

BDO | TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SUPERPODERES EN ÁREAS DE FINANZAS, AUDITORÍA Y COMPLIANCE UTILIZANDO RPA

The letters 'RPA' are centered in the lower half of the page. They are enclosed within a white, stylized digital frame that resembles a circuit board or a data interface. The frame has various geometric shapes, lines, and symbols, including arrows and hexagons, all rendered in a light blue or white color. The background behind the frame is a dark, glowing red and blue digital landscape.

TABLA DE CONTENIDOS

¿QUÉ ES LA AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS (RPA)?.....	03
¿ QUÉ NO ES LA ROBOTIZACIÓN AUTOMÁTICA DE PROCESOS (RPA)?	06
LOS USOS DE RPA EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, COMPLIANCE Y AUDITORÍA.....	07
AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE.....	10
DESMITIFICANDO RPA.....	11
RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA.....	12
RPA Y COVID 19.....	13
CONCLUSION.....	14

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



¿QUÉ ES LA AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS (RPA) ?

RPA (por sus siglas en inglés, Automatización Robótica de Procesos) es la aplicación de software programable creado y configurado a medida para automatizar tareas rutinarias, de complejidad media o baja, y repetitivas, sin el uso de ningún tipo de aporte humano adicional, o bien, asistiendo al humano en su labor. Las tecnologías de RPA poseen una marcada orientación al usuario, ya que están concebidas bajo características de bajo nivel de codificación (lo que algunos llaman “low code”); esta característica logra que usuarios sin conocimientos de otros lenguajes de programación puedan en muchos casos convertirse en verdaderos expertos programando en RPA.

RPA tiene un claro objetivo: aumentar la eficiencia. ¿Y cómo lo logra? Es sencillo. Su uso está orientado a eliminar tareas manuales, lo que permite a los colaboradores de una organización focalizarse más en actividades con mayor valor agregado y en lo posible centradas en el cliente. Esto no significa inexorablemente que RPA reemplaza el rol de los humanos, pero gracias a esta tecnología los colaboradores podrán mejorar sus habilidades y concentrarse más en ofrecerles a los clientes (internos y externos) un mayor valor a través de la empatía, la inteligencia emocional, la creatividad y el conocimiento del contexto. ¿Suenan bien, no es cierto? En BDO Argentina utilizamos el enfoque “People First”. No intentamos reemplazar al humano y entonces implementamos un robot, sino que nos orientamos a poner al humano en su rol más virtuoso, donde pueda brillar más. Entonces le quitamos todas esas actividades que por repetitivas y rutinarias le llevan demasiado tiempo. Estos dos enfoques podrían parecer similares, pero no lo son. Necesitamos gente motivada, es más, entusiasmada.

RPA no reemplaza las aplicaciones existentes, por el contrario, trabaja junto a ellas a nivel de la interfaz de usuario (como un usuario más), para ejecutar las tareas específicas.

Un robot puede hacer casi cualquier cosa que hace un humano con un teclado, un mouse y sus manos: loguearse en otro sistema, entrar a páginas webs, hacer “downloads” y “uploads” de información, ejecutar otros programas, abrir o cerrar archivos, trabajar la información en planillas de cálculo, escribir textos, enviar emails, entre otras cosas.

RPA no es la típica automatización que viene existiendo desde hace algunas décadas. Podemos decir que es una generación posterior automatización, y logrando una verdadera “fuerza de trabajo virtual” en lugar de utilizar a un trabajador humano para capturar información y operar una aplicación de software existente para procesar una transacción o completar un proceso repetitivo.

La programación de estos robots no requiere modificar en nada las aplicaciones con las cuales ellos van a interactuar, por eso se menciona que es una tecnología “no invasiva”, de relativamente sencilla implementación.

Esta tecnología tiene el poder de reducir o eliminar carga de trabajo de las personas en procesos voluminosos, por ejemplo, procesos manuales y repetitivos / transaccionales de finanzas, contabilidad, RRHH, gestión de la cadena de suministro, servicios al cliente, entre otros.

