

PANORAMA NACIONAL:

Soluciones RPA colaboran en automatizar los negocios y optimizar sus procesos

Sebastián A. Ríos, académico de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, sostiene que las soluciones RPA se instalarán fuertemente en el medio nacional, lo que traerá múltiples beneficios e impactos, no solo económicos, sino también transformaciones profundas de la fuerza laboral.

Hace algunos años, no era habitual contar con datos respecto de los procesos que se querían mejorar. Por lo tanto, la única manera de automatizarlos era descubriendo los procedimientos que seguían los trabajadores y, que por su repetición o simpleza, se transformaban en una labor posible de automatizar. Esto es comúnmente llamado automatización de lógicas de negocio.

Así lo señala Sebastián A. Ríos, académico de Ingeniería Industrial, profesor asociado en Data Science y director del Centro de Investigación en Inteligencia de Negocios de la Universidad de Chile, quien explica que hoy existen bots que, por ejemplo, pueden automatizar toda la atención de una persona con un call center, mediante el procesamiento de lenguaje natural (rama de la Inteligencia Artificial).

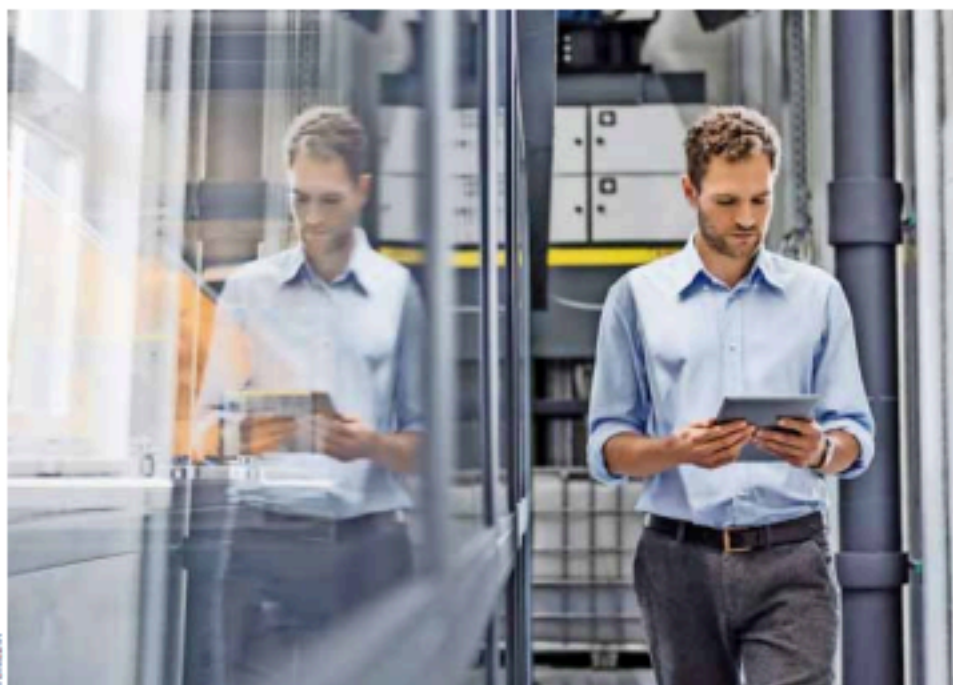
"Por supuesto algunas veces el bot no logra responder a la inquietud del cliente y, en ese caso, se traspa a un ser humano", dice.

EVOLUCIÓN

En este camino, el académico de la Universidad de Chile agrega que las empresas han ido adoptando cada vez más sistemas computacionales y diversas tecnologías que permiten no solo ejecutar un proceso de manera virtual, sino también monitorear y controlar dichos procesos. Es decir, hoy estamos llegando a un nivel de digitalización que permite tener muchos datos del proceso.

En este contexto, surge lo que hoy conocemos como RPA, en donde se busca aplicar algoritmos de reconocimiento de patrones y aprendizaje automático para poder descubrir y generar estas lógicas de negocio y automatizarlas.

"A veces los datos no son de buena calidad ni suficientes y, en



El RPA se ha ido integrando mayormente a las áreas del negocio donde se hace necesario automatizar, y en los procesos donde no se requieren habilidades intrínsecamente humanas.

