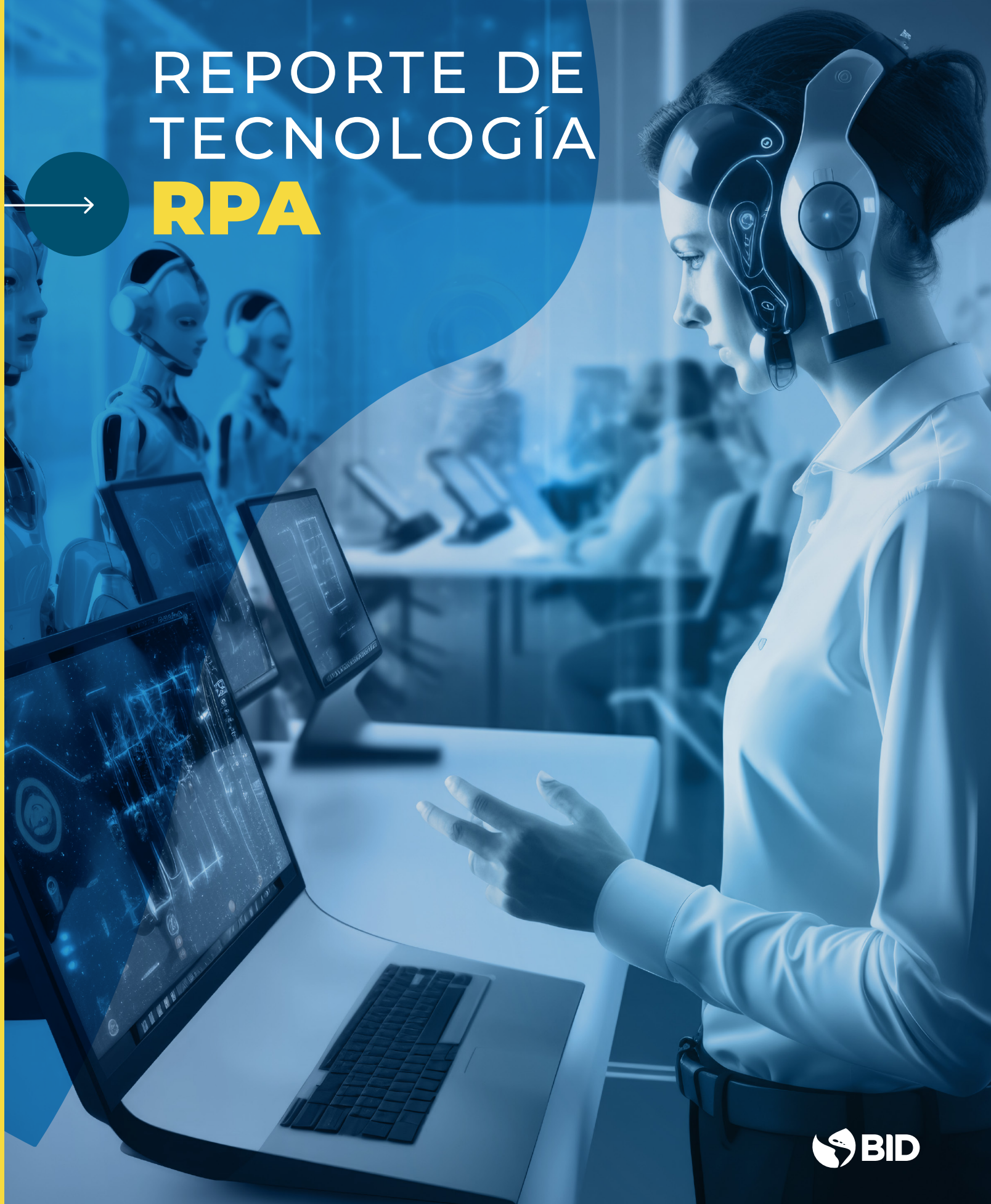


REPORTE DE TECNOLOGÍA **RPA**



Copyright © 2024 Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Se deberá cumplir los términos y condiciones señalados en el enlace URL y otorgar el respectivo reconocimiento al BID.