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



RPA

Un software de RPA, puede, por ejemplo:

- Ejecutar tareas que deben ser repetidas decenas de veces al día.
- Reportar en forma periódica lo que va aconteciendo y cualquier otro tema automatizable. Enviar a las personas adecuadas internas y externas a la organización.
- Enviar e-mails, incluso masivos. Adjuntar archivos en esos correos que previamente el mismo robot puede confeccionar.
- Convertir formatos de datos y gráficos, incluyendo reconocimiento de caracteres e imágenes.
- Ejecutar transacciones dentro de sistemas ERP, CRM, legados.
- Trabaja con datos, archivos, utilización y almacenamiento, local y en la nube.

Existen básicamente tres tipos de aplicaciones de RPA: RPA Atendida, RPA Desatendida y RPA Cognitiva (también conocida como RPA Inteligente o Automatización Inteligente).

RPA Desatendida:

Estas soluciones o “bots” pueden trabajar de manera autónoma, sin la necesidad de participación humana en los procesos que realizan, porque son automáticamente disparados por eventos específicos o “triggers”. Los bots típicamente manejan actividades relativas a tareas rutinarias, repetitivas, redundante y hasta a veces molestas de back-office que consumen un tiempo considerable, como, por ejemplo, las operaciones que denominamos “por lote”. Pensemos un caso donde la información de un nuevo cliente que se halla en un formulario completado debe ser ingresada en un sistema de la organización que requiere de datos de clientes. Esto puede ocurrir en cierto tipo de entidades decenas de veces al día. RPA Desatendida puede tomar estos formularios de manera autónoma toda vez que han sido completados y cargarlos en el sistema correspondiente.

RPA Atendida:

A diferencia de RPA Desatendida, RPA Atendida requiere de la participación humana, en general, en casos donde es necesaria la toma de decisiones. Entonces, a partir de esta intervención humana el bot se ocupará de continuar la rutina automatizada. Esto se aplica típicamente a actividades de front-office. La industria de las telecomunicaciones, call center, BPO y delivery centers son quienes más se benefician de las soluciones de RPA Atendida, puesto que esta permite la integración de datos en varios campos de sistemas asociados utilizando una única entrada o carga realizada por representantes del call center.

Ejemplos de actividades de front office que se benefician con aplicaciones de RPA Atendidas incluyen:

- Carga de datos de facturación
- Confección de facturas
- Emisión de reembolsos a clientes
- Gestión de datos de empleados
- Migración de datos
- Preparación de informes

Podremos medir su efectividad en cantidad de “FTE” (individuos asignados a tiempo completo), ya que podrán ser reasignados liberando recursos para actividades de mayor valor agregado.



RPA

RPA Inteligente:

Se refiere al uso de RPA combinado con tecnologías complementarias cognitivas de IA (Inteligencia Artificial). Estas herramientas de RPA con IA pueden trabajar en conjunto con tecnología de Aprendizaje Automático o Machine Learning y de esta forma serán capaces de dotar a los procesos que una organización pretende automatizar de mayor potencia analítica y/o decisoria. Las herramientas de IA extraerán y recopilarán datos a partir de una decisión cognitiva y ofrecerán una hipótesis de solución, que puede ser producto de una simulación del proceso automatizado en curso o brindar información que permita mejorar la productividad y entonces la misma tecnología o, si se quiere, un humano, podrá tomar decisiones de negocios enriquecidas con mejores niveles de conocimientos.

EL OCR:

Muchas veces para extraer información de documentos se utiliza un motor de OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres). Esta es una tecnología que permite convertir diferentes tipos de documentos, tales como documentos en papel escaneados, archivos de PDF o imágenes captadas por una cámara digital en los datos editables y con opción de búsqueda. Un artículo de revista, un folleto, o un contrato en formato PDF recibido por email.

Con fines de extraer y reusar los datos de este tipo de formatos, se requiere de un software OCR que va a separar las letras de la imagen, ponerlas en palabras y después las palabras en frases, lo que le permite tener acceso y editar el contenido del documento original. En aplicaciones de RPA en procesos tales como el de cuentas por pagar, el OCR suele jugar un papel fundamental para dar lectura a las facturas, notas de débito y notas de crédito de los distintos proveedores.

