

Entendiendo el ROI de RPA

Cómo medirlo y por qué es tan importante

Introducción

La Automatización Robótica de Procesos (RPA) puede beneficiar a empresas de cualquier tamaño, en todo tipo de industrias. Su capacidad para mejorar la productividad, potenciar la innovación y ayudar a las compañías a ofrecerle mejores experiencias a sus clientes, la convierte en una de las herramientas de negocio más valiosas que existen en la actualidad. Si su empresa cuenta con los conocimientos adecuados para medir el impacto real de RPA, podrá demostrar cómo y por qué esta tecnología es tan importante para su negocio, y aprender a implementarla de forma más efectiva, para ahorrar tiempo y costos.

Contar con métricas del retorno de la inversión (ROI) de su proyecto RPA es fundamental para crear un roadmap efectivo para su implementación, soporte y validar asunciones. Cuantificar el retorno – real y esperado – de una inversión en RPA ayudará a las empresas a tomar mejores decisiones, optimizar sus soluciones y aprender a superar obstáculos que puedan aparecer en el camino. Sin embargo, es imprescindible que las compañías comprendan exactamente qué datos deben recolectar y cómo usar esa información de forma inteligente.

Por qué las métricas de ROI son tan importantes

El ROI puede proporcionarle una justificación real y viabilidad a cualquier proyecto de Negocio. Al demostrar que RPA le ofrecerá un beneficio neto al mejorar la experiencia con los clientes, potenciar la innovación, la productividad y facilitar el control de costos, los responsables de cada área tendrán argumentos más potentes para lograr que sus iniciativas sean aceptadas. El proceso de usar ROI, generalmente, se puede dividir en 3 fases:

- **Inicial:** Antes de la implementación, los líderes del proyecto pueden usar los datos obtenidos de ROI para presentar sus ideas con mayor fundamento. Gracias a poder demostrar con exactitud lo que la tecnología puede ofrecer, podrán planear la implementación y conseguir los recursos que necesitan.
- **Intermedia:** Una vez que los procesos de RPA se ejecutan y alcanzan su madurez, es importante que la organización los analice y comprenda sus resultados. Entre ellos, por supuesto, deben considerarse incluso aquellos que son más difíciles de cuantificar, tales como la satisfacción de los clientes, por ejemplo.
- **Avanzada:** A medida que el proyecto continúa evolucionando, los empleados querrán automatizar cada vez más procesos. Por ello, las empresas deben hacer un seguimiento constante del ROI y buscar nuevas áreas que puedan beneficiarse de la Automatización de Procesos.



Justificación financiera para un proyecto RPA

Las soluciones de Automatización de Procesos de Negocio pueden variar enormemente dependiendo de las necesidades y los alcances de cada proyecto. Al ser una tecnología tan flexible, existe una amplia gama de posibles aplicaciones de RPA. Comprender cuál se necesita en cada caso y cómo impactará en la compañía es fundamental para calcular el ROI de forma correcta. Por eso mismo, para poder realizar estimaciones de ROI certeras es necesario entender los beneficios que ofrece cada solución de automatización, así como sus costos.

Métricas clave

COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN

Planificar e implementar soluciones de RPA no debería ser un proceso largo ni tener altos costos asociados. En la mayoría de los casos, los plazos son cortos y los costos suelen ser relativamente bajos, de modo tal que el retorno de la inversión se alcance a la brevedad. Un buen proyecto de automatización, bien definido e implementado, puede empezar a funcionar en semanas, permitiéndole a las empresas ver beneficios mucho antes de lo que esperaban... y con una inversión muchísimo menor a la que requieren otras soluciones tecnológicas similares.

- **Desarrollo *in house* vs. consultores externos**

La decisión de poner en funcionamiento el proyecto valiéndose del equipo propio de la compañía o, al contrario, contratar una consultora externa, puede tener un impacto profundo en el ROI. Si se opta por un equipo propio dedicado a RPA, eso conllevará un gasto menor a futuro y la posibilidad de que entiendan más rápido cómo automatizar otros procesos de Negocio. Si la opción elegida, en cambio, es apoyarse en un equipo externo, es necesario considerar costos probablemente mayores de contratación de los consultores externos, entrenamiento al personal interno y soporte a largo plazo, antes de que su equipo pueda gestionar el proyecto por sí solo. En vez de contratar servicios de consultoría es más conveniente encontrar un software que le permita comenzar a automatizar procesos rápidamente con un equipo interno dedicado a RPA y que, a la vez, le provea opciones de entrenamiento para optimizarlo de forma continua.