En alcance a la sección 8 de la licencia indicada, cualquier mediación relacionada con disputas que surjan bajo esta licencia será llevada a cabo de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones que forman parte integral de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son exclusivamente de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



AUTORES

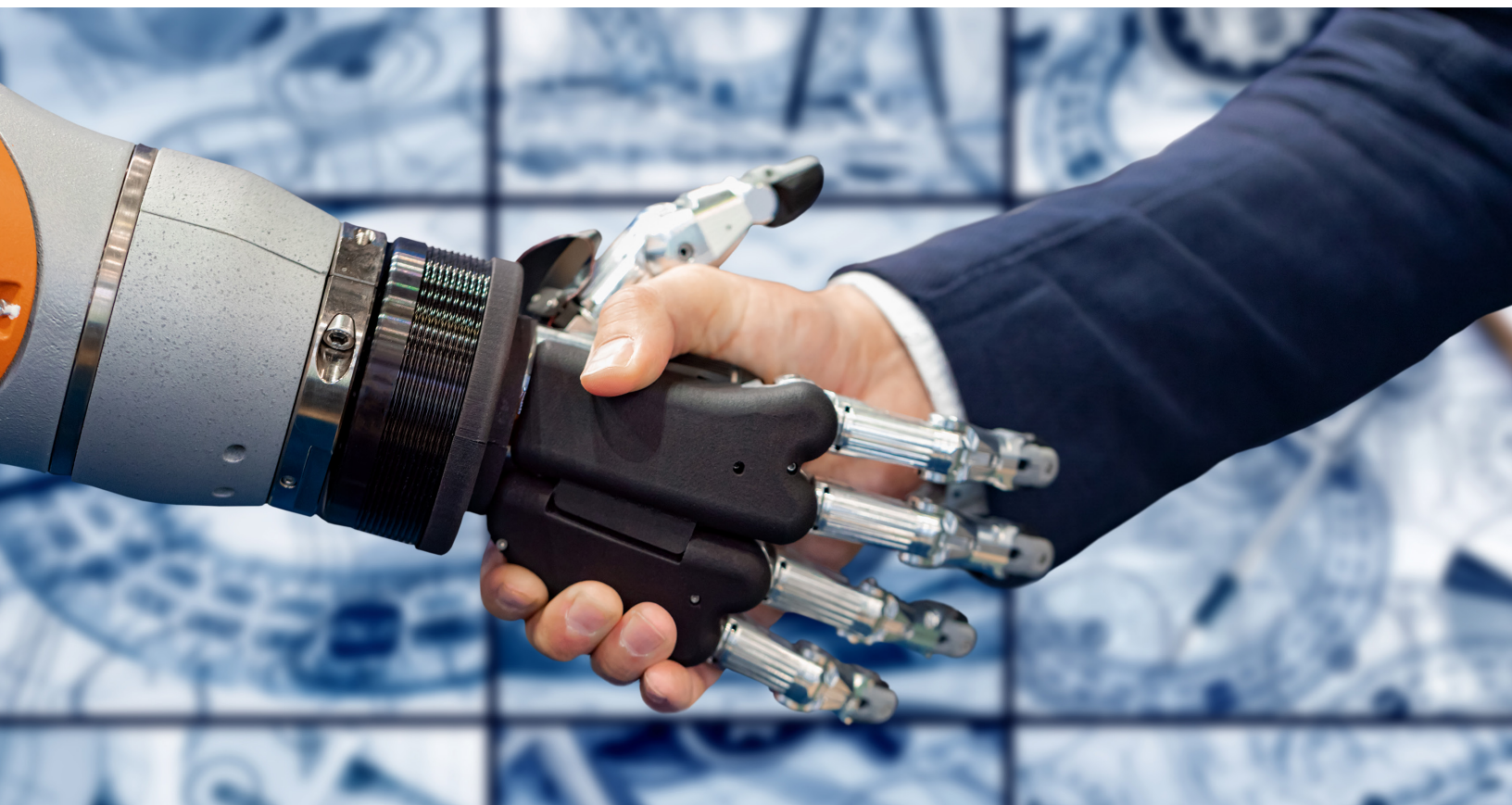
Carlo Magno Rivera
Lucia Latorre
Eduardo Rego
Lorenzo De Leo

SUPERVISOR

Mariana Gutierrez

TechLab

Los TechReports son una iniciativa del Laboratorio de Tecnologías Emergentes del departamento de TI del BID, conocido como TechLab, que se encarga de explorar, experimentar y difundir información sobre nuevas tecnologías para conocer su impacto en el Grupo BID y la región de ALC.



Agradecimientos: El equipo del BID desea agradecer a todas las personas que participaron en entrevistas y brindaron información clave para este documento.