Primero, el programa de OCR analiza la estructura de la imagen del documento. Divide la página en elementos tales como bloques de texto, tablas, imágenes y etc. Las líneas están divididas en palabras y después en caracteres. Una vez que los caracteres han sido señalados, el programa los compara con un conjunto de imágenes del patrón. Esto avanza las numerosas hipótesis sobre que es este carácter. En base de estas hipótesis el programa analiza diferentes variantes de ruptura de líneas en palabras y palabras en caracteres.

Después de procesar un enorme número de tales hipótesis probabilísticas, el programa finalmente toma la decisión, presentando al usuario el texto reconocido. Además, la herramienta provee soporte de diccionario para 48 idiomas. Esto permite realizar el análisis secundario de los elementos de texto en el nivel de palabra. Con soporte de diccionario el programa asegura análisis y reconocimiento de documentos aún más preciso y simplifica posterior verificación de los resultados de verificación.

EL chatbot:

Un "chatbot" o bot conversacional es una solución tecnológica que simula mantener una conversación con una persona al proveer respuestas automáticas a entradas hechas por el usuario. Es muy utilizada en procesos de atención al cliente.

Habitualmente, la conversación se establece mediante texto. Sin embargo, hay modelos que disponen de una interfaz de usuario multimedia (ej.: convirtiendo la voz en texto). Esta experiencia dota al software de mayor realismo a la interacción con el usuario logrando una sensación muy singular que se perfila como uno de los elementos relevantes en lo que llamamos "experiencia del cliente" (CX).

Para establecer una conversación han de utilizarse frases fácilmente comprensibles y que sean coherentes. Los bot conversacionales cada vez consiguen comprender más cosas y por ende dar una mejor atención al interlocutor humano. El uso de inteligencia artificial "IA" es de gran ayuda para el progreso del chatbot, es decir, que logre interpretar y responder cada vez mejor.



RPA

¿QUÉ NO ES LA AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS (RPA)

De las reuniones que tenemos frecuentemente en diversas organizaciones advertimos errores comunes de interpretación que muchos suelen tener sobre la tecnología de RPA:

RPA no es un robot humanoide; la gente tiende a oír el término “bot” o “robótica” e inmediatamente piensa en un robot físico. RPA tiene que ver más con la automatización de tareas utilizando software y no con un robot tangible o corpóreo. El “bot” o “robot” se refiere al software que realiza la tarea y lo asimilaremos a un dispositivo del tipo intangible.

RPA no es algo que pueda reemplazar al ser humano por completo. Si bien puede ser utilizada para automatizar grandes volúmenes de tareas repetitivas con una tasa baja o nula de error, no puede reemplazar totalmente al ser humano (al menos hasta la fecha de la publicación del presente documento). Lo que RPA en la actualidad logra es permitir al ser humano focalizarse más en tareas de más alto valor, más relacionadas con su nivel intelectual capacidades, preferentemente centradas en el cliente interno o externo, y que requieren de características humanas tales como las emociones. RPA solo puede ser utilizada para automatizar procesos conocidos; no posee un cerebro propio ni puede producir las emociones del tipo humanas como la empatía, el ponerse en lugar del otro, el tomar un momento para realizar una reflexión profunda. Mucho menos puede resolver un dilema que pone derechos en conflicto y que requiere de un ejercicio que se refiere a las condiciones más características del ser humano.

RPA no es Inteligencia Artificial o Aprendizaje Automático. En su esencia RPA es simplemente una tecnología basada en reglas por la cual se automatiza un proceso conocido, eminentemente manual. El bot no aprende ni se vuelve más inteligente con el paso del tiempo. Solo sabe cómo realizar la tarea repetitiva que le ha enseñado un humano, programándolo. Sin embargo, la Inteligencia Artificial y RPA están intrínsecamente conectadas puesto que comparten historia. La IA puede ser amalgamada con RPA para permitirle al bot realizar actividades del tipo humanas no rutinarias después de un tiempo. Esto se denomina RPA Cognitiva o Automatización Inteligente, según hemos indicado más arriba.

