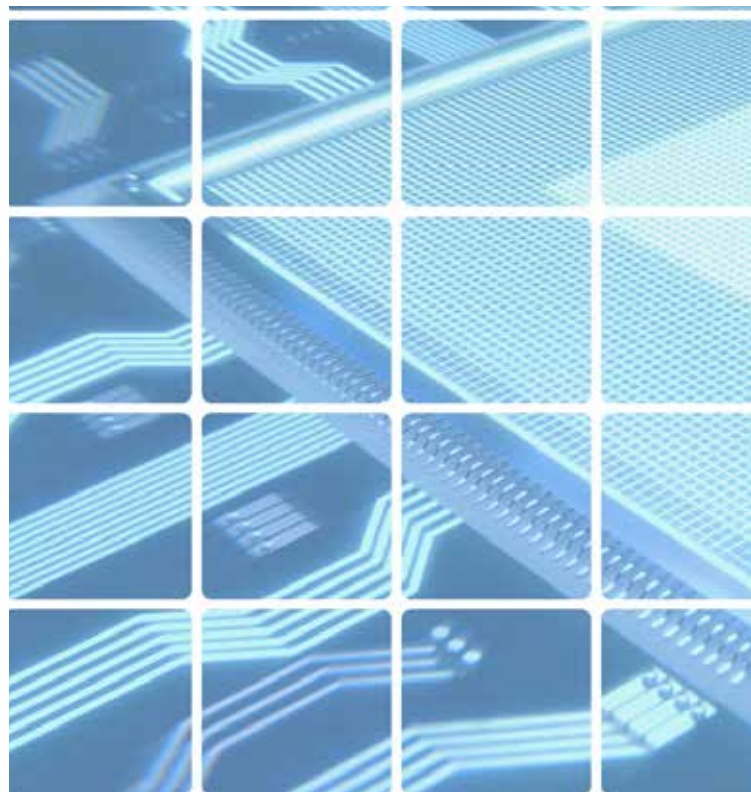
Claves para evitar el fracaso de la RPA

La RPA implica una serie de desafíos. Como suele suceder con toda tecnología relativamente nueva e innovadora, muchos factores del diseño y la ejecución de una solución pueden marcar una gran diferencia en el éxito general de la iniciativa. Lamentablemente, la RPA puede fracasar. La buena noticia es que esto es, en gran medida, evitable si los profesionales prestan atención a algunos aspectos cruciales de sus soluciones.

Facilidad de uso

Involucrar a no especialistas en la creación de bots ayuda a mitigar el riesgo de fracaso de la RPA por dos motivos principales. Por un lado, aligera la carga de trabajo asignada a los desarrolladores especializados, lo que, a la vez, brinda beneficios en cuanto a presupuesto e iniciativas de reclutamiento. Por otro lado, involucrar a las partes interesadas de la empresa en la creación de bots permite que estos recursos estén mejor alineados con el funcionamiento real de la empresa. ¿Quién conoce los procesos mejor que las personas que trabajan con ellos todos los días? Por estos motivos, la facilidad de uso surge como factor clave del éxito de la RPA.

Como dijo un gerente sénior del Departamento de IT/Planificación de IT Corporativa de un



pequeño proveedor de tecnología: “En nuestra empresa, los integrantes de cada unidad de negocio crearían robots, en lugar de que lo hagan los programadores o especialistas de IT. Con esto en mente, Automation Anywhere puede ser simple y fácil de usar, dado que incluso el personal de las unidades de negocio puede crear robots; [ese es uno de los grandes motivos por los cuales lo elegimos](#)”. La facilidad de uso también se traduce en una mayor productividad de los desarrolladores. Para el administrador de automatización de COE de la empresa de minería y metales, [“la interfaz fácil de usar posibilita un proceso de aprendizaje rápido por parte de cualquier desarrollador y brinda la capacidad de interactuar prácticamente con cualquier sistema”](#).

