

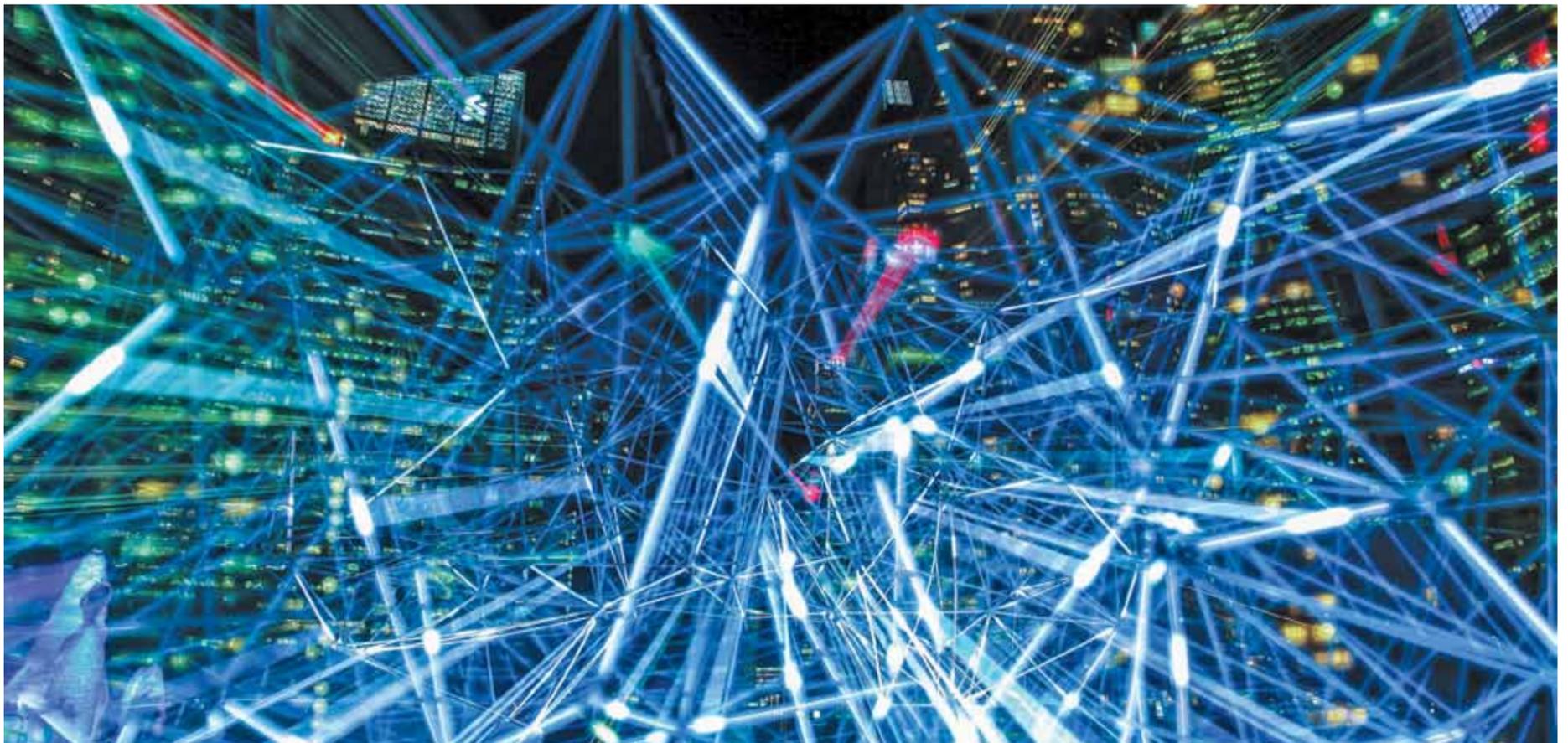


ieem.edu.uy



Automatización de procesos con RPA

Se trata de la nueva vedette del mundo de las aplicaciones tecnológicas



Pablo Sartor
Profesor del IEEM

¿Qué empresario no le gustaría reducir costos y errores, aumentar la rapidez y tener mayor control sobre sus procesos? Todo esto promete la Automatización Robotizada de Procesos. Veamos a continuación en qué consiste, qué aporta, qué cuidados hay que tener y cómo se pueden poner en práctica estos “robots”.

¿Qué es RPA?

Es una tecnología en forma de software que permite efectuar varios, o todos los pasos, de procesos que involucran interactuar con sistemas informáticos, tal como los haría una persona. La metáfora habitualmente utilizada es la de “trabajador virtual” ejecutando tareas repetitivas que requieren escaso o nulo criterio.