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



LOS USOS DE RPA

Según lo ha indicado McKinsey en diversos estudios “el 45 % de las actividades en el trabajo podrían ser automatizadas usando tecnología ya probada”. Esto que puede ser considerado como una simple afirmación, conlleva una impresionante transformación potencial en las formas de trabajar.

CASOS DE USO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Cuando nos referimos al cierre contable y proceso de reporte financiero, incluidas las rutinas sujetas a cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), las tecnologías de RPA cambian una realidad que nos acompaña desde los inicios de la contabilidad misma, y que se ha profundizado año a año con la complejidad de las transacciones. Estamos hablando de la tediosa tarea del cierre de los estados contables y de los procesos de reporte –desde completar los libros de contabilidad hasta crear y entregar informes, tanto de uso interno como mandatorios por las distintas regulaciones que alcancen a la organización. Informes que pueden involucrar múltiples sistemas, sociedades, unidades de negocio y fuentes de datos. En muchas oportunidades, las complejas planillas de cálculo que hasta hace poco algunos las trataban como una “mala palabra”, vuelven a ser una solución intermedia muy requerida en combinación con soluciones de RPA. Un tema debatible se refiere a la importancia de una adecuada segregación de funciones. ¿Puede darse a un bot dos o más funciones que serían incompatibles en un humano? Es un punto que va a depender de un conjunto de factores. Sin embargo, y como regla general, las mejores prácticas en RPA nos invitan a considerar a un bot como un humano en cuanto al suministro de claves y conflictos por funciones incompatibles. Lo que no vamos a negar es que un robot, al menos los que estamos tratando en la presente publicación, no están movidos por el ánimo de cometer un ilícito.

Relacionado con el caso de uso arriba mencionado, el proceso de consolidación de estados financieros es un ejemplo de actividad robotizable, que podría realizarse bajo la modalidad asistida si fuera necesaria la intervención humana para definir temas de mayor complejidad técnica.

Muchos de los controles internos sobre el reporte financiero que deben ser testeados pueden ser abordados con RPA. Incluso algunos de ellos pueden representar mejoras significativas al combinarse con otras soluciones (Ej.: Analytics). Las comprobaciones podrían realizarse utilizando el 100% de las transacciones, datos y/o saldos, y con frecuencia de análisis más periódica de pruebas que una o dos veces al año.

Cuentas por pagar presenta una de las mayores oportunidades de automatización con retornos de inversión casi inmediatos, dependiendo del volumen de comprobantes (facturas, notas de débito y notas de crédito) que reciben a diario las organizaciones. Muchas aún son recibidas, vinculadas a pedidos y registradas manualmente en el sistema de gestión integrado, lo que implica cientos de horas humanas. Un bot es capaz de recibir facturas en una casilla única de correo electrónico, abrir dicho correo, reconocer el tipo de comprobante, el proveedor, monto, fecha y otros datos, realizar chequeos contra las bases de las autoridades tributarias y continuar con su procesamiento automático. Respecto del manejo de claves y tokens para definir pagos, RPA tiene bastante madurez en el tratamiento seguro de estas rutinas.

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



LOS USOS DE RPA

En materia créditos y cobranzas existen importantes oportunidades de automatización. La incorporación de clientes, el chequeo evaluación de crédito puede incluir rutinas de RPA con reglas específicas y alertas, integrándolas a los sistemas más tradicionales.

Respecto de estas aplicaciones, la gestión de riesgo financiero, incluyendo la consideración de canales cruzados (típico problema de algunas industrias como la de en retail) funciona en forma muy recomendable mediante aprendizaje automático con la adición de machine learning integrado con la tecnología de RPA. Así se logra automatizar de punta a punta las soluciones de evaluación de riesgo.