TABLA DE CONTENIDO

●	RESUMEN EJECUTIVO	5
●	INTRODUCCIÓN A LA AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS (RPA)	6
	Beneficios de la RPA	6
●	APLICACIONES DE LA RPA	7
	Casos de uso	7
	Procesamiento y verificación de datos	7
	Conciliación financiera	7
	Tramitación de pagos y facturas	8
	Servicio y atención al cliente	8
	Gestión de Recursos Humanos	8
	Gestión de la cadena de suministro	8
●	IMPLEMENTACIONES GLOBALES DE RPA: PERSPECTIVAS DE DIVERSOS SECTORES	9
	Postbank Bulgaria transforma la administración de préstamos con RPA	9
	La división de servicios de Acciona consigue importantes ahorros de tiempo y costes con RPA	9
	Nielsen impulsa la transformación digital con RPA	9
●	RPA EN AMÉRICA LATINA	10
	Aceleración de la transformación digital	10
	Ejemplos en América Latina	11
	BAC Credomatic optimiza la experiencia del cliente y la eficiencia con RPA	11
	Bancolombia optimiza las operaciones y el servicio al cliente con RPA	11
	El gobierno uruguayo transforma los servicios públicos con RPA	11
●	BUENAS PRÁCTICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE RPA: IDEAS Y RECOMENDACIONES	12



RESUMEN EJECUTIVO

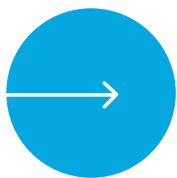
La Automatización de Procesos Robóticos (RPA, por sus siglas en inglés) surge como un avance tecnológico clave en la búsqueda contemporánea de eficiencia operativa y automatización.

Permite a las organizaciones automatizar tareas rutinarias a través de robots de software, que ejecutan una amplia gama de funciones que antes dependían de la intervención humana, como interpretar pantallas, extraer datos y navegar sistemas con coherencia y precisión. La RPA destaca por su capacidad de trabajar de manera continua, aumentando significativamente la productividad y reduciendo la probabilidad de errores humanos, lo que se traduce en una notable disminución de los costes operativos y laborales.

La escalabilidad de la RPA permite a las empresas ajustar su fuerza laboral robótica según la demanda cambiantes, mejorando no solo la eficiencia operativa, sino también la satisfacción de los empleados y la estrategia. Con aplicaciones que van desde el procesamiento de datos y la verificación hasta la gestión de la cadena de suministro, la RPA se ha convertido en una herramienta transformadora en sectores como la banca, el comercio minorista, la atención al cliente y la gestión de recursos humanos. Todo ello, pone de manifiesto su potencial para optimizar procesos y mejorar la toma de decisiones en una gran variedad de industrias.

La adopción de la RPA en América Latina, impulsada en parte por la pandemia de COVID-19, evidencia su papel acelerador en la transformación digital, enfocándose en la continuidad de negocio, la reducción de riesgos y la generación de conocimiento. Las instituciones financieras y las empresas minoristas, en particular, han adoptado la RPA para mejorar la eficiencia operativa y el servicio al cliente, con casos de uso exitosos que muestran importantes ahorros de tiempo y costes, así como mejoras en la experiencia del cliente.

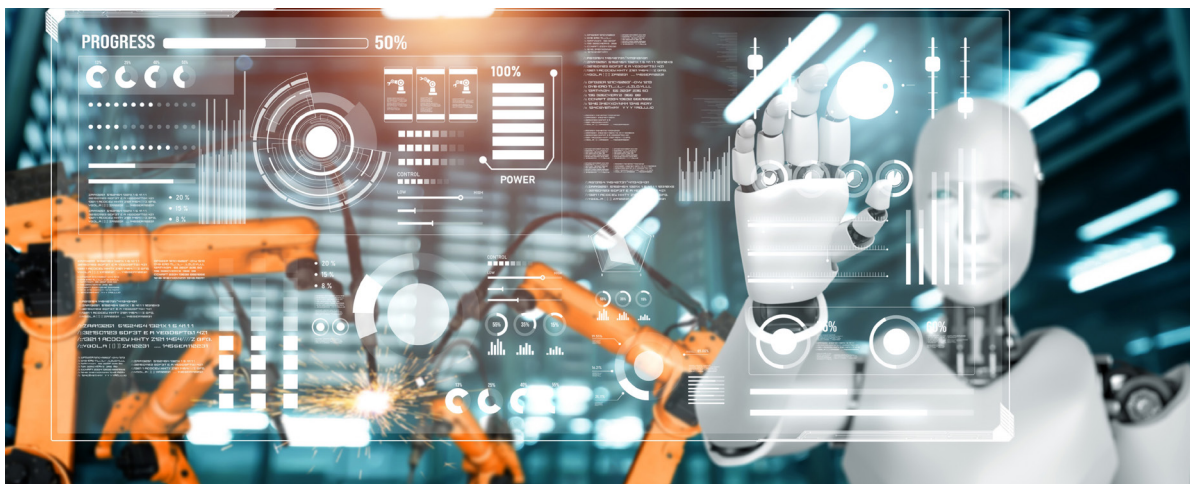
Para implantar con éxito la RPA es crucial seleccionar procesos estables, contar con la participación de expertos de procesos durante su desarrollo, gestionar eficazmente la seguridad y el acceso, y considerar detenidamente los costes de desarrollo, licencia y mantenimiento. Las mejores prácticas para la implantación de la RPA incluyen una planificación meticulosa, la participación de expertos en procesos y un enfoque modular para la selección de herramientas, así como la preparación para una posterior integración de la IA. Estas iniciativas, combinadas con una visión estratégica y flexible, permiten a las organizaciones desenvolverse con éxito en el panorama de la automatización, maximizando las ventajas operativas y estratégicas de la RPA.