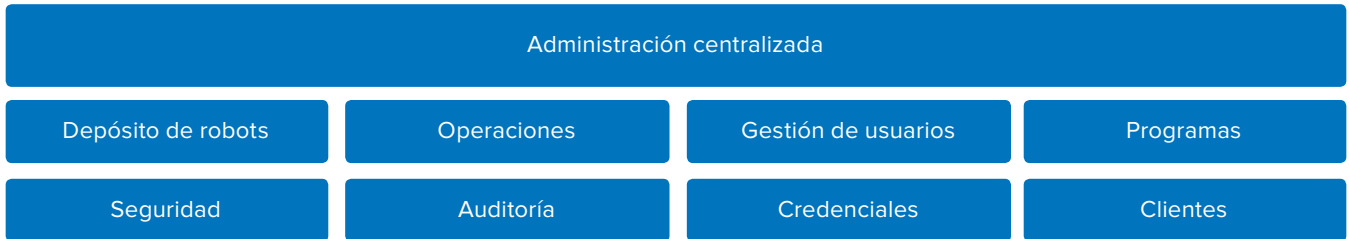


Figura 2: Una función de administración centralizada eficaz brinda facilidad de administración y gestión optimizada de los elementos de soluciones de RPA complejas.

Facilidad de administración

Las cargas de administración excesivas pueden ser una distracción suficiente para llevar a un proyecto de RPA al fracaso. Por lo tanto, los miembros de IT Central Station buscan facilidad de administración en sus soluciones preferidas. Como dijo un administrador de programa de una empresa de fabricación con más de 10 000 empleados: “Un punto de diferenciación que asumimos frente a otros productos de la competencia fue la [facilidad de implementación](#). Analizamos otras herramientas, pero no hicimos ninguna investigación profunda sobre cuál era la realidad. Por el momento, estamos satisfechos”.

Al referirse a los problemas de administración, un gerente del Equipo de Administración de Estrategias de una pequeña empresa de investigación y desarrollo (I+D) de software dijo: “Originalmente, analizamos tres proveedores, pero pensamos que una sala de control, o la característica de control, sería el aspecto más importante. Es por eso por lo que [elegimos a este proveedor](#)”. La Figura 2 ofrece una descripción general de una interfaz de administración centralizada de RPA, como la sala de control de Automation Anywhere. Un desarrollador sénior de RPA de una importante firma de servicios financieros agregó que [su solución tiene un](#)

[“panel increíble”](#) y destacó: “Tiene Bot Insight, metabots e IQ Bots. Tiene tantas características para leer un archivo y repetir el ciclo”.

El desarrollador sénior de RPA de la firma de servicios financieros dijo: “[Automation Anywhere ha simplificado mucho la instalación](#). Tiene las herramientas para que resulte muy sencillo crear una pequeña aplicación rápidamente y lanzarla”. Un administrador de automatización de una empresa de servicios financieros en la región nórdica con más de 1000 empleados comprobó que “[el código reutilizable de metabots agiliza mucho el desarrollo, y el acceso basado en roles nos brinda control de seguridad](#)”.

A continuación, señaló: “En general, el control de seguridad y de acceso basado en roles (seguridad de credenciales) también es importante. En el banco, nos centramos en gran medida en la seguridad. Evidentemente, es un entorno altamente regulado, por lo que la seguridad es una prioridad para nosotros. Para poder automatizar diferentes procesos, necesitamos contar con un buen conjunto de controles respecto de quién puede hacer qué y qué credenciales pueden y no pueden usar las personas. Nos permite gestionar el acceso para asegurarnos de tener control total”.

Una plataforma única y versátil

La versatilidad de la plataforma es clave para evitar el fracaso de la RPA. Los líderes de transformación deben apuntar a una solución de automatización totalmente nativa que pueda abordar escenarios supervisados y no supervisados con capacidades cognitivas y la capacidad de integrarse con varios sistemas. Como comprobó un líder global de Automatización Inteligente y Transformación de una importante empresa tecnológica sobre su plataforma de RPA: “Pasa por cada portal de clientes. Un ejemplo de cliente es IBM. [El bot] va al portal de IBM, inicia sesión en SAP Ariba con las credenciales de bot, abre una factura y compara línea a línea las partidas de la orden de compra con esa factura. A continuación, publica esa factura para fines de cobro en ese portal de facturación de clientes”.