Una de las áreas donde "RPA puede hacerse un banquete" según lo ha expresado uno de nuestros principales clientes, es el área de Impuestos. Existe posibilidad de robotizar liquidaciones de impuestos nacionales, provinciales y jurisdiccionales. Pero también aspectos previos a estas (principalmente la forma en que es recopilada y armada la información para efectuar las liquidaciones). Otra aplicación en el tema son los necesarios controles que se realizan para tener seguridad razonable que las declaraciones son consistentes. Además, la subida de los reportes y declaraciones a las plataformas suministradas por el fisco son pasibles de automatización.

Lo que llamamos "downloads" de información existente en la web (extractos bancarios, tipos de cambio, coeficientes para efectuar liquidaciones, entre otras) son complementos que RPA maneja en forma muy sencilla. Aquí es importante comprender qué facilidades nos dan las url a las que queremos acceder. El robot, al igual que nosotros, va a requerir de tipear su usuario y password, o bien, aprovechar los mecanismos de recordación automática que tienen los buscadores más reconocidos. Lo mismo ocurre con las subidas o "uploads".

Relacionado con el punto anterior, y tal vez la solución de automatización más demandada durante los últimos 5 años: las conciliaciones, y en particular las de bancos. Son tantos los modelos ya implementados y el camino recorrido, que, al disponer de toda la combinatoria de ERPs (sistemas de gestión informáticos), entidades bancarias y tipos de cuenta bancaria, estas implementaciones se realizan en pocas horas y a costos bajísimos. Pensemos que un robot bien desarrollado y con las reglas de negocio adecuadas, puede manejar decenas de criterios de conciliación, y en segundos lograr un "matching" superior al 90% de efectividad en pocos segundos.

Otras oportunidades de automatizaciones contables podrían estar dados en el posteo de asientos manuales, compensación de partidas dentro del ERP, transacciones vinculadas con el mantenimiento de los registros de activos fijos, cuentas intercompany, control de productos y precios.

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



LOS USOS DE RPA

CASOS DE USO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Cuando nos referimos al cierre contable y proceso de reporte financiero, incluidas las rutinas sujetas a cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), las tecnologías de RPA cambian una realidad que nos acompaña desde los inicios de la contabilidad misma, y que se ha profundizado año a año con la complejidad de las transacciones.

Estamos hablando de la tediosa tarea del cierre de los estados contables y de los procesos de reporte –desde completar los libros de contabilidad hasta crear y entregar informes, tanto de uso interno como mandatorios por las distintas regulaciones que alcancen a la organización. Informes que pueden involucrar múltiples sistemas, sociedades, unidades de negocio y fuentes de datos. En muchas oportunidades, las complejas planillas de cálculo que hasta hace poco algunos las trataban como una “mala palabra”, vuelven a ser una solución intermedia muy requerida en combinación con soluciones de RPA. Un tema debatible se refiere a la importancia de una adecuada segregación de funciones. ¿Puede darse a un bot dos o más funciones que serían incompatibles en un humano? Es un punto que va a depender de un conjunto de factores. Sin embargo, y como regla general, las mejores prácticas en RPA nos invitan a considerar a un bot como un humano en cuanto al suministro de claves y conflictos por funciones incompatibles. Lo que no vamos a negar es que un robot, al menos los que estamos tratando en la presente publicación, no están movidos por el ánimo de cometer un ilícito.

Relacionado con el caso de uso arriba mencionado, el proceso de consolidación de estados financieros es un ejemplo de actividad robotizable, que podría realizarse bajo la modalidad asistida si fuera necesaria la intervención humana para definir temas de mayor complejidad técnica.

Muchos de los controles internos sobre el reporte financiero que deben ser testeados pueden ser abordados con RPA. Incluso algunos de ellos pueden representar mejoras significativas al combinarse con otras soluciones (Ej.: Analytics). Las comprobaciones podrían realizarse utilizando el 100% de las transacciones, datos y/o saldos, y con frecuencia de análisis más periódica de pruebas que una o dos veces al año.

