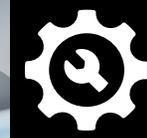
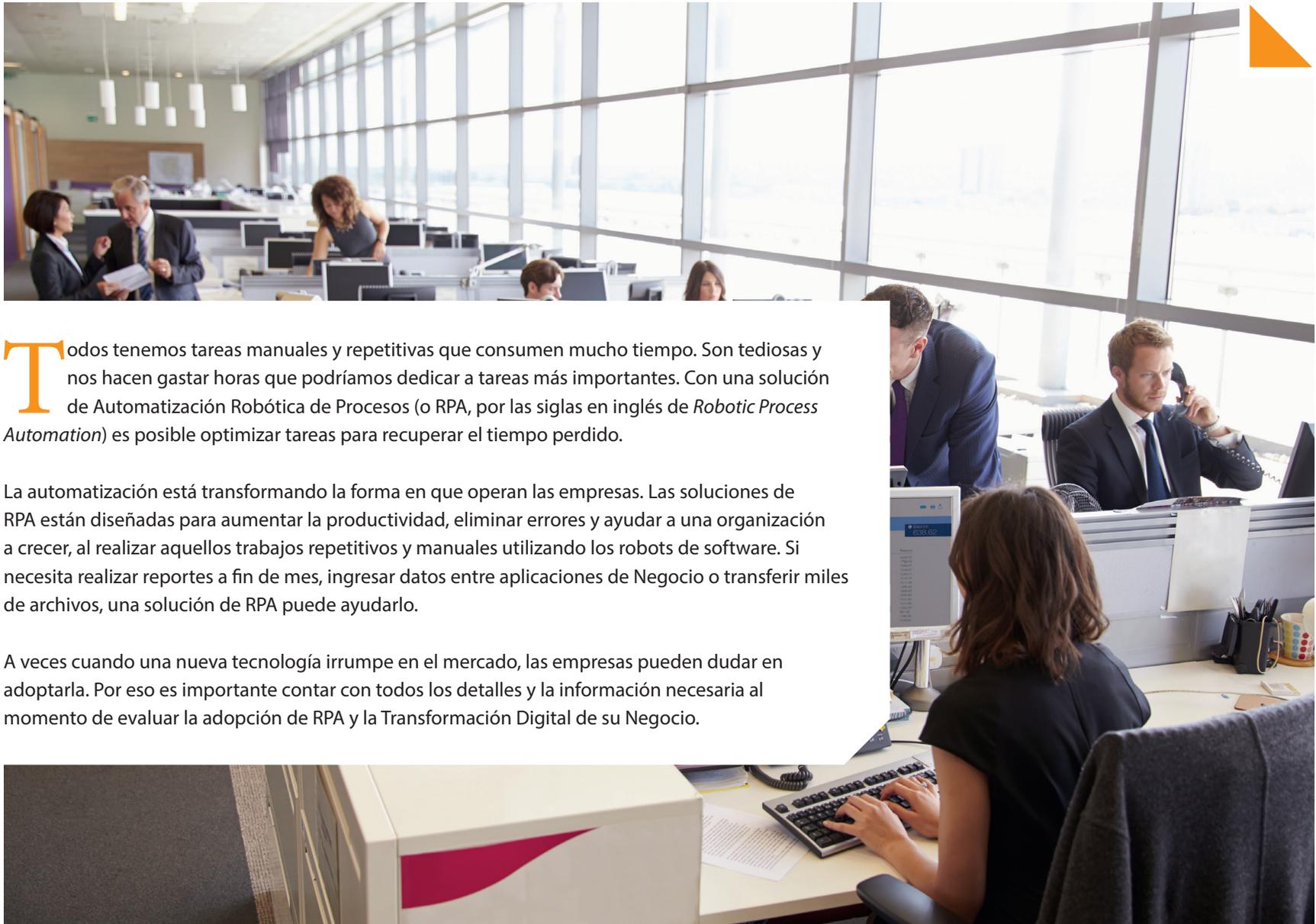


RPA: Automatización Robótica de Procesos



Buyer's Guide



Todos tenemos tareas manuales y repetitivas que consumen mucho tiempo. Son tediosas y nos hacen gastar horas que podríamos dedicar a tareas más importantes. Con una solución de Automatización Robótica de Procesos (o RPA, por las siglas en inglés de *Robotic Process Automation*) es posible optimizar tareas para recuperar el tiempo perdido.

La automatización está transformando la forma en que operan las empresas. Las soluciones de RPA están diseñadas para aumentar la productividad, eliminar errores y ayudar a una organización a crecer, al realizar aquellos trabajos repetitivos y manuales utilizando los robots de software. Si necesita realizar reportes a fin de mes, ingresar datos entre aplicaciones de Negocio o transferir miles de archivos, una solución de RPA puede ayudarlo.

A veces cuando una nueva tecnología irrumpe en el mercado, las empresas pueden dudar en adoptarla. Por eso es importante contar con todos los detalles y la información necesaria al momento de evaluar la adopción de RPA y la Transformación Digital de su Negocio.



