



Sintec
CONSULTING

ROBOTS, UNA INVERSIÓN DEL PRESENTE

Roberto Palacios

Los robots pertenecían a la ciencia ficción. Hoy, aunque todavía son inspiración para novelas y películas, son una herramienta tecnológica que se ha insertado en nuestra vida cotidiana.

Los robots facilitan tareas como encontrar información, retirar efectivo a cualquier hora y hasta aspirar la casa sin esfuerzo. Pero, ¿qué hay de su aplicación para agilizar los procesos de negocio, la cadena de suministro y los procesos comerciales?

En Sintec Consulting tenemos el orgullo de innovar con visión y enfoque de negocio desde hace 10 años en esta área. Hemos conducido exitosamente diversos proyectos, incluso a nivel interno, con la tecnología **Robot Process Automation (RPA)**, que en palabras simples es un *software o bot* que imita las acciones de una persona para hacer tareas altamente repetitivas, datos estructurados y decisiones simples.

Los bots saltaron del mundo de la ciencia ficción y hoy se tiene una alta accesibilidad, baja inversión, configuración rápida, uso extenso, para usarlos en los procesos de negocio.

Los *bots* saltaron del mundo de la ciencia ficción y hoy se tiene una alta accesibilidad, baja inversión, configuración rápida, uso extenso, para usarlos en los procesos de negocio. En Sintec integramos el conocimiento de los procesos de negocio —que hemos profundizado a lo largo de 30 años— y la innovación tecnológica, sino que entendemos la importancia de ajustar la organización al cambio. Sólo así se garantiza que esta decisión se convierta en un caso de éxito y no en una anécdota para el área de Tecnología.

A nivel mundial, la industria financiera lidera en empleo de RPA, con un 35 a 45% de penetración; en consumo, *retail* y productos industriales no es de más del 15%. La oportunidad de mejorar los indicadores de rentabilidad y competitividad de los negocios de estos sectores es inversamente proporcional. Si todavía son pocos los que apuestan a los *bots*, ya sea por desconocimiento o por desconfianza, imagine la transformación que generaría una implementación de este tipo en su negocio.

Es común que la desconfianza se origine en la incertidumbre que la introducción de RPA implica para el talento humano de la organización. Dado que la automatización de procesos supone prescindir de la intervención de un humano, es fácil pensar que eventualmente los robots podrían reemplazar a las personas.

Nada más lejano a la realidad. De hecho, los proyectos de RPA se emplean en actividades repetitivas con reglas simples y datos estructurados, de manera que los colaboradores pueden enfocarse en actividades desafiantes a nivel mental y de mayor valor para el negocio. Así, influyen positivamente en la motivación y desarrollo de nuevas competencias en el talento humano.

Los proyectos de RPA se emplean en actividades repetitivas con reglas simples y datos estructurados, de manera que los colaboradores pueden enfocarse en actividades desafiantes a nivel mental y de mayor valor para el negocio.

2

Un ejemplo simple. Pensemos en los trabajadores que tenemos asignados a unir reportes periódicos de varias fuentes. ¿Qué pasaría si en lugar de invertir medio día en el procesamiento de esa información para análisis cuantitativos se dedicaran a explorar nuevas oportunidades de negocio? Esa es solo una de las tantas posibilidades que habilita la automatización con *bots* que pueden hacer hasta cinco o seis veces más rápido que una persona.

Además, RPA elimina los errores y acorta el ciclo de negocio porque la actividad opera 24/7 al tiempo que se reduce el gasto en personal. El nivel de servicio mejora al igual que la satisfacción del cliente final, quien vive una experiencia más fluida. Una vez digitalizado el proceso, ya no hay espacio para el error.

Los datos son contundentes: hasta 80 por ciento se reducen los costos de procesamiento; los tiempos de manejo operativo bajan en 40 por ciento, además de que se garantiza una operación resiliente; hay un ahorro de 30 por ciento en el equivalente a personas de tiempo completo (FTE o Full-Time Equivalent, por sus siglas en inglés) y ese mismo se puede utilizar en actividades de alto valor; el mismo porcentaje de ahorro se observa en la mitigación de riesgos por omitir alguno de los pasos del proceso. Todo en un sistema monitoreable, que visibiliza y permite auditar y controlar el proceso de punta a punta.

Gracias a nuestra amplia experiencia, avalada por nuestros 500 casos de éxito en Latinoamérica, podemos generar todos esos beneficios, además del retorno de inversión, en un promedio de tres a seis meses para procesos de relativa complejidad, porque la tecnología es accesible y no es necesario adquirirla.

RPA no es un proyecto puro de implementación tecnológica, sino un modelo de gestión innovador.

Se diseña un “traje a la medida” de las necesidades de cada cliente, de tal forma que el software se puede incluso rentar o recibir soporte externo, lo cual le va muy bien a negocios pequeños y medianos que no están listos financieramente para crear o mantener sus propios *bots*.

Nuestra misión es que el cliente no se tenga que preocupar por qué hay detrás, sino que pueda enfocarse al *core* de su negocio, mientras nosotros nos encargamos de todo lo demás. En tan sólo cuatro semanas, podemos identificar el nivel de madurez digital de su negocio, los principales *pain points* y fortalezas de la organización, así como el valor y alcance de implementar RPA.

Quizá para este momento usted se esté preguntando, si es tan bueno y fácil cómo es que no lo había contemplado para mi negocio. ¿Acaso no hay riesgos? Claro que sí y seré muy honesto: la experiencia nos muestra que el peligro está en adquirir un proyecto de RPA de forma aislada.

RPA no es un proyecto puro de implementación tecnológica, sino un modelo de gestión innovador. Requiere el compromiso por parte del equipo de liderazgo para rediseñar los procesos, ajustar a la gente y a la organización, desde lo más básico como sus roles y perfiles.

Implementar un proyecto de automatización de procesos es una decisión cien por ciento de negocio, no tecnológica. Las organizaciones que han hecho inversiones de este tipo porque están de moda, porque encontraron una licencia barata o por imitar a la competencia han comprobado que son proyectos destinados al fracaso. El propio Steve Jobs aseguraba que el factor gente es el habilitador número uno de cualquier transformación digital.

Lo invito a dedicar unos minutos a esta reflexión final: Si necesita un cambio real e importante en su negocio, ¿cómo puede esperar cosas diferentes si su equipo de liderazgo piensa y actúa igual o sólo ligeramente distinto? Permita que los procesos sucedan con mínima supervisión, deje de pasar el día a día de su empresa “apagando fuegos” por procesos que son automatizables. Atrévase a descubrir todo lo que la revolución de los *bots* puede hacer por su negocio. Hoy.

Acerca del autor



Roberto Palacios,
Socio Digital, Oficina Monterrey
roberto.palacios@sintec.com

Ha liderado procesos transformacionales en empresas líderes de Latinoamérica en industrias de consumo, construcción y *retail*. Como líder de Sintec Digital, es el responsable del desarrollo y ejecución de estrategias innovadoras en la cadena de valor, basadas en analítica avanzada y en productos digitales.