Cuentas por pagar presenta una de las mayores oportunidades de automatización con retornos de inversión casi inmediatos, dependiendo del volumen de comprobantes (facturas, notas de débito y notas de crédito) que reciben a diario las organizaciones. Muchas aún son recibidas, vinculadas a pedidos y registradas manualmente en el sistema de gestión integrado, lo que implica cientos de horas humanas. Un bot es capaz de recibir facturas en una casilla única de correo electrónico, abrir dicho correo, reconocer el tipo de comprobante, el proveedor, monto, fecha y otros datos, realizar chequeos contra las bases de las autoridades tributarias y continuar con su procesamiento automático. Respecto del manejo de claves y tokens para definir pagos, RPA tiene bastante madurez en el tratamiento seguro de estas rutinas.

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

La IA adopta se presenta de diferentes maneras según la tecnología de la cual se trate (Machine Learning, Procesamiento del Lenguaje Natural -Natural Language Processing o NLP-, Reconocimiento de Voz o Visión por Computadora -Computer Vision-), al trabajar de manera conjunta con RPA logran potenciar significativamente su alcance y nivel de automatización de procesos. Este tipo de automatización de tecnologías combinadas o automatización inteligente dota a una organización de mayor nivel de competitividad en cuanto a la performance y escalabilidad de sus rutinas.

Quienes primero adoptaron RPA, lo vieron en acción con sus propias operaciones y experimentaron sus beneficios de manera fáctica, se están dando cuenta que, debido a la madurez y la naturaleza variable de sus datos, procesos, controles y reglas de negocios, RPA tradicional se está volviendo algo limitado. En consecuencia, ahora van por más y están adoptando en muchos de sus procesos la Automatización Inteligente.

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



DESMITIFICANDO RPA

De un gran número de reuniones con clientes suelen surgir algunas preguntas derivadas de confusiones o de una mala interpretación de lo que representa y puede lograr esta tecnología.

Veamos:

LO QUE SE SUELE CREER SOBRE RPA	LA REALIDAD
RPA es solo una tecnología para organizaciones muy grandes.	Es verdad que las organizaciones de mayor tamaño fueron las precursoras en este tipo de soluciones. Sin embargo, las medianas empresas están acudiendo cada vez en mayor medida a RPA como un enfoque viable para mejorar la eficiencia, precisión y velocidad de la ejecución de los procesos de negocios, como así también reducir los costos operativos. RPA ya no es solo para grandes corporaciones.
La finalidad última de RPA es lograr reemplazar humanos sumando nueva tecnología.	No necesariamente. Sería una postura limitante y restrictiva verlo de esa forma. La realidad es que RPA interactúa con las personas y se integra con los sistemas existentes para lograr importantes ventajas competitivas.
RPA busca fundamentalmente ahorrar costos.	Aunque esto seguramente ocurrirá, tampoco es el fundamento de mayor peso. RPA asegura otras variables en los procesos y actividades, tales como la calidad e integridad en la información, además de la eficiencia en los procesos. Bajará además la tasa de errores, omisiones, irregularidades y fraudes.
Es complicado implementar RPA porque la gente se sentirá amenazada y boicoteará el proyecto	Es verdad que todo cambio importante requiere ser gestionado. Sin embargo, RPA ayuda a liberar tiempos de tareas sin valor agregado para que los colaboradores puedan realizar actividades de mayor valor. Tal vez requieran de capacitación para lograr este cambio, lo cual dotará a la organización de mayor inteligencia.
RPA reemplaza FTEs completos (es decir, cada robot suplirá a una persona y hará todo lo que la misma hace).	No es así. Sería improbable lograr tal cosa con esta tecnología. Lo que busca es liberar al humano de realizar determinadas tareas puntuales repetitivas y rutinarias.
Para arrancar se requiere una inversión importante en software.	Si bien existen tecnologías de valor variable, hoy se puede comenzar con versiones de software muy económicas de, por ejemplo, menos de USD 1000 al año, incluso versiones de prueba para comenzar a modelar las soluciones.