INTRODUCCIÓN A LA **AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS (RPA)**

En el panorama digital contemporáneo, la búsqueda de eficiencia operativa y automatización es primordial. La Automatización Robótica de Procesos, o RPA, surge como un avance tecnológico significativo en este contexto, facilitando la automatización de tareas rutinarias.

RPA es una tecnología que permite el desarrollo, implementación y gestión de robots de software diseñados para emular las interacciones humanas con sistemas y software digitales. Estos robots de software son capaces de, por ejemplo, interpretar lo que se muestra en una pantalla, seleccionar y navegar por sistemas, identificar y extraer información, y llevar a cabo varias acciones que normalmente requieren la intervención humana. La clave de la RPA reside en su capacidad para replicar acciones humanas dentro de interfaces y aplicaciones digitales, ejecutando tareas basadas en normas programáticas predefinidas.



Beneficios de la RPA

La implementación de la tecnología RPA presenta una serie de ventajas a las organizaciones:

Eficiencia y productividad



Los robots RPA son capaces de operar de forma continuada, lo que reduce significativamente el tiempo necesario para realizar las tareas. Esta capacidad de trabajar ininterrumpidamente contribuye a aumentar los niveles de productividad.

Precisión y confiabilidad



Al automatizar las tareas, la RPA minimiza la probabilidad de error humano, garantizando que los procesos se ejecuten con coherencia y precisión.

Reducción de costes



La automatización de tareas repetitivas puede suponer un ahorro considerable en mano de obra y costes operativos.

Escalabilidad



Los sistemas RPA son intrínsecamente escalables, lo que permite ajustar la dotación robótica en función de las demandas fluctuantes, sin necesidad de grandes cambios en la infraestructura o la gestión de la mano de obra.

Satisfacción de los empleados



La automatización de tareas monótonas libera a los empleados para dedicarse a un trabajo más relevante, estratégico e intelectualmente satisfactorio. Este cambio puede llevar a una mayor satisfacción y motivación laboral.

Al agilizar las operaciones y mejorar la eficiencia, la RPA representa una ventaja estratégica para las empresas que buscan optimizar sus procesos en la era digital. La capacidad de la tecnología para automatizar tareas rutinarias mejora los resultados operativos y reconfigura el futuro del trabajo, permitiendo una asignación más eficaz de los recursos humanos a iniciativas innovadoras y estratégicas.

APLICACIONES DE LA RPA

Los siguientes ejemplos ilustran las numerosas aplicaciones de la RPA, y muestran su potencial transformador en distintas funciones y sectores.

CASOS DE USO

Procesamiento y verificación de datos



La RPA destaca en la coherencia del procesamiento, al atenerse a reglas predefinidas para extraer información de documentos estandarizados. Esta capacidad incluye la extracción de registros esenciales, como contratos, datos financieros y otra información que puede estar repartida en distintas interfaces o archivos. La eficacia de la RPA en este ámbito radica en su programación, basada en una metodología establecida desde el principio. Para un rendimiento óptimo, es fundamental predefinir los formatos y lenguajes con los que los robots van a interactuar, para programarlos con las normas y directrices necesarias.

Conciliación financiera



La RPA desempeña un papel clave en la conciliación financiera porque permite comparar datos de varios sistemas. Esta funcionalidad mejora la precisión de los datos e identifica las discrepancias, lo que facilita las acciones para cumplir o abordar las desviaciones de los parámetros establecidos. La automatización de los procesos de conciliación mediante RPA no solo genera sistemas fiables basados en fuentes de datos precisas, sino que también disminuye de manera notable la carga laboral de los

equipos encargados de estas tareas contables, las cuales consumen gran cantidad de recursos.

Tramitación de pagos y facturas



En el ámbito de las operaciones financieras y contables, la RPA destaca por su capacidad para monitorizar e identificar las facturas que están listas para ser procesadas. Para ello, extrae la información de las mismas e integra estos datos en varios sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés). Una vez completado el procesamiento de los datos, la RPA programa notificaciones para informar a los usuarios de la finalización o de cualquier fallo que requiera intervención. El uso de RPA para el procesamiento de facturas en equipos virtuales autónomos garantiza que sus operaciones no interfieran con la actividad empresarial, lo que permite una automatización fluida que puede programarse para evitar interrupciones en las actividades cotidianas.