Índice

PRIMEROS PASOS

Cómo usar esta guía	05
Las tendencias en RPA	06
Los beneficios	07

DIFERENTES ENFOQUES DE DE RPA

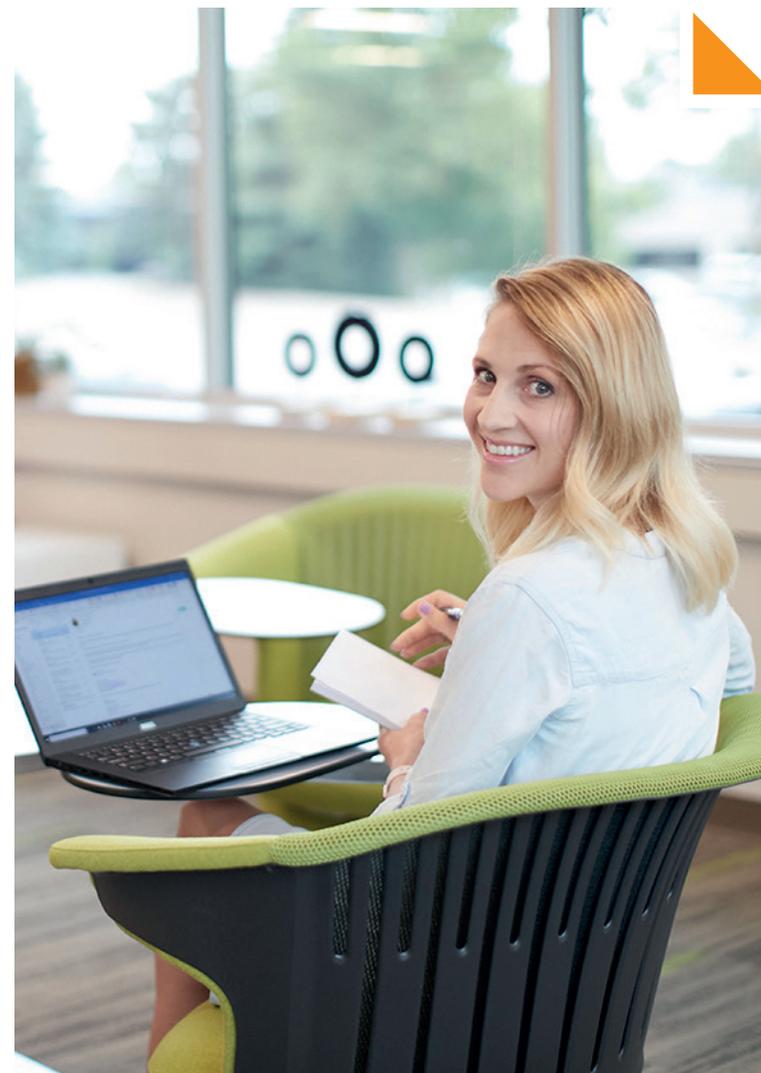
Evalúe todas las alternativas	09
-------------------------------	----

EVALUAR QUÉ ES LO IMPORTANTE

Identifique candidatos para RPA	11 – 12
Top 10 de preguntas para hacer a un proveedor de RPA	13
Determine su presupuesto	14 – 15

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Busque reseñas de producto confiables	17
Pruebe las mejores opciones	18
Conclusión	19