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

Como todas las iniciativas tecnológicas, RPA viene con sus bondades, pero también con algunos riesgos. En BDO hemos identificado los principales riesgos tecnológicos a tener en cuenta a la hora de implementar una solución RPA:

Riesgos operacionales: la conveniencia de RPA está dada por su habilidad de procesar grandes volúmenes de transacciones dentro de un periodo de tiempo corto. Sin embargo, sin un modelo operativo efectivo de RPA (que define las capacidades de desempeño y funciones del bot), los errores de procesamiento se pueden magnificar.

Riesgo de Automatización Inteligente de Proceso: cuando se incorpora RPA junto con tecnologías cognitivas tales como Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático surgen otros riesgos. Al ser las personas quienes escriben los algoritmos, pueden generarse sesgos algorítmicos.

Riesgo de Seguridad de la información: los atacantes podrían obtener acceso remoto a la red de las organizaciones a través de la explotación de vulnerabilidades de código dentro del software de RPA, en el que es posible la manipulación de datos sensibles y valiosos. Otros aspectos a tener en cuenta respecto de la seguridad son la segregación funcional entre robots y humanos, e incluso entre dos o más robots.

Existe una práctica difundida, aunque no recomendada de confiar en el robot para cuestiones que no deberíamos permitir a un humano. Ej.: acceso directo a las bases de datos. Si un humano, por ejemplo, tuviera que acceder a SAP con sus credenciales para solicitar un reporte, lo mismo debería hacer RPA, y, siempre que fuera posible, con su propio usuario de robot (sabemos que más licencias representa un costo mayor, por lo cual deberán analizarse pros y contras).

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

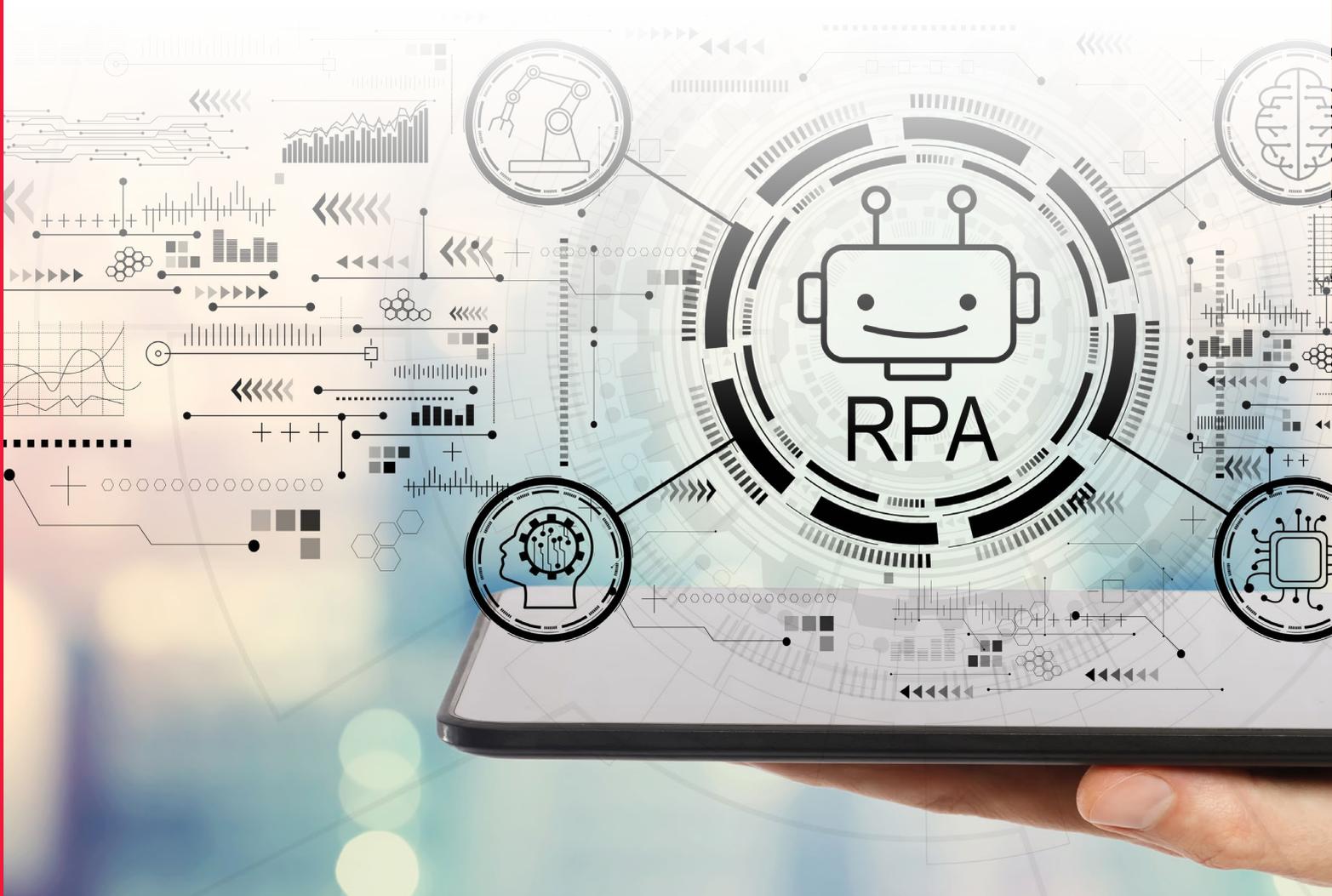
LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