Servicio y atención al cliente



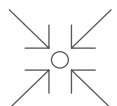
La RPA mejora significativamente el servicio de atención al cliente mediante la automatización de las respuestas a las consultas habituales, la gestión de citas y la actualización de los registros de los clientes. Al ocuparse de las preguntas y tareas más comunes, la RPA permite a los responsables del servicio de atención al cliente centrarse en interacciones más complejas y personalizadas, lo que se traduce en una mayor satisfacción del cliente.

Gestión de Recursos Humanos



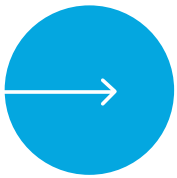
En Recursos Humanos, la RPA agiliza procesos como la criba de currículos, la incorporación de empleados y la gestión de las solicitudes de baja. La automatización de estas tareas reduce el esfuerzo humano y acelera el flujo de trabajo de RR. HH., haciendo que los procesos de contratación y gestión sean más eficientes y menos propensos a errores.

Gestión de la cadena de suministro



La RPA mejora las operaciones de la cadena de suministro automatizando el procesamiento de pedidos, el seguimiento de envíos y la gestión de inventarios. Esta aplicación de la RPA no solo aumenta la eficiencia, sino que también proporciona una visión en tiempo real de las actividades de la cadena de suministro. Una característica que permite tomar decisiones y responder a la demanda del mercado con mayor eficacia.





IMPLEMENTACIONES GLOBALES DE RPA: **PERSPECTIVAS DE DIVERSOS SECTORES**

POSTBANK BULGARIA TRANSFORMA LA ADMINISTRACIÓN DE PRÉSTAMOS CON RPA

Postbank Bulgaria reconoció la necesidad de mejorar la eficiencia de varias operaciones empresariales e inició un proyecto piloto en su división de administración de préstamos¹. Este proyecto identificó 20 procesos aptos para la automatización en un plazo de seis meses. La decisión de utilizar la tecnología RPA fue fruto de la necesidad de solidez y trazabilidad en la gestión de tareas manuales repetitivas que aportaban escaso beneficio a los empleados implicados. Antes de la automatización, estas tareas suponían cuatro horas diarias de trabajo por parte de siete empleados del banco. Al automatizar estos procesos, Postbank ahorró el equivalente a dos empleados a tiempo completo, reasignó sus esfuerzos a tareas de mayor utilidad y eliminó errores.

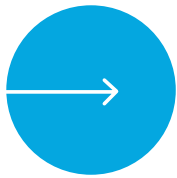
LA DIVISIÓN DE SERVICIOS DE ACCIONA CONSIGUE IMPORTANTES AHORROS DE TIEMPO Y COSTES CON RPA

La multinacional española Acciona implantó RPA para automatizar más de 30 procesos, sobre todo en el Departamento de Recursos Humanos. Esta automatización se centró en tareas que requerían una importante extracción de datos y la gestión de documentación de cientos de trabajadores temporales y contratistas. El impacto en las operaciones de RR. HH. de Acciona no se limitó al ahorro de costes, sino que mejoró la eficacia operativa general. La automatización permitió dedicar ese tiempo a analizar datos, comprender mejor los intereses de los clientes y alinear las actividades con sus objetivos empresariales clave. El resultado fue un aumento de la satisfacción de empleados y clientes.

NIelsen IMPULSA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL CON RPA

Nielsen, empresa de estudios de mercado, integró la tecnología RPA para apoyar su modelo de negocio basado en el análisis de datos. La RPA fue clave para la transformación digital de Nielsen, al permitir una entrega más rápida de información analítica a clientes de los sectores minorista, manufacturero, de medios de comunicación y publicitario. La adopción de la RPA impulsó significativamente la eficiencia operativa, permitiendo a Nielsen entregar datos precisos y puntuales a los clientes. Esta transformación facilitó el diseño de planes de acción y estrategias más eficaces al reducir las tareas manuales y ampliar la capacidad de la empresa para ofrecer información en tiempo real.

1. Postbank Bulgaria Transforms Loan Administration with RPA, Published by UiPath, <https://www.uipath.com/resources/automation-case-studies/postbank-banking-rpa>



RPA EN AMÉRICA LATINA

La rápida adopción y evolución de la RPA en América Latina, influida significativamente por la pandemia del COVID-19, marca un cambio fundamental hacia la transformación digital en diversos sectores. Esta evolución ha redefinido los motivos subyacentes de las inversiones en RPA, y destaca su papel determinante en la mejora de la estabilidad operativa y la toma de decisiones estratégicas. Inicialmente, las empresas estaban motivadas a invertir en RPA para reducir costes, mejorar el rendimiento y aumentar los ingresos. Sin embargo, la pandemia ha modificado estas motivaciones para dar prioridad a la continuidad del negocio, la resiliencia, la generación de conocimientos y la reducción de riesgos. Este cambio resalta la función integral de la RPA para garantizar que las empresas puedan adaptarse y prosperar frente a los desafíos, allanando el camino para un futuro en el que la automatización desempeñe un papel central en el marco operativo y estratégico de las empresas de América Latina.

ACELERACIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El panorama de la RPA en Latinoamérica está experimentando un notable aumento del número de empresas con procesos de automatización planificados, pasando del 11% al 17% en los últimos 3 años². Además, ha crecido la presencia de RPA dentro de las organizaciones, lo que indica un compromiso cada vez mayor con la transformación digital. Los sectores financiero y minorista, en particular, han adoptado la RPA para iniciar procesos de automatización:



Sector Financiero

Casi la mitad de las empresas financieras han puesto en marcha procesos de automatización, centrándose en mejorar la eficacia operativa y el servicio al cliente.



Sector minorista

Ante la necesidad de optimizar los sistemas de venta en línea, las empresas minoristas recurren a la RPA para satisfacer la demanda de los consumidores y agilizar la logística de entrega de productos. Aproximadamente el 34% de las empresas minoristas ha emprendido procesos de RPA, y una parte significativa está planificando o ampliando sus soluciones de automatización³.

Se espera que la RPA asuma un papel transformador en diversos segmentos del mercado, impulsando cambios en los modelos operativos y exigiendo una visión estratégica de la automatización. Se prevé que las organizaciones evolucionen hasta convertirse en empresas totalmente automatizadas, adoptando un enfoque proactivo de la automatización y el reparto de tareas entre los robots de software y los empleados humanos. Esta evolución promete mejorar el rendimiento, el retorno de la inversión y la competitividad, permitiendo a los empleados asumir funciones de carácter más estratégico y menos burocrático.

2. Uso de RPA en América Latina, Published by Teknei, 06/16/2021, <https://www.teknei.com/2021/06/16/uso-de-rpa-en-america-latina/>

3. Estudio muestra que RPA ha ganado escala en América Latina, Published by Prensario Tila, <https://prensariotila.com/32643-estudio-muestra-que-rpa-ha-ganado-escala-en-america-latina/>

EJEMPLOS EN AMÉRICA LATINA

BAC CREDOMATIC OPTIMIZA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y LA EFICIENCIA CON RPA

BAC Credomatic utilizó la RPA para mejorar significativamente la experiencia del cliente y la eficiencia mediante la automatización. El banco ha desarrollado más de 30 bots para respaldar una serie de servicios, como cobros y banca online, con el objetivo de que los clientes puedan gestionar sus propias prestaciones. Este enfoque condujo a un aumento del 12% en los cobros digitales y permitió que el 30% de las interacciones se produjeran fuera del horario tradicional del servicio de atención, poniendo de manifiesto el impacto transformador de la RPA en el servicio al cliente y la eficiencia operativa⁴.

BANCOLOMBIA OPTIMIZA LAS OPERACIONES Y EL SERVICIO AL CLIENTE CON RPA

Bancolombia ha empleado la RPA para impulsar sus operaciones bancarias, centrándose en la optimización del servicio al cliente y la reducción de los riesgos operativos. Mediante la implantación de un equipo de trabajo digital, Bancolombia consiguió procesar una gran cantidad de datos estructurados, semiestructurados y no estructurados de clientes, con la automatización de cientos de procesos. Esta iniciativa no solo aumentó la eficiencia administrativa, sino que también produjo notables beneficios en la satisfacción del cliente y la creación de nuevas fuentes de ingresos. El banco logró un ROI del 1300%⁵, hecho que demuestra el profundo impacto de la automatización inteligente de procesos en su actividad.

Además, Bancolombia automatizó los procesos bancarios básicos, mejorando la experiencia del cliente y garantizando el cumplimiento de la normativa^{6,7}. Esta automatización liberó al personal de tareas repetitivas, posibilitando una mejor asistencia al cliente. La iniciativa se tradujo en un aumento del 59% en la eficiencia del servicio, apoyo para 24 millones de transacciones al mes y una reducción significativa del riesgo operativo. Se crearon más de 1.700 procesos gracias a la automatización inteligente en toda la compañía, lo que demuestra el compromiso de Bancolombia con el empleo de tecnologías digitales en pro de la excelencia operativa y la mejora de las interacciones con los clientes.