“ **Nos permite gestionar el acceso para asegurarnos de tener control total.** ”

La versatilidad de ejecutar bots supervisados y no supervisados fue un determinante de preferencia para el desarrollador sénior de RPA de la firma de servicios financieros. Dijo: “Al considerar una empresa como la nuestra, con tantos departamentos, procesos y políticas diferentes y tantas tareas manuales, [los casos de uso que podemos tener tanto para los bots supervisados como para los bots no supervisados son prácticamente innumerables](#)”.

Asistencia técnica al cliente

Para que la RPA funcione bien, la plataforma necesita un excepcional servicio de asistencia técnica al cliente. En este contexto, el jefe de Finanzas de la División de Grupo Sénior de BSO de la empresa de fabricación valoró el soporte, el servicio al cliente y la asistencia técnica locales y globales del proveedor de la plataforma. El administrador de programa de la empresa de fabricación explicó: “Recién empezamos a utilizar su servicio de asistencia

técnica. Hasta ese momento, solo trabajábamos a través de nuestro socio de IT. [Por ahora, la asistencia técnica que recibimos ha sido precisa y rápida](#)”. El administrador de automatización de COE de la empresa de minería y metales comentó que la [asistencia técnica del proveedor de su plataforma de RPA fue “muy rápida, eficaz y experta”](#). Agregó: “Pudieron abordar todas nuestras preguntas de manera muy satisfactoria”.

Una solución escalable

Los procesos automatizados mediante la RPA pueden ampliarse rápidamente en una empresa. La capacidad de escalar los bots y la funcionalidad general de la plataforma es esencial para evitar costosas ralentizaciones o rotundos fracasos de proyectos. Una arquitectura de microservicios altamente escalable puede ser de gran ayuda en este sentido. El gerente sénior del Departamento de IT/Planificación de IT Corporativa del pequeño proveedor de tecnología comprobó que su plataforma de RPA es “muy escalable” y señaló: “[La estructura es un cliente-servidor, por lo que podemos ampliar el entorno rápidamente si es necesario](#)”. Un gerente de Mejora de Procesos de un proveedor de servicios de comunicación con más de 10 000 empleados dijo: “[El escalamiento es un trabajo inmenso, pero \[la plataforma de RPA\] es totalmente escalable](#)”.

“ (...) **probablemente es el software de RPA más escalable que existe.** ”

Los miembros de IT Central Station elogiaron la plataforma de RPA de Automation Anywhere por su escalabilidad. El administrador de automatización de la firma de servicios financieros dijo: “[La escalabilidad es buena](#). Creo que aún no hemos usado el producto BotFarm, pero parece muy atractivo. Planeamos transferir la infraestructura a la nube, por lo que es una perspectiva muy interesante poder escalar de 100 bots a 1000 bots con

solo hacer clic en un botón. Hasta donde yo sé, probablemente es el software de RPA más escalable que existe. Realmente no se nos presentó ninguna dificultad importante a la hora de escalar, aparte de nuestras propias computadoras. Sin embargo, ese es un problema interno, no de Automation Anywhere”. También mencionó: “He hablado con personas que usan otros proveedores de RPA y me han comentado que experimentan algunos inconvenientes importantes una vez que superan los 40 procesos automatizados, pero realmente no hemos tenido ese tipo de dificultades. Ha funcionado sin problemas”.

Enfoque en el TCO y el retorno de la inversión

La RPA está intrínsecamente orientada a la empresa. A diferencia de algunas soluciones de IT costosas en las que la ventaja para la empresa es indirecta o abstracta, la RPA es capaz de generar resultados financieros directos y tangibles sin sobrecargar al Departamento de IT. Los beneficios pueden provenir de una mayor productividad de la fuerza de trabajo, un mejor servicio al cliente, entre otros. Un proyecto de RPA que ha fracasado probablemente sea aquel que no ha demostrado un retorno de la inversión, tal vez como resultado de un TCO demasiado alto. De hecho, según un experto digital de una empresa consultora con más de 10 000 empleados, [“si se implementa de inmediato, se puede comenzar a observar un retorno de la inversión en un año. Ofrece beneficios rápidos en términos de retorno de la inversión”](#).

