

EVOLUCIÓN DEL MERCADO:

La automatización permite un uso más eficiente de los recursos

Implementar soluciones RPA, automatizando ciertos procesos, brinda mayor rapidez, más productividad y a menores costos, al mismo tiempo que las personas en la organización se encargan de tareas de mayor valor.

Automatizar los procesos en distintas áreas de la industria o empresas, es el objetivo central de las soluciones RPA (Robotic Process Automation por sus siglas en inglés). Algunas de ellas poseen lógicas más complejas, que tienen algoritmos o inteligencia artificial (AI), pero la gran mayoría cuenta con lógicas simples que permiten automatizar efectivamente una serie de procesos que hoy son realizados por humanos.

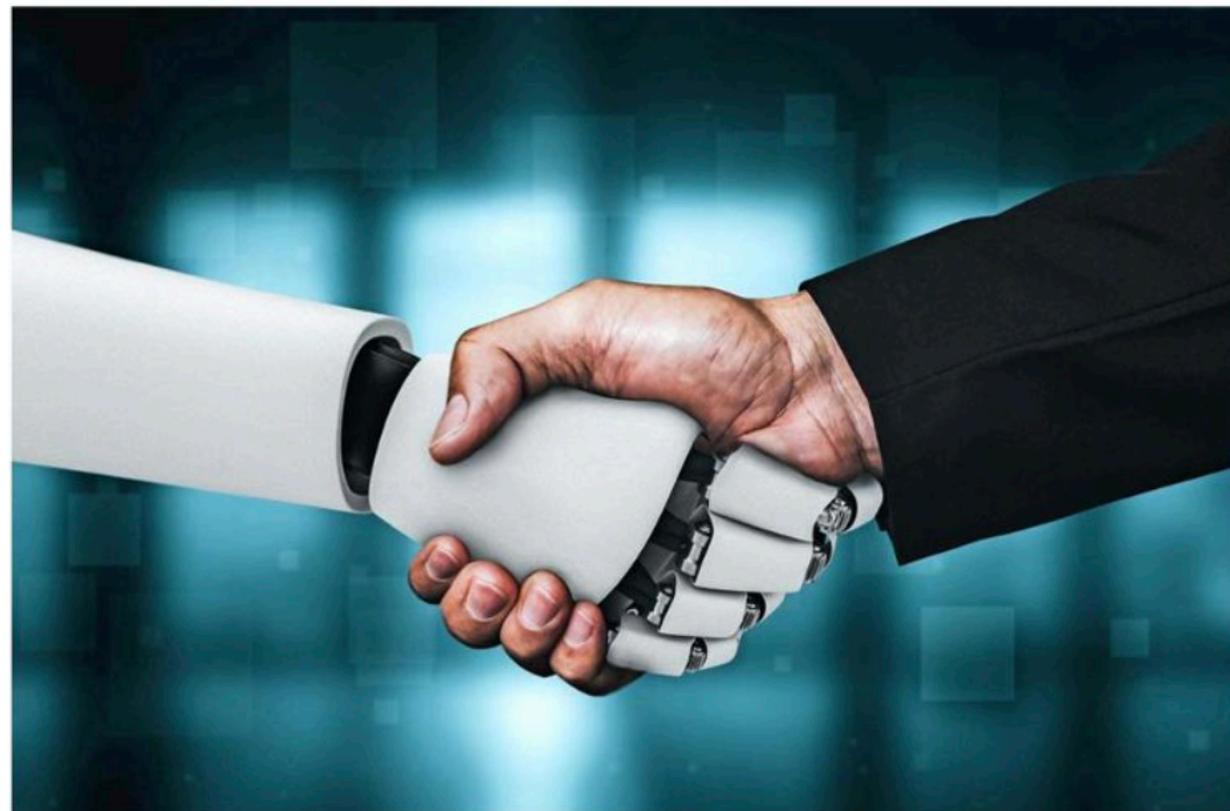
En este camino, Sebastián Ríos, académico de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, señala que implementar una tecnología RPA permite alcanzar esta automatización, logrando mayor rapidez, menos errores, un uso más eficiente de los recursos y que las personas no hagan tareas repetitivas, sino aquellas de mayor valor cognitivo.

"Este mercado, en general, lleva unos veinte años, denominándolo al comienzo como automatización de lógicas de negocio. Hoy se llama RPA por su cercanía con la robótica y la inteligencia artificial", dice.

AVANCE CONSTANTE

Agrega que en estas dos décadas este mercado ha variado

La automatización trae consigo una serie de beneficios para la organización.



y avanzado en forma importante. "Al principio del 2000 se automatizaban procesos más básicos y proclives a ser automatizados, y mayormente por medianas y grandes empresas, en sus áreas de marketing o ventas. En la actualidad, el *data science* ha ido evolucionando mucho en el último tiempo lo que ha permitido poder ir automatizando las lógicas de negocio que son complejas, por ejemplo las áreas comerciales que han implementado los *chatbots* y que le permiten al usuario autoatenderse", explica.

Especialmente, comenta Ríos, este mercado aumentó mayormente desde 2015-2016 en

adelante, donde las empresas comenzaron a tener un acceso más fuerte a estas soluciones RPA, implementándolas en sus áreas de marketing, ventas, cobranza, logística y seguimiento. "Hoy las organizaciones nacen de la mano de estas tecnologías, es impensable no contar con ellas, ya que generan ventajas competitivas. También están presentes fuertemente en la industria, en procesos productivos específicos, y más ligados a lo que es maquinaria robotizada que efectúa estas tareas automáticas y que puede autogestionarse", subraya.

El académico de la Universidad de Chile y experto TI detalla que

el *chatbot* sigue siendo un ejemplo emblemático de estas soluciones RPA, y que si bien se desarrolló hace algunos años, todavía sigue marcando la pauta. Además de atención al cliente, se usa en la posventa, particularmente en empresas de servicios.

RPA: VITALES PARA LA EMPRESA

Pero lo más relevante, subraya Ríos, es que este tipo de herramientas se puede implementar en todos los sectores, incluso más allá de lo productivo, ya que diversas tecnologías se están utilizando en el ámbito del *smart home*,

como aquellas relacionadas con el Internet de las Cosas (IoT) y dispositivos conectados. "Al hablar de dispositivo inteligente es que tiene lógica, contempla un sensor que le posibilita ser automatizado, que detecta situaciones y se gatillen procesos. Por lo tanto, las soluciones RPA son globales, para lo que uno requiera, no solo para empresas o áreas específicas. Claramente, hay algunos procesos más complejos de automatizar como aquellos que tienen mayor carga cognitiva o que necesitan del talento humano. Es una limitante pero cada vez más desafiada por los nuevos avances", sostiene.

Las soluciones RPA se han



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

transformado en fundamentales. Y es que todas las empresas buscan la manera de ser más productivas, bajar sus costos y alcanzar mayor eficiencia de sus recursos, y automatizar es la forma de hacerlo.

Así lo subraya el académico de la Universidad de Chile quien dice que, además con la automatización mejora la experiencia del cliente, es un medio auditable, junto con muchos otros beneficios.

"Las soluciones RPA son vitales para cualquier empresa, y en estos veinte años solo han crecido. Además, desde el 2015, con redes neuronales mejor entrenadas y que han demostrado buenos resultados en varios problemas que los algoritmos tradicionales no lograban, se están automatizando múltiples procesos y aspectos increíbles. Solo se proyecta crecimiento y una mejora en la calidad de los servicios en los próximos años", finaliza.