Una vez instalada en una máquina, se le indican todos los pasos a seguir para llevar a cabo el proceso; ejemplos de estos pasos pueden ser entrar (con login y password) y solicitar un reporte al sistema de facturación de la empresa, copiar su salida, pegarla en un nuevo libro de Excel, conectarse a la página web del banco central para copiar la cotización

del dólar y entrar a la página del banco con que trabaja la empresa (nuevamente mediante usuario y contraseña) para visualizar los últimos movimientos de una cuenta, copiarlos y pegarlos en Excel, etc.

La automatización de tareas “de escritorio” no es nada nuevo; de hecho, la programación se aplica hace varias décadas para efectuar este tipo de procesos. Lo novedoso, propio de RPA, es facilitar mecanismos para interactuar con cualquier sistema informático o página web, hilvanando tareas, en formas fáciles de especificar y modificar, sin (o casi) necesidad de programación tradicional, ampliando así el espectro de colaboradores que pueden diseñar los robots.

● ● RPA ejecuta tareas repetitivas que requieren escaso o nulo criterio

ción tradicional, ampliando así el espectro de colaboradores que pueden diseñar los robots.

¿Qué permite RPA?

Evitar restricciones horarias: Los robots pueden ejecutar sus tareas a cualquier hora, cualquier día del año, 24x7x365. Esto puede redundar en un uso más parejo y por tanto más eficiente de los recursos de TI y dar res-

puestas más rápidas en ciertos casos a las necesidades de los clientes.

Reducir errores: Los robots no se aburren, cansan ni distraen. Harán exactamente aquello para lo cual se los instruya mediante las secuencias de pasos especificados. Esto permite evitar errores humanos típicos como los de tipeo, olvidar la ejecución de un paso, duplicar uno, equivocarse de celda al copiar un dato, etc.

Acelerar la ejecución: El robot hace mucho más rápido que un humano todo lo que involucre digitar texto, copiarlo, pegarlo, cambiar de pestaña, ingresar una contraseña, etc.

Por supuesto que los tiempos que los sistemas accedidos demoran en brindar sus respuestas, como cargar una página web o generar un reporte, no se alteran.

Por otra parte, poder funcionar 24x7 también contribuye a un aumento de velocidad en la práctica.

Rastreo de información: Las herramientas de RPA permiten fácilmente dejar registro de todas las operaciones realizadas y sus tiempos, sin requerir voluntad o colaboración. Esto es útil a efectos de trazabilidad y tam-

bién para la mejora continua de los procesos.

Amortizar inversiones ya realizadas: Muchas organizaciones cuentan con sistemas que ya tienen muchos años y se han vuelto

● ● Es recomendable comenzar con un proyecto pequeño y de bajo riesgo

muy estables, pero son poco prácticos de utilizar desde el punto de vista “humano”. Los robots no tienen este último problema, y entonces RPA permite extender en el tiempo el uso de recursos con que cuenta la empresa.

¿Qué costos implica el empleo de RPA?

En general las herramientas de RPA cuentan con una licencia gratis que permite ejecutar un robot a la vez en una máquina. Es necesario pasar a licencias pagas cuando se desea administrar varios robots desde una consola central (local o en la nube), programar sus ejecuciones y contar con algunas prestaciones adicionales. Suele pagarse una cifra por cada agente que ejecuta a la vez, es comparable a un “salario de colaborador virtual”. Se requiere

también de horas humanas para diseñar el robot y mantenerlo funcional.

Estas horas serán de profesionales de TI internos o externos, sobre todo para los primeros que se introducen en una organización; luego podrán ser parcialmente tomadas por personal con perfiles más amplios, pues las herramientas de RPA logran en buena medida liberarnos de la necesidad de dominar lenguajes de programación. Reducciones de costos en procesos de 60% u 80% son habituales, que resultan en periodos de repago de la inversión de entre 5 y 10 meses.

¿Qué tener en cuenta al iniciarse en el uso de RPA?

Es recomendable comenzar con un proyecto pequeño y de bajo riesgo, para entender mejor el alcance de la tecnología, su proceso de incorporación y contar con un caso de éxito rápido. Es importante también manejar una comunicación adecuada; muchos colaboradores pueden sentirse amenazados por la tecnología, cuando en realidad puede ser una vía para librarlos de tareas repetitivas y permitirles enfocarse en tareas de mayor valor agregado y que supongan desafíos, aprendizaje y desarrollo profesional. ●