Primeros Pasos

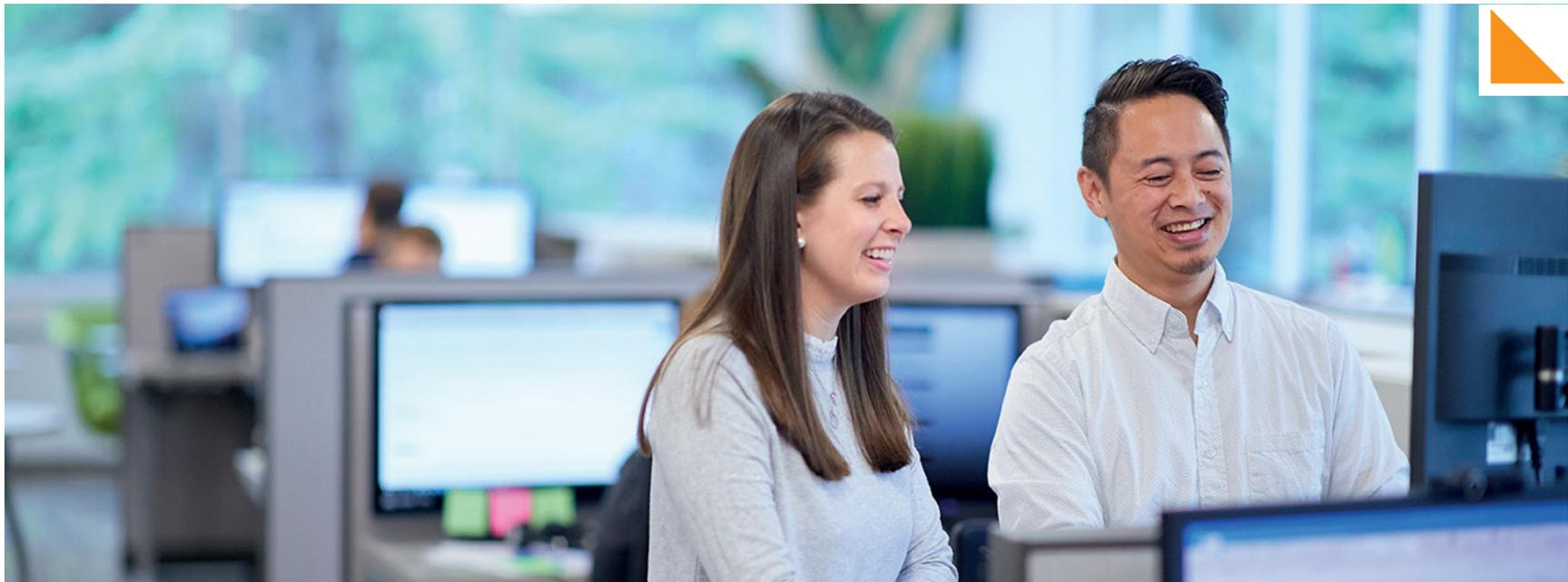
PRIMEROS PASOS

Cómo usar esta guía

Encontrar la solución adecuada para su Negocio puede ser una tarea emocionante pero desalentadora. Es una decisión muy importante y es fundamental elegir la opción correcta, para no adquirir una herramienta costosa que no funciona como usted quiere y frustre sus proyectos de automatización. Deberá tener en cuenta muchos detalles: evaluar el potencial de éxito, decidir las funcionalidades que necesita y elegir al proveedor adecuado, son solo algunos de ellos.

Esta guía tiene como objetivo proveer toda la información necesaria para seleccionar la mejor la mejor solución de RPA para su Negocio. Encontrará un resumen de las últimas tendencias en automatización, funcionalidades clave y las preguntas que debe hacer a un proveedor de software RPA.

Lea esta guía en menos de 30 minutos, muy poco tiempo pero que le garantizará que se encuentra en el camino correcto para elegir la solución de RPA que necesita. Al terminar de leerla, comprenderá mejor todo lo que la Automatización Robótica de Procesos puede hacer por su organización y se sentirá capacitado para tomar la decisión correcta para su Negocio.

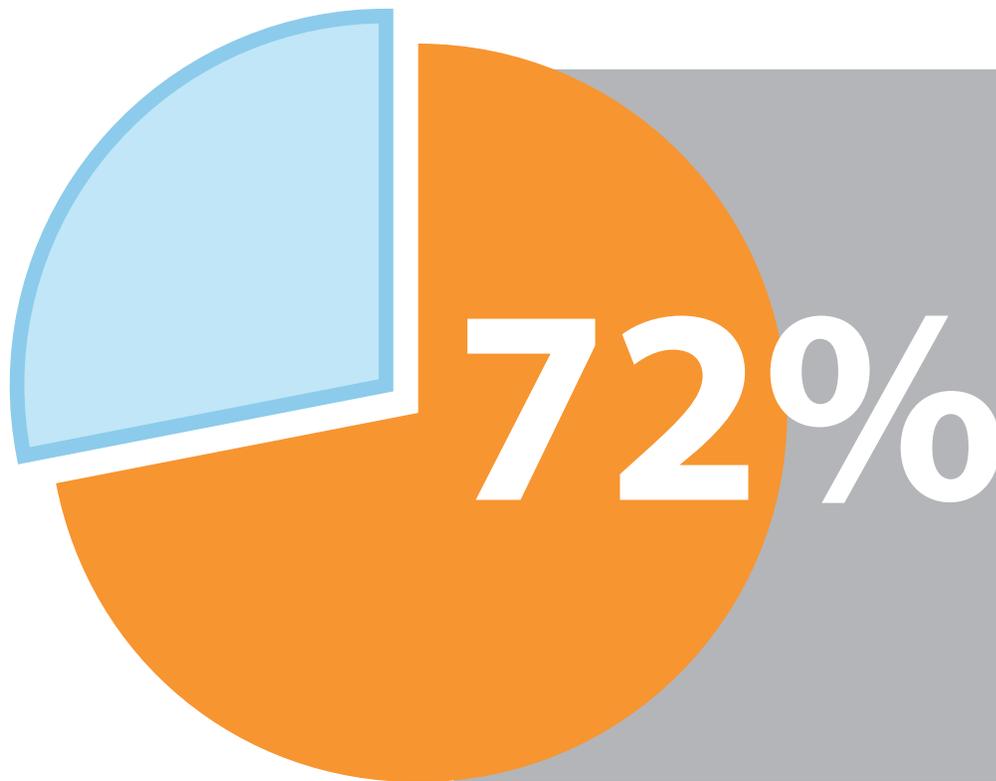


PRIMEROS PASOS

Las tendencias en RPA

Las empresas exitosas comprenden el poder de la Automatización Robótica de Procesos (RPA). A medida que aumenta la tasa de adopción de RPA, las compañías van descubriendo cómo usar esta tecnología para ganarle a la competencia. Según un [estudio reciente de Gartner](#), el 60% de las organizaciones con ingresos de más de 1.000 millones de dólares ya ha implementado tecnología RPA en sus procesos.