RPA Y COVID19

Los cambios de tendencia masivos en las demandas de clientes durante la pandemia de COVID-19 pusieron de manifiesto la necesidad de RPA en muchas organizaciones. Quienes primero adoptaron RPA tienen una ventaja competitiva considerable debido a la escalabilidad de RPA: Desde laboratorios médicos que procesan tests de COVID-19 hasta las organizaciones de servicios financieros que procesan grandes volúmenes de transacciones, RPA puede ser desplegada a escala para ayudar a absorber la urgencia en la demanda del cliente.

- **Eficiencia de costos:** En caso de ser implementada correctamente, RPA puede contribuir a mantener a las organizaciones a flote en tiempos de presión económica debido a la reducción de costos operativos.
- **Productividad 24/7:** Las soluciones RPA pueden funcionar 24/7 y aproximadamente cinco veces más rápido que la fuerza laboral humana. Las tareas son completadas con mayor velocidad lo que posibilita aumentar la capacidad de trabajo.

Las soluciones de RPA Atendidas suelen tener como beneficio adicional que aumentan el rendimiento humano. Recomendamos a las organizaciones que utilizan soluciones de RPA tener implementados sistemas de registro de actividad (logging systems) que permitan el desempeño del bot en tiempo real, el manejo de errores y la resolución de problemas automatizados en el caso de que este deje de funcionar.

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



CONCLUSIÓN

La Automatización Robótica de Procesos como tecnología emergente es altamente escalable y adaptable con otras tecnologías también emergentes. Es importante que las empresas entiendan la tecnología y los riesgos asociados a la adopción de la tecnología. Esto les permitirá no quedar rezagados en este mundo de ritmo acelerado y constante cambio.

Este tipo de tecnologías presenta un conjunto de ventajas que bien justifica su utilización.

Algunas de estas ventajas pueden ser resumidas de la siguiente manera:

- Disminución de hasta el 95% de los tiempos involucrados en trabajos humanos
- Posibilidad de ahorros de hasta $\frac{1}{4}$ de los tiempos empleados por humanos en tareas rutinarias y repetitivas.
- Disminución de hasta el 99% en la tasa de error
- Reducción de costos por proceso, llegando en determinados casos hasta el 80 a 90%

Es recomendable comprender en qué casos resulta conveniente y gestionar los riesgos derivados de su utilización.

QUÉ ES RPA

QUÉ NO ES RPA

LOS USOS DE RPA

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE

RIESGOS DE TECNOLOGÍA RPA

RPA Y COVID-19

CONCLUSIÓN



REALIZADO POR:
BDO en Sudafrica

TRADUCCIÓN A ESPAÑOL:
BDO en Argentina

REVISIÓN TRADUCCIÓN:
Carlos Rozen

www.bdo.global