EMPLEO Y BOTS

"Según lo detallado por Carlos Toxtli, emprendedor e investigador en West Virginia University, tan solo en 2014 más de 200 mil bots fueron vendidos y, en promedio, cada bot quita de dos a tres empleos. Esto, mientras que en trabajos de oficina los bots pueden suplantar doce empleos. En tanto, de acuerdo a lo señalado en 'The future of Jobs (2018)' por The World Economic Forum & Oxford University, para 2025, más de 140 millones de trabajos serán reemplazados por agentes informáticos", destaca Sebastián A. Ríos, académico de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

ese caso, no es posible usar un algoritmo. Sin embargo, siempre un analista humano puede realizar lo que se ha hecho en el área por más de veinte años, usando algo de datos más un conjunto de encuestas, entrevistas y talleres, para descubrir las lógicas y

automatizarlas aunque sea parcialmente", detalla Ríos.

Añade que en el mundo el tema de RPA creció fuertemente durante 2016, y se espera que siga creciendo después del 2020.

"Por lo tanto, en Chile estaríamos justos en los tiempos

de RPA o un conjunto de proyectos en esta área.

"Muchos utilizan una mezcla de herramientas para poder generar su propia solución. Por ejemplo, para temas que tienen que ver con chatbots, hay múltiples empresas que entregan el servicio de procesamiento de lenguaje natural. Estos servicios se pueden conectar de manera muy simple con una plataforma de CRM para poder atender clientes, por ejemplo", dice.

MÚLTIPLES VENTAJAS

El concepto de RPA se ha ido integrando mayormente a aquellas áreas del negocio donde se hace necesario automatizar, y en aquellos procesos donde no se requiere mucha reflexión o habilidades intrínsecamente humanas (habilidades cognitivas avanzadas).

Sebastián A. Ríos indica que, en general, las áreas de Marketing y Ventas han intentado automatizar sus procesos, por la repetitividad de algunas tareas, dejando aquellas que requieren más reflexión o razonamiento a los humanos. También hay gran poder de automatización en Recursos Humanos, donde se ven muchos documentos que deben ordenarse de cierta forma, además de generar diversas reuniones.

Por otra parte, en una bodega, por ejemplo, establecer el stock de seguridad y punto de re-orden siempre ha sido un espacio de automatización desde hace más de veinte años. Hoy se tienen múltiples datos de tiempos de entrega, tiempos de viaje de las mercaderías, en aduanas, etc. Así es posible, entonces, generar órdenes automáticas desde el ERP de una empresa a otro (B2B).

Las ventajas de contar con este tipo de sistemas se traducen en cuatro aspectos fundamentales: (a) Ahorros, reducción de los



Sebastián A. Ríos, académico de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

costos de operación (b) Calidad (c) Productividad y (d) Agilidad.

"Respecto de los ahorros, los RPA permiten reducir costos a través de la liberación de horas humanas en la ejecución de tareas repetitivas y con aporte de valor marginal o cercano a cero. De este modo, los humanos también pueden aumentar su productividad en una misma jornada laboral, pues solo están concentrados en tareas con verdadero aporte de valor. En cuanto a la calidad, es innegable que las personas realizando labores repetitivas y tediosas cometen errores, sin embargo, una máquina puede hacer estas tareas por mucho tiempo y con tasas de error mucho menores. Adicionalmente, el proceso puede ser realizado 24x7 lo que también es un aumento en la productividad", subraya el docente de la Universidad de Chile.

Al mismo tiempo, indica que usualmente RPA puede escalar el negocio rápidamente, por lo tanto, se obtienen mejoras en la flexibilidad/agilidad del negocio.

Ahora el desafío en este camino, comenta Ríos, tiene que ver con la cultura de las empresas nacionales, más que con la tecnología en sí misma.

"Si queremos aplicar RPA (usando Inteligencia Artificial), debemos contar con los procesos adecuados, la infraestructura y las capacidades humanas desarrolladas y funcionando. Se requiere que las empresas público-privadas se pongan al día en tecnologías básicas para poder dar el siguiente paso, que es la automatización. Hay múltiples excepciones donde RPA ya funciona, sin embargo, aún hay espacio de mejora", concluye.