Y no son solo las grandes empresas las que utilizan todo el poder que la automatización tiene para ofrecerles. Según la [Encuesta Global RPA de Deloitte](#), la Automatización Robótica de Procesos habrá alcanzado una adopción casi universal en los próximos cinco años. No se quede atrás mientras otros modernizan y transforman sus empresas. Adelántese a la competencia y comience su proceso de implementación de RPA hoy mismo.



aumento esperado en
la adopción
de **RPA**
en los próximos
dos años

– Encuesta Global RPA de Deloitte

PRIMEROS PASOS

Los beneficios

La mayoría de nosotros debemos llevar a cabo procesos manuales y repetitivos, que consumen mucho tiempo y que desearíamos dedicar a trabajos más estratégicos. Desde la creación y aprovisionamiento de usuarios, hasta procesos de pagos o *data entry*, la automatización lo puede ayudar. Los robots de software agilizan la carga de trabajo para que los trabajadores puedan concentrarse en las actividades en las que aportan más valor a la empresa. Una solución de RPA lo ayuda a conseguirlo, gracias a los siguientes beneficios:

Eficiencia

Optimizar las tareas más tediosas ayuda a administrar un Negocio de forma más eficiente, permite ahorrar recursos valiosos y concentrarse en tareas importantes. Transformar digitalmente una compañía no significa quitarle empleos a los trabajadores. Más bien, al eliminar las tareas manuales que sobrecargan a la fuerza laboral humana, los empleados pueden concentrarse en trabajo estratégico, que produce un impacto mayor en los resultados.

Escalabilidad

Una buena solución RPA debe ser capaz de crecer junto con el Negocio. Con robots de software fáciles de configurar, que trabajen junto con los empleados humanos, su empresa podrá crecer muy rápidamente. Puede construir workflows muy fácil y rápidamente con componentes reutilizables, a medida que la solución RPA se expande a otras áreas de la organización.

Versatilidad

¿No sabe programar código? ¡No se preocupe! Las soluciones de RPA que poseen una interfaz tipo *drag-and-drop* lo pueden ayudar a crear flujos de trabajo completos de forma simple y rápida. La puesta en

marcha y optimización de las operaciones lleva unas pocas horas, no días. Y algunas soluciones versátiles de RPA se pueden implementar on-premise, en la nube y en máquinas virtuales.

Precisión

Al dejar que los robots de software realicen las tareas más pesadas y tediosas, se elimina el error humano en los procesos. Cuando se implementa RPA ya no hay que preocuparse por errores tipográficos al ingresar datos, mover archivos a un destino incorrecto, olvidar entregar un reporte a tiempo, u otros errores que comúnmente cometen los humanos. Un trabajo más preciso soluciona la pérdida de tiempo que demanda corregir errores y permite ahorrar dinero al evitar errores costosos.

Flexibilidad

Prácticamente casi cualquier proceso puede ser automatizado con RPA. Las soluciones de automatización más flexibles son capaces de integrar procesos con aplicaciones empresariales y flujos de trabajo existentes, sin necesidad de grandes cambios de hardware ni desarrollos costosos. Una buena solución de RPA debe ser capaz de conectarse con aplicaciones a través de API, JSON y otros entornos de scripting.

Experiencia de cliente mejorada

Otro gran beneficio de una solución Automatización Robótica de Procesos es la forma en que puede mejorar la experiencia del cliente. Un procesamiento más rápido y preciso se traduce en una mejor calidad y un número mínimo de errores, lo que incluye una mejora en el servicio a sus clientes. Con el tiempo, esto puede hacer crecer el valor de la marca y llevar a un aumento de las ventas.



DIFERENTES ENFOQUES DE DE RPA

DIFERENTES ENFOQUES DE DE RPA

Evalúe todas las alternativas

Una solución de RPA puede automatizar virtualmente cualquier proceso en un Negocio. Una buena herramienta debe tener la flexibilidad necesaria para adoptar diferentes enfoques de automatización. Parte de encontrar la mejor opción de RPA para su organización consiste en determinar el enfoque que mejor se adapta a sus necesidades y objetivos. A continuación, repasaremos los diferentes enfoques de Automatización Robótica de Procesos que existen y los términos que, seguramente, escuchará a medida que profundiza el tema. Esto le ayudará a decidir qué enfoque se adapta mejor a su organización:

Desktop vs. Enterprise

No todas las soluciones de RPA son útiles para todas las necesidades de automatización, y usted no querrá adquirir un software que no pueda escalar o que sea tan complejo que no le permita usar todo su potencial. Según cuáles sean sus objetivos de automatización, deberá decidir entre una solución de escritorio (*desktop*) o una de nivel empresarial (*enterprise*).

Una **solución desktop** (o de escritorio) se instala en una sola máquina para que un único usuario a la vez acceda a los datos. Piense en ello como una persona que automatiza algunas tareas dentro de su ámbito de trabajo. Es perfecta para organizaciones pequeñas o una empresa que recién comienza con RPA.

Una **solución enterprise** (o empresarial) se instala en su red y trabaja con aplicaciones en toda la organización. Varios usuarios pueden acceder a ella con diferentes sets de permisos, para que todos los usuarios puedan trabajar simultáneamente.

Asistido vs. Desatendido

No todos los robots son creados de la misma forma. Robots diferentes manejan actividades diferentes y, al elegir una solución de RPA, usted debe comprender qué tipo de automatización se adapta mejor a sus necesidades.