Al referirse a los aspectos financieros de la RPA, el jefe de Finanzas de la División de Grupo Sénior de BSO de la empresa de fabricación dijo: [“Sí, hemos obtenido un retorno de la inversión](#). El capital humano es valioso en una sociedad en vías de envejecer, especialmente en este mercado. Si no se encuentra gente capacitada, ¿quién hará el trabajo? Si se elimina la neutralidad de las personas y se diseña a partir de bots, es la mejor manera de hacerlo”.

Para el administrador de automatización de COE de la empresa de minería y metales, la ventaja que le otorgó la RPA fue la productividad. Dijo: “Comenzamos a utilizar la herramienta con el objetivo de generar productividad, específicamente al ahorrarnos 10 000 horas de trabajo entre agosto y diciembre de 2018, sin importar la cantidad de bots implementados”. El desarrollador sénior de RPA de la firma de servicios financieros comentó: “Había una gran cantidad de personas dedicadas a la recopilación de datos y la recopilación de artefactos que, en realidad, eran terceros. [La solución mejora nuestra situación en términos de tiempo, dinero y recursos](#)”.

“ Obtenemos retornos de tres dígitos porcentuales. Creo que esta solución vale cada dólar invertido.

Al referirse al tema del retorno de la inversión, el administrador de automatización de la firma de servicios financieros señaló que su departamento había automatizado un proceso y logrado un retorno de la inversión por encima del 30 000 %. Dijo: “El costo total de propiedad es de, aproximadamente, USD 1000, y [el retorno es de alrededor de USD 400 000 de ahorro de costos directo](#). Esa cifra sigue aumentando. Es un trabajo de depuración “ad hoc” que estamos llevando a cabo, pero, por cada contrato que modificamos, ahorramos cerca de medio dólar al mes por cada carta que enviamos. Eso es mucho”.

Este usuario además explicó: “Pasamos un día creando ese proceso y cuatro días ejecutándolo, por lo que el costo de propiedad es realmente bajo. Obtenemos retornos de tres dígitos porcentuales. Creo que esta solución vale cada dólar invertido. Hemos obtenido mucho retorno en las operaciones y las actividades de administración, ya que eran áreas con muchas tareas manuales”.

Escalamiento de la RPA

Escalar una solución de RPA es un desafío con varias facetas. Las capacidades de procesamiento de hardware y carga son importantes, por supuesto, pero también lo son una variedad de problemas de procedimiento e integración. El desarrollador sénior de RPA de la firma de servicios financieros señaló que el escalamiento de RPA se vio favorecido por su integración con el control de origen. Observó: “No tener que salir de la aplicación, no tener un conjunto diferente de procedimientos, posibilita la protección y la desprotección directamente desde la aplicación. Se pueden realizar ediciones y cargas, así como deshacer desprotecciones. Ese tipo de integración es muy útil”.

El administrador de automatización de la firma de servicios financieros estaba complacido de que su plataforma pudiera escalarse porque “es sencillo tener control”. La describió como tener “un buen registro de auditoría en la sala de control” y agregó: “[Existe la capacidad de crear roles propios y tener un estricto control de acceso basado en roles](#) en el que se puede



determinar, por ejemplo, que un determinado rol puede ejecutar cierto bot en una máquina, pero no otro bot en la misma máquina. Eso es positivo desde el punto de vista de la seguridad. Sin embargo, cuando se trata de la escalabilidad, la seguridad, etc., creo que Automation Anywhere es superior”.