EL GOBIERNO URUGUAYO TRANSFORMA LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON RPA

El gobierno uruguayo utilizó la RPA para agilizar y mejorar la eficiencia de los servicios públicos, con el objetivo de acelerar los procedimientos, no solo a través de la digitalización, sino mediante la optimización de los procesos para ahorrar tiempo y costes. La implantación de la RPA en varios ministerios, como Defensa, Industria y Energía, Desarrollo Social, Vivienda, y Medio Ambiente, redujo significativamente la duración de los procesos, con un ahorro de tiempo de entre el 40% y el 75%⁸. Este desarrollo estratégico permitió a los empleados dedicarse a actividades de mayor utilidad, como el análisis y la toma de decisiones, en lugar de a tareas rutinarias. En última instancia, los ciudadanos se beneficiaron de un acceso más rápido a los servicios, sin tener que desplazarse físicamente, lo que supuso un impacto positivo en la sociedad.

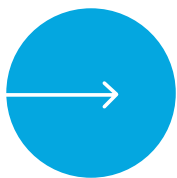
4. BAC Credomatic Case Study, Published by Alvaria, <https://www.alvaria.com/resources/case-studies/bac-credomatic-cs>

5. Leveraging Intelligent Process Automation: 1300% ROI Delivers Increased CSAT and \$7M in New Revenue Streams (Empleo de la automatización inteligente de procesos: Un retorno de la inversión del 1300% proporciona un aumento del CSAT y 7 millones de dólares en nuevas fuentes de ingresos), publicado por Automation Anywhere, <https://www.automationanywhere.com/resources/customer-stories/bancolombia>

6. Bancolombia Automates Core Banking Processes to Optimize Customer Service and Reduce Risk, Published by Bizagi, <https://www.bizagi.com/en/customers/case-studies/financial-services-bancolombia>

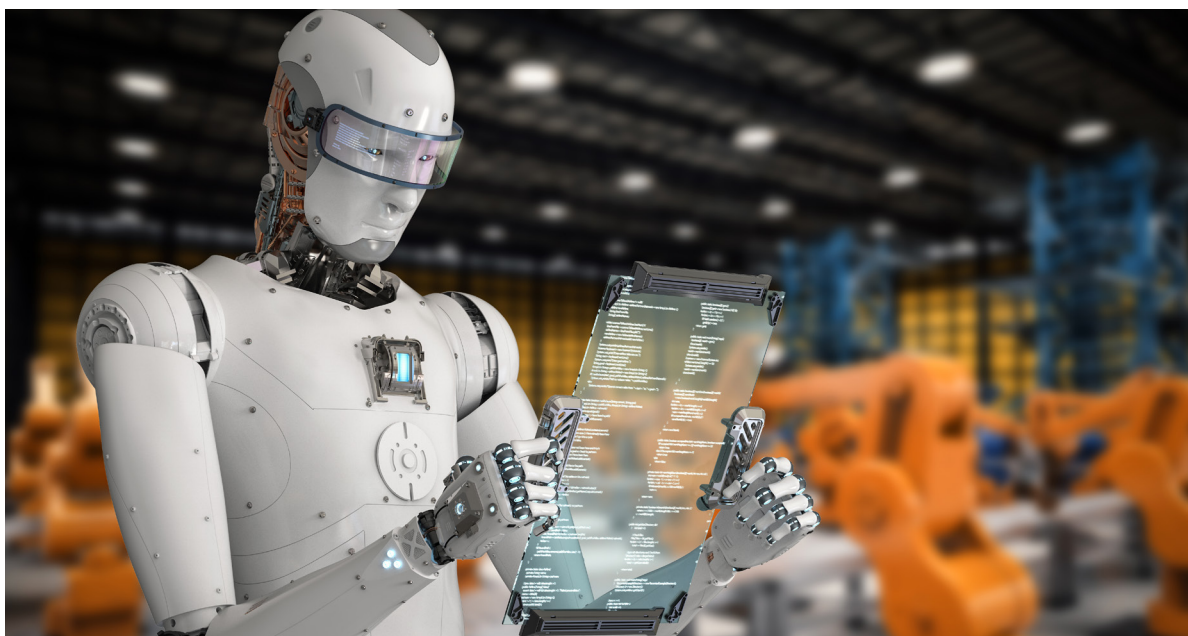
7. Enabled Process Automation, Published by BTOES Insights, 03/04/2020, <https://insights.btoes.com/2020-award-finalist-spotlight-bancolombia-best-achievement-in-technology-enabled-process-automation>

8. Casos implantados de RPA, Published by Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento de Uruguay, 02/07/2020, <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/publicaciones/casos-implantados-rpa>



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE RPA: IDEAS Y RECOMENDACIONES

Comprender los entresijos de la RPA, desde la elección hasta la ejecución, subraya la necesidad de una planificación meticulosa y una participación activa. Esta guía incorpora las buenas prácticas y se apoya en la amplia experiencia del BID en el desarrollo de proyectos con RPA.