Se habla de **automatización "asistida"** cuando los robots trabajan junto a usted para facilitar tareas diarias. Este tipo de solución se suele usar para tareas de oficina, de *front-desk*. La automatización asistida entra en acción cuando se ejecuta un comando para automatizar procesos y tareas como el *scraping* de pantalla o la automatización de GUI, entre otras.

La **automatización "desatendida"** trabaja entre bastidores. Los robots trabajan por su cuenta administrando grandes volúmenes de datos e información, y ejecutan un proceso ante eventos disparadores. La automatización desatendida ayuda con tareas como transferencias de archivos, monitoreo de archivos en una carpeta, y generación y asignación de usuarios.

Es muy importante que tenga en cuenta cuál es su enfoque sobre RPA, ya que podría haber diferentes rangos de precios según el proveedor, para los robots asistidos o desatendidos. Aumente su ROI buscando proveedores que se ajusten a sus necesidades, posibilidades y objetivos, tanto actuales como a futuro.



EVALUAR QUÉ ES LO IMPORTANTE

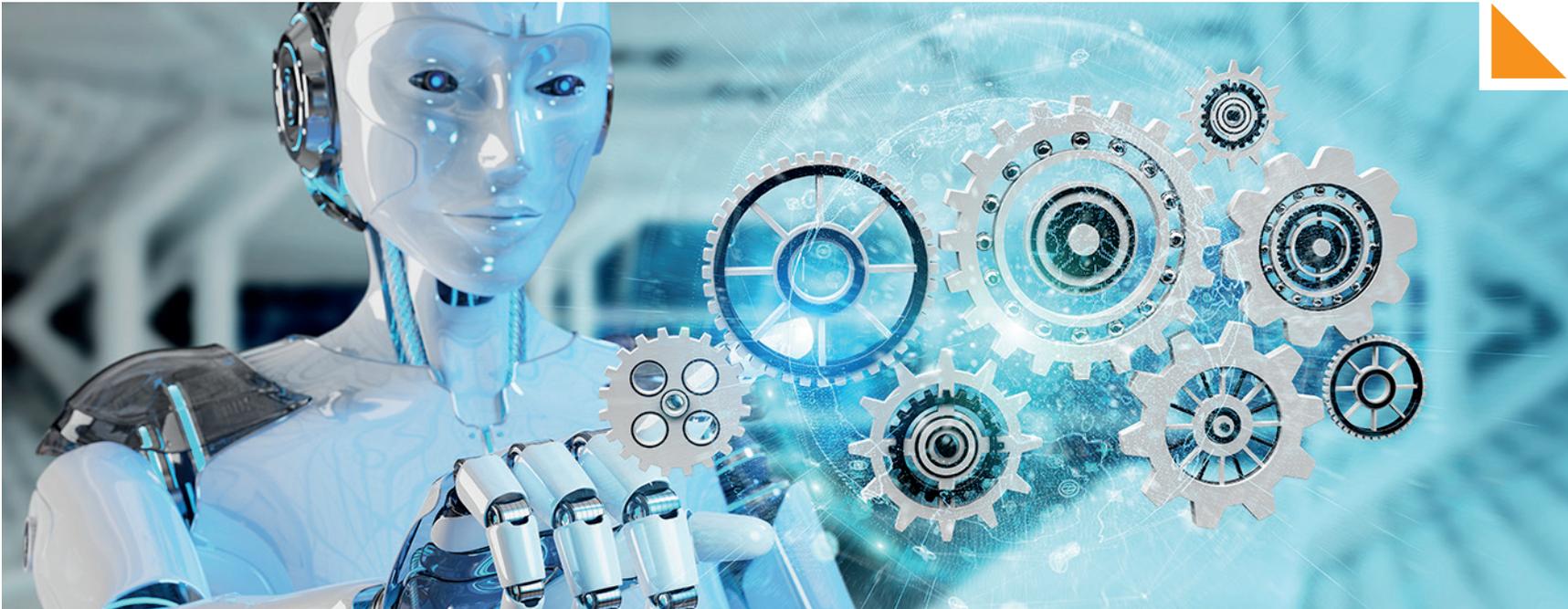
EVALUAR QUÉ ES LO IMPORTANTE

Identifique candidatos para RPA

Es probable que se le ocurran muchísimas tareas que los robots de software podrían automatizar. Cuando se conocen los beneficios de RPA, como el aumento en la productividad y la disminución de errores, es muy tentador querer automatizarlo todo. Pero comenzar con un proyecto demasiado grande puede llevar al fracaso: un estudio de EY descubrió que entre el 30 y el 50 por ciento de los proyectos iniciales de RPA fallan.

El mejor consejo para comenzar con RPA es empezar poco a poco. Elija un área en su Negocio en la que sea simple y fácil de implementar la automatización y optimizar procesos. Una vez que empiece a ver los resultados y predicar los beneficios de RPA a sus compañeros de trabajo, será más fácil escalar y ampliar su estrategia de Automatización Robótica de Procesos.

