

# RPA: Automatización en Tiempos de Covid-19

Por:



Sin duda alguna, el mundo que conocíamos cambiara por siempre debido al COVID-19. Tanto individuos, familias y organizaciones se sumergirán en la era post-COVID mirando el mundo de una manera diferente. Mientras algunos esperan y se preparan para la peor situación que se pueda presentar, otros ven la oportunidad de iniciar un cambio en como abordamos el futuro. Además de la recesión global que se aproxima, organizaciones y gobiernos se preparan de la mejor manera posible para establecer planes de continuidad, el surgimiento del teletrabajo permitirá más horas pico de productividad a lo largo del día, las organizaciones tendrán que optimizar sus procesos y el valor de la comunicación y conexión, tanto profesional y laboralmente, crecerá.

Muchos de los resultados que se puedan obtener tienen interdependencias, es importante entender como las organizaciones mejoraran sus estrategias de TI en compliance con optimización de procesos y lo que esto significa para la Automatización Robótica de Procesos (RPA).

## ¿Qué es RPA?

RPA es una forma de automatización de procesos de negocio, basa sus funciones en robots no físicos e inteligencia artificial. Siendo relativamente nueva en el mercado, ha crecido de manera rápida en el mercado, estableciéndose como una herramienta base para la optimización y automatización de procesos. Puede ser visto como el siguiente paso al outsourcing de procesos de negocio y

como una manera de reducción de costos.

### **Dentro de los beneficios que ofrece el uso de RPA se encuentran:**

**Reducción de costos:** Permite reducir la utilización de personal en tareas repetitivas y no productivas, permitiéndole a la fuerza laboral enfocarse en tareas que brinden valor a la organización, en análisis y planeamiento.

**Eficiencia y velocidad:** Los robots no se cansan ni se aburren por las tareas repetitivas. De hecho, lo único que pueda desacelerar sus labores es tiempo para mantenimiento o fallas de hardware. Siempre que se mantengan en buen estado, con mantenimiento preventivo y mejoras, pueden funcionar de manera continua y autónoma sin reducir su desempeño.

**Productividad gestionada:** Rastrear información respecto a trabajo y rendimiento de colaboradores puede ser realmente complicado. Se puede medir su productividad, pero solo parcialmente, pues el humano es complejo y subjetivo, con los robots puedes saber el tiempo exacto que le puede tomar ejecutar un número definido de tareas.

**Analítica mejora y mejores datos:** Los robots, al no cansarse ni aburrirse, y estar correctamente implementados, no cometen errores. La información y datos que se pueda obtener de la ejecución y resultados de distintas tareas puede ser automáticamente almacenada por los robots, sin dejar pasar dato alguno, permitiendo que la explotación de datos sea más exacta, en tiempo real, libre de errores y confiable.

**Más satisfacción para el cliente:** Más eficiencia, mejor y más certera información quiere decir mejores productos y servicios. Con las tareas operativas y de poco valor siendo ejecutadas por robots, el personal tiene mucho más tiempo para atender la necesidad de los clientes, así

como analizar opciones y determinar la mejor manera en la cual darle el mayor valor posible al cliente, obteniendo al mismo tiempo el mayor beneficio posible.

**Productividad incrementada:** Con tareas repetitivas y aburridas siendo ejecutadas por robots, el personal tiene mucho más tiempo para las tareas más importantes y atractivas. Y no hay que olvidar de lo importante que es mantener al personal enfocado, satisfecho y en desarrollo individual y profesional constante, cosas que son sesgadas debido a la sobrecarga laboral y las tareas repetitivas.

**Flexibilidad y adecuamiento:** Amplio alcance en cuanto a la cobertura de tareas que se pueden cubrir, desde facturación, digitación y atención al cliente, hasta gestión de la supply chain y aplicaciones en el sector salud.

**Implementación Ágil:** A diferencia del BPM, un proyecto de RPA puede ser implementado en semanas, los resultados se ven fácil y rápidamente, y el entrenamiento es mínimo, pues el robot es el que se encargaría de las tareas. Esto no quiere decir que la RPA compita con BPM, ambos se complementan y son pasos necesarios para llegar a la mejora continua de los procesos y de las organizaciones.

La oportunidad de mejorar siempre está presente. La adopción de la herramientas correctas y necesarias son un paso esencial para todas las organizaciones, más aún en estos tiempos tan difíciles y en estos tiempos en los cuales los datos y la información son la nueva moneda.