- La selección de procesos para su automatización requiere un **conocimiento profundo de su estabilidad y de la frecuencia con que varían**. Es esencial dar prioridad a los procesos estables con cambios mínimos a lo largo del tiempo, ya que los procesos que cambian con frecuencia requieren un mantenimiento elevado, lo que repercute en la eficacia. Según las normas del sector, el proceso seleccionado no debe sufrir cambios significativos durante al menos 6 meses. Esto garantiza una mayor eficiencia sin necesidad de continuas actualizaciones o modificaciones, optimizando así la eficacia operativa y reduciendo los costes de mantenimiento. Además, es fundamental evaluar si el **volumen de operaciones** justifica la inversión. Para tareas con poco volumen operativo, la intervención humana podría ser más beneficioso que implantar la automatización.
- Es imprescindible la participación de un **experto en procesos** durante 2-3 horas a la semana en la fase de desarrollo de la RPA, que suele durar entre 10 y 14 semanas. Esta intervención garantiza que la automatización recoja con exactitud los matices

del proceso. Además, debido a que **la RPA puede verse afectada por fallos en otros sistemas**, es indispensable contar con un equipo que conozca no solo la RPA, sino todos los sistemas con los que interactúa. Este doble enfoque en la experiencia y la comprensión integral del sistema es clave para reducir los riesgos y mejorar la fiabilidad y eficacia de las aplicaciones de RPA.

● **La seguridad y la gestión del acceso** son aspectos decisivos, por lo que se aboga por la creación de perfiles de usuario genéricos en lugar de utilizar cuentas de personas reales o perfiles ya existentes. Estos perfiles genéricos, dotados de funciones y permisos específicos, ayudan a mitigar los riesgos y a mantener la integridad de los procesos, garantizando que el acceso esté controlado y alineado con las tareas automatizadas, sin vincular las actividades a cuentas de usuario personales.

● **Las consideraciones financieras**, incluidos los costes de desarrollo, licencia y mantenimiento, influyen en gran medida en la estrategia de RPA. Un enfoque modular a la hora de seleccionar herramientas de RPA de distintos proveedores puede mejorar el ajuste tecnológico, la rentabilidad y el rendimiento. Establecer un ROI estimado en un plazo de 3-4 años sirve como punto de referencia para evaluar la viabilidad y el éxito de las iniciativas de RPA, y permite a las organizaciones gestionar estratégicamente los compromisos financieros y optimizar sus inversiones en automatización para obtener beneficios a largo plazo.

● Distinguir entre RPA e IA es clave, ya que la RPA no es intrínsecamente inteligente. Integrar soluciones de IA para tareas específicas podría producir resultados superiores, considerando las crecientes capacidades de la IA. Es aconsejable que las organizaciones se **preparen para un cambio orientado hacia arquitecturas más modulares, con una mayor dependencia de la IA respecto a la RPA**, como consecuencia del rápido avance de la IA. Este panorama en evolución exige estrategias flexibles que se adapten a los cambiantes ecosistemas tecnológicos, garantizando que las organizaciones puedan sacar partido de lo mejor de ambas tecnologías para lograr una eficiencia y una innovación óptimas.

● La forma de abordar el **mantenimiento** puede variar significativamente en función de la escala de implementación de la RPA. Por ejemplo, en los casos en que solo se implanten uno o dos RPA, el equipo empresarial suele encargarse de las tareas de mantenimiento, con el apoyo parcial de TI para las integraciones de sistemas y otros aspectos técnicos. Este enfoque colaborativo garantiza que los procesos automatizados sigan alineados con las necesidades empresariales, a la vez que se hace uso de la experiencia de TI para cuestiones técnicas complejas. Sin embargo, cuando las RPA se implantan a mayor escala, resulta crucial considerar una transferencia de conocimientos estructurada a un recurso específico cuya tarea sea proporcionar apoyo continuo a la empresa. Este papel de apoyo es fundamental para abordar cualquier cambio, actualización o incidente relacionado con los procesos automatizados. Al garantizar la existencia de una persona o equipo experto, las empresas pueden mantener la continuidad operativa, adaptarse rápidamente a los cambios en los procesos y resolver los problemas con eficacia, minimizando el tiempo de inactividad y maximizando las ventajas de la RPA.

La adhesión a estas recomendaciones permite a las organizaciones abordar las complejidades de la RPA, facilitando la implantación con éxito de las tecnologías de automatización y alcanzando eficiencias operativas y beneficios estratégicos a largo plazo.



BID

Mejorando vidas