Los proyectos piloto deben apuntar a procesos que sean altamente repetitivos y tengan un alto nivel de frecuencia, como las tareas diarias y por hora. Esto permitirá que la iniciativa sea exitosa desde sus primeras etapas y pondrá a prueba la capacidad de la organización para adaptarse, sin el riesgo de invertir mucho tiempo o recursos.



EVALUAR QUÉ ES LO IMPORTANTE

Identifique candidatos para RPA

A continuación, le damos algunos ejemplos de las áreas más interesantes para empezar a aplicar una estrategia de RPA:

Automatización de servicios de IT

El software de RPA permite automatizar respuestas a solicitudes comunes, como por ejemplo, restablecimiento de contraseñas. La Automatización Robótica de Procesos también puede monitorear aquellos sistemas que envían notificaciones en tiempo real ante problemas, para generar reportes y analizar sus servicios de IT. Así, podrá liberar a su equipo de IT para que dedique más tiempo a mantener sus sistemas en funcionamiento.



Automatización de Recursos Humanos

Los robots de software pueden asistir al área de Recursos Humanos en muchas de las tareas que deben repetir cada vez que ingresa un nuevo empleado. Es posible automatizar el proceso de *user provisioning* con una solución de RPA que se integre con los diferentes sistemas y aplicaciones necesarios para incorporar al empleado nuevo. Desde Active Directory hasta pagos de salarios y más, la integración de los tediosos flujos de trabajo a lo largo del ciclo de vida de los empleados le da a su equipo de Recursos Humanos más tiempo libre para hacer lo que mejor hacen: trabajar con las personas.



Automatización de extracción de datos

El software de RPA puede funcionar en cualquier lugar desde donde obtenga sus datos: navegadores web, CSV, bases de datos, Microsoft Excel e incluso aplicaciones de correo electrónico como Microsoft Exchange o Gmail. Puede usar RPA para crear rápidamente procesos que lean una tabla de una base de datos, o hagan scraping web y escriban los



datos en otra tabla de la base de datos, combinándolos con más datos en el camino.

Automatización de procesamiento de reclamos

La Automatización Robótica de Procesos le permite optimizar cada paso de su procesamiento de reclamos: procesar formularios, validar su elegibilidad, gestionar notificaciones, pagos y mucho más. Además, la precisión que proporciona RPA elimina el factor de error humano, lo que significa que sus reclamos se procesan a mayor velocidad y con mayor precisión.



Automatización de pagos de contabilidad

Automatice el procesamiento de facturas de forma automática en cuanto las recibe, y extraiga y manipule los datos que necesite, automáticamente. También puede configurar de workflows personalizados para adecuarlos a los procesos particulares de su organización. Al hacerlo, aumentará la precisión y la eficiencia, y se asegurará de que todos sus proveedores reciban su pago a tiempo.



Automatización de Call Center

Un workflow de RPA puede acceder rápidamente a múltiples sistemas, como un CRM o ERP, para extraer, analizar y procesar el historial de pedidos de su cliente y otros datos. Además, puede ingresar automáticamente los pedidos en su sistema para que no lo tengan que hacer sus empleados manualmente. RPA puede ahorrarle tiempo a los operadores, al proveerles la información que necesitan y realizar la entrada de datos, para que ellos puedan concentrarse más en ayudar a los clientes.



EVALUAR QUÉ ES LO IMPORTANTE

Top 10 de preguntas para hacer a un proveedor de RPA

A medida que comienza a evaluar proveedores, es importante encontrar la mayor información posible sobre la solución RPA que ofrecen. Para que esto sea más fácil, hemos recopilado las 10 preguntas principales que debe hacer a un proveedor de RPA para comprender mejor el valor real de su producto:

1. ¿La solución requiere **programación**?
2. ¿Con qué facilidad se crean las **tareas y los flujos de trabajo**?
3. ¿Qué funcionalidades de Seguridad ofrece la solución?
4. ¿Puede establecer **permisos de acceso a nivel de usuario**?
5. ¿Cómo interactúa la solución con **otras aplicaciones de Negocio**?
6. ¿La solución tiene capacidades de automatización de **backend (API)**?
7. ¿Qué **opciones de workflows y auditoría** de tareas contiene?
8. ¿Qué **tipo de reportes avanzados** ofrece la solución?
9. ¿Cómo se gestionan los workflows entre **varias máquinas**?
10. ¿Existe un **repositorio centralizado** para almacenar tareas y workflows?



EVALUAR QUÉ ES LO IMPORTANTE

Determine su presupuesto

Un software de Automatización Robótica de Procesos puede tener diferentes rangos de precio. Al comparar las soluciones de RPA y los proveedores, es importante conocer los diversos costos que pueden surgir a lo largo de su implementación. A continuación, le compartimos los costos habituales asociados con una herramienta de RPA y explicamos lo que debe tener en cuenta al determinar su presupuesto.