CONCLUSIÓN

Los miembros de IT Central Station han identificado innovadores casos de uso para la RPA: desde escenarios supervisados, donde un empleado activa un bot que gestiona las tareas en la estación de trabajo del usuario, hasta escenarios no supervisados, donde los bots se activan o programan automáticamente para ejecutarse las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en servidores o máquinas virtuales para automatizar los procesos de administración. Sus iniciativas ya recompensan a sus empresas con ahorro de costos y aumentos de productividad. Estos usuarios de RPA han desarrollado, a la vez, un gran sentido de lo que se necesita para evitar tener problemas con la tecnología.

El uso de la plataforma de RPA como una verdadera fuerza de trabajo digital donde los seres humanos y los bots trabajan juntos para lograr la máxima eficacia y productividad es el factor clave para lograr el éxito y alcanzar una plena escalabilidad sin fallar por problemas relacionados con la complejidad y la falta de escalabilidad. Recomiendan seleccionar una plataforma que se adapte a sus necesidades y que sea fácil de usar y administrar. La asistencia técnica al proveedor es crucial, al igual que centrarse en los costos y el retorno de la inversión. Si se tienen en cuenta estos factores, es posible evitar el fracaso de la RPA.

ACERCA DE IT CENTRAL STATION

Opiniones de usuarios, análisis honestos y mucha información más para profesionales de tecnología empresarial.

El Internet ha cambiado por completo la forma en que tomamos decisiones de compra. Ahora usamos sitios de opiniones y calificaciones para comprobar lo que otros usuarios reales piensan antes de comprar dispositivos electrónicos, reservar un hotel, consultar a un médico o elegir un restaurante. Sin embargo, en el mundo de la tecnología empresarial, la mayor parte de la información en línea y en los correos electrónicos proviene de proveedores, cuando lo que realmente se desea es obtener información objetiva de otros usuarios. IT Central Station proporciona a los profesionales de tecnología una plataforma comunitaria para compartir información sobre soluciones empresariales.

IT Central Station se compromete a ofrecer información valiosa, objetiva y pertinente aportada por los usuarios. Validamos a todos los usuarios que brindan opiniones mediante un proceso de triple autenticación y protegemos su privacidad al ofrecer un entorno en el que pueden publicar de forma anónima y expresar sus puntos de vista con libertad. Como resultado, la comunidad es un recurso valioso en la que se garantiza que obtengan acceso a la información correcta y se conecten con las personas adecuadas siempre que lo necesiten.

www.itcentralstation.com

IT Central Station no avala ni recomienda ningún producto o servicio. Los puntos de vista y las ideas de los usuarios que brindan opiniones citados en este documento, los sitios web de IT Central Station y los materiales de IT Central Station no reflejan las opiniones de IT Central Station.

ACERCA DE AUTOMATION ANYWHERE

Automation Anywhere es líder en la automatización robótica de procesos (RPA), la plataforma en la que más organizaciones crean fuerzas de trabajo digitales inteligentes de clase mundial. La plataforma de nivel empresarial de Automation Anywhere utiliza bots de software que trabajan junto con las personas para realizar gran parte del trabajo repetitivo en muchos sectores. Combina sofisticadas RPA, tecnologías cognitivas y tecnologías de análisis integrado. Más de 2800 entidades que son clientes y 1600 marcas empresariales utilizan esta solución que admite AI para administrar y escalar los procesos empresariales más rápido y con índices de error cercanos a cero, mientras reducen drásticamente los costos operativos. Automation Anywhere proporciona tecnología de automatización en todo el mundo a las principales empresas de servicios financieros, seguros, atención de la salud, tecnología, fabricación, telecomunicaciones y logística.

Automation Anywhere Enterprise está optimizada para el usuario empresarial e incluye capacidades avanzadas para desarrolladores y administradores. Tiene una curva de aprendizaje reducida y todos en el sector la reconocen como la interfaz más intuitiva y fácil usar para desarrolladores de bots, administradores de automatización y usuarios empresariales. La plataforma está diseñada y construida para garantizar su facilidad de uso y posibilitar una adopción y un escalamiento rápidos.

Para obtener información adicional, visite www.automationanywhere.com.