Costos de única vez

Inevitablemente habrá algunos costos de única vez, asociados con la compra e implementación inicial de la solución de RPA. Además del costo del software en sí, usted debe evaluar y planificar el costo de:

- Infraestructura de IT
- Integración inicial con sus sistemas
- Entrenamiento de usuarios
- Creación y gestión de procedimientos y frameworks
- Tiempo que llevará la puesta en marcha de la herramienta

Potenciales costos de mantenimiento

A medida que amplíe su fuerza de trabajo digital y automatice más procesos, el ahorro de tiempo y dinero superará estos costos iniciales, pero aún quedarán algunos costos de mantenimiento, como:

- Desarrollo y testeo
- Soporte al usuario y formación continua
- Actualizaciones de infraestructura
- Gestión de programas
- Costos de software: licencias y mantenimiento



EVALUAR QUÉ ES LO IMPORTANTE

Determine su presupuesto

Otros costos recurrentes

Dejando de lado el costo inicial de implementación, pueden surgir costos recurrentes asociados con la automatización, que pueden afectar el retorno de la inversión (ROI) y la escalabilidad. Monitorear y optimizar estos costos es imprescindible para asegurarse de obtener el máximo ROI posible de su inversión.

- **Costos de licencias**

Es importante entender los costos de licenciamiento asociados con cada proveedor de RPA. Muchos proveedores ofrecen licenciamiento por suscripción, por el cual usted se suscribe al uso de una solución por un período determinado. Si bien las licencias por suscripción requieren una inversión inicial más baja, pueden convertirse en uno de los mayores costos asociados a una solución RPA, ya que el costo se repite cada vez que renueva su suscripción. Al comprar una licencia perpetua, que le da acceso al software RPA de por vida, las empresas pueden evitar estos costos. Existe una amplia gama de estructuras de precios y debe examinar cuidadosamente las opciones de los proveedores para elegir la solución que le ofrezca el mayor retorno de la inversión y que mejor se adapte a sus expectativas y necesidades.

- **Costos laborales**

La selección de la herramienta puede tener un impacto real en los costos, desde la productividad de los recursos y el tiempo para la configuración del software, hasta las necesidades continuas de soporte. Evaluar

cuidadosamente la flexibilidad de la herramienta es una consideración importante. Una solución RPA debe ayudarlo a ahorrar tiempo y recursos. Pero si la herramienta es demasiado compleja de operar, le demandará mucho tiempo configurarla y ponerla en funcionamiento.

Consideraciones sobre el ROI

Si bien es importante tener en cuenta el precio de una solución de RPA, es aún más importante entender su ROI. Al elegir una herramienta de RPA, recuerde que dar con la opción indicada puede ahorrarle costos significativos en el futuro. La clave para obtener una ventaja competitiva a través de la automatización es encontrar un software que satisfaga sus necesidades actuales, y que escale a su visión futura con un costo adicional mínimo, más allá de su inversión inicial.





EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

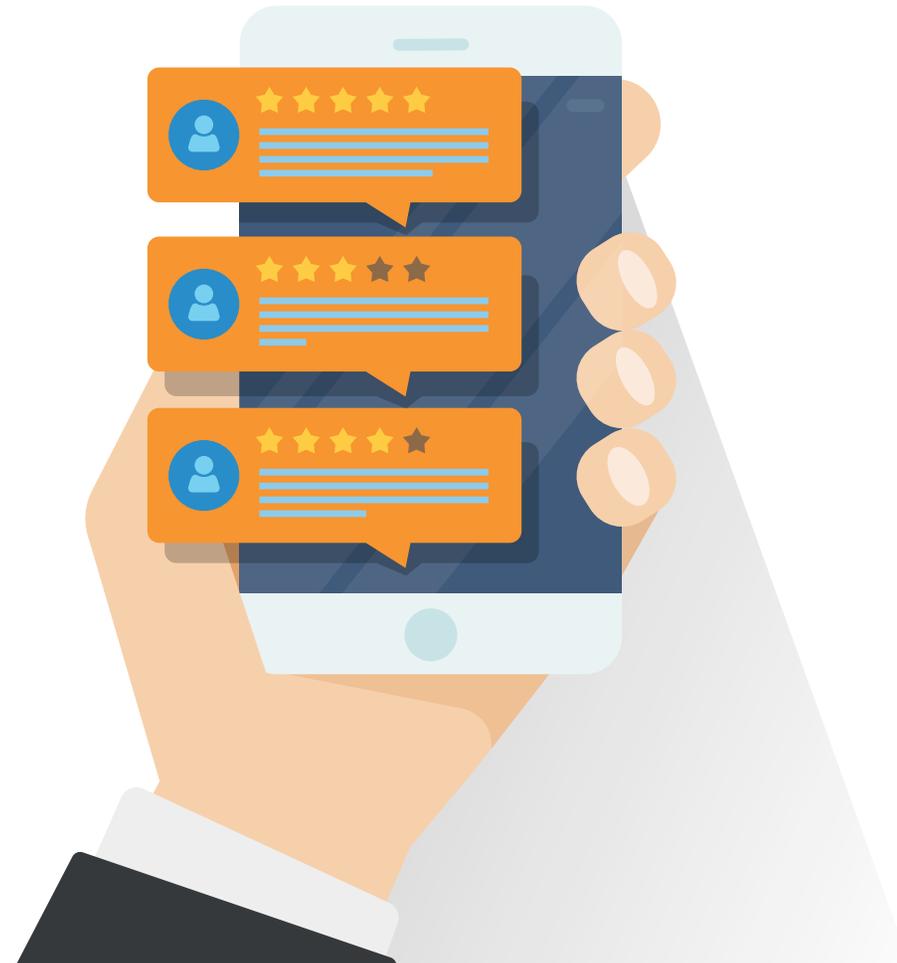
Busque reseñas de producto confiables

El panorama de proveedores de RPA

El hecho de que RPA sea una tecnología tan nueva puede hacer que le resulte difícil encontrar su solución ideal. Tenga en cuenta que en algunos sitios de reseñas de software, el software RPA se puede encontrar en varias categorías, como *Business Process Automation* (BPA, Automatización de Procesos de Negocio) o en *Business Process Management* (BPM, Gestión de Procesos de Negocio). Además, no todos los proveedores están alineados en lo que respecta a cómo definen la Automatización Robótica de Procesos.

La mejor estrategia es ver qué ofrece cada proveedor, y no bajo qué nombre. Tenga claros sus requisitos actuales y piense en sus objetivos futuros. Le recomendamos tener en cuenta las siguientes áreas:

- Tiempo de implementación y costos
- Facilidad de uso para usuarios de Negocio e IT
- Escalabilidad
- Funciones de Seguridad y auditoría
- Tableros de monitoreo y análisis
- Acciones automatizadas predefinidas, incluidas en el producto
- Experiencia en el mercado y recursos sobre RPA disponibles



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Pruebe las mejores opciones

Una de las mejores formas de evaluar las diferentes opciones de software es usar las versiones de prueba gratuitas. Muchos proveedores permiten descargar el software y utilizar por completo su funcionalidad durante un determinado período de tiempo.

Probar el software RPA antes de adquirirlo lo ayudará a asegurarse de que cumple con sus objetivos y lo ayudará a conocer qué tipo de curva de aprendizaje se requiere para comenzar a usarlo.

Estos son nuestros cinco mejores consejos para usar al máximo su versión de prueba:

1. **Agende una demostración en vivo.** Hable con un experto en automatización, discuta las necesidades de RPA específicas de su organización y asegúrese de saber cuáles son todas las funcionalidades que puede probar.
2. **Lleve a cabo una prueba de concepto.** Vea qué tan fácil (o no) es integrar sus aplicaciones críticas de Negocio con la solución RPA que está evaluando. Cuantas más aplicaciones pueda integrar fácilmente con la herramienta de RPA, mayor será su ROI. Cuando optimiza procesos entre sus aplicaciones, maximiza su valor y su productividad.
3. **Aumente su conocimiento, con recursos educativos complementarios.** Muchos proveedores compartirán consejos, lo invitarán a seminarios web y enviarán guías y otros documentos con buenas prácticas. Esta es su oportunidad para profundizar sus conocimientos sobre la Automatización Robótica de Procesos y el software en sí mismo.
4. **Explore otros recursos para clientes.** Averigüe qué tipo de recursos adicionales proporciona el proveedor a sus clientes, como foros de usuarios, recursos educativos o incluso ejemplos de workflows ya listos para usar. Estos recursos aumentan el valor de una solución RPA y lo ayudan a desarrollar sus propias mejores prácticas.
5. **Llame a soporte técnico al menos una vez.** Si tiene acceso a personal de soporte al cliente durante su período de prueba, úselo. Aunque no tenga problemas, contáctelos de todos modos. Soporte es una pieza fundamental en la experiencia que usted tendrá como usuario si adquiere el software. Si tiene una mala experiencia mientras prueba el producto, no es un buen augurio para su experiencia futura como cliente. En cambio, si el soporte es bueno durante su período de prueba, es una señal muy positiva, y marca el tipo de relación que establecerá con el proveedor cuando se convierta en cliente.





Conclusión

Ya que se ha interesado en la Automatización Robótica de Procesos, esperamos haberlo ayudado a obtener la información necesaria para tomar la mejor decisión para su empresa. Tenga en cuenta los puntos clave que compartimos en esta guía al hacer su investigación y comience a comparar y probar diferentes soluciones de RPA. El software adecuado para usted debe tener el poder de optimizar sus procesos más tediosos, las funciones que considera más valiosas y la capacidad de escalar a medida que desea implementar la automatización en más áreas dentro de su compañía.

Acercas de HelpSystems

Líder en software y servicios de Automatización Robótica de Procesos, HelpSystems ofrece soluciones de software RPA para satisfacer las necesidades de cualquier organización, grande o pequeña. Con más de treinta años de experiencia en automatización y software empresarial, la suite de productos Automate de HelpSystems ayuda a las empresas a aumentar la eficiencia operativa y agilizar los procesos de misión crítica de cada departamento. Más de 10.000 organizaciones en todo el mundo confían en HelpSystems para hacer que la vida de los usuarios de IT y de las unidades de Negocio sea más fácil y la empresa funcione mejor.

¿Quieres ver nuestro software RPA en acción? [Solicite una demostración en vivo de Automate ahora.](#)



Acerca de HelpSystems

Organizaciones de todo el mundo confían en HelpSystems para simplificar la vida de los departamentos de IT y mantener sus negocios funcionando sin problemas. Nuestros productos y servicios monitorean y automatizan procesos, encriptan y protegen datos, y proporcionan un fácil acceso a la información que las personas necesitan.