- **Modalidad de implementación**

Las soluciones destinadas a front-office interactúan directamente con los clientes, por lo que, con frecuencia, su implementación involucra a más personas y requiere más tiempo dedicado al proyecto. Debido a que los clientes usarán estas soluciones es importante que puedan interactuar con ellas fácilmente y que se integren a la perfección con sus procesos. La automatización de procesos de back-office tiende a ser más fácil de implementar y se puede ejecutar 100% de forma autónoma, haciéndolos ideales para los departamentos de IT, Recursos Humanos y la Gerencia.

- **Pruebas de concepto de automatización**

Para evitar tener costos recurrentes innecesarios, las organizaciones pueden optar por llevar a cabo pruebas de concepto de automatización de procesos, antes de poner en marcha el proyecto. Esto les ayudará a dar exactamente con la solución que necesitan y asegurarse que ésta le dará los resultados que esperan.

El camino para alcanzar un ROI en tiempo récord

Una solución de RPA bien definida es la clave para un proyecto eficaz de automatización, que tenga como resultado el retorno de inversión más rápido posible.



COSTOS RECURRENTE

Además de los costos iniciales que conlleva la implementación de un proyecto RPA, pueden existir costos asociados a la automatización de procesos. Adquirir licencias de software, contratar personal especializado y la gestión del proyecto, por ejemplo, pueden afectar al ROI. Las empresas deben monitorear y optimizar estos costos para asegurarse de que maximizan el retorno de las iniciativas de automatización.

- **Cuotas de suscripción** – Las cuotas de suscripción pueden llegar a ser uno de los costos más altos asociados al RPA. Existe una amplia gama de estructuras de precios y las empresas deben examinar detalladamente qué opciones ofrece cada proveedor para elegir la solución que le reportará mayor ROI.
- **Equipo de trabajo** – Si decide implementar RPA con un equipo interno, la compañía necesitará contratar personal con experiencia en automatización para poder configurar y administrar el software. La elección de la herramienta correcta tendrá un impacto real en los costos, desde la productividad y el tiempo de configuración, hasta el soporte que se necesite una vez que todo esté funcionando. Por ello, prestarle atención a la flexibilidad de la herramienta es una consideración muy importante que hay que hacer.



BENEFICIOS DE RPA

En última instancia, los beneficios que obtendrá gracias a la automatización superarán con creces al dinero invertido en el proyecto. Entender estos beneficios y ser capaz de cuantificarlos es primordial para poder justificar la inversión que hará en RPA.

- **Mejorar la eficiencia** – La principal razón por la cual las empresas adoptan la Automatización Robótica de Procesos es porque mejora la eficiencia de toda la organización. El equipo que implemente el proyecto de RPA debe realizar un cálculo real para comparar la capacidad de productividad humana y la de los robots de software. La idea detrás de esta estrategia es demostrar con números la eficiencia de la automatización y dejar en evidencia cuántas horas le ahorra a cada empleado. Demostrar la eficiencia de la automatización no tiene como objetivo desmoralizar a los empleados o probarles que las máquinas trabajan mejor que ellos. Al contrario, la idea de automatizar es que la fuerza laboral humana pueda enfocarse en otro tipo de tareas que sean más valiosas para la compañía, en lugar de tener que hacer labores repetitivas.
- **Mejorar la experiencia de los clientes** – Otra área que juega un rol fundamental para mejorar el ROI de las soluciones de RPA es la experiencia de los clientes. Si bien es cierto que no proveerá una reducción de costos inmediata, dar un mejor servicio a los clientes es una de las mejores inversiones que una empresa puede hacer para fidelizarlos. A largo plazo, hará que el valor de la marca aumente y, gracias a ello, aumentarán las ventas. Establecer un índice de satisfacción de clientes antes de implementar las soluciones de automatización ayudará a poder medir el retorno de la inversión en automatización.
- **Un plan de acción para obtener un ROI de RPA óptimo** – El ROI juega un rol clave en todo proyecto de automatización. Un plan efectivo debe tener etapas y objetivos de ROI, y el equipo de implementación debe analizar constantemente la performance y hacer ajustes para lograr la concreción de esos objetivos.

Desarrollando un roadmap de automatización orientado al ROI

ESTABLEZCA EXPECTATIVAS Y OBJETIVOS DE ROI

Para asegurar que el proyecto entregará un ROI positivo, es fundamental enfocarse en el valor que aporta cada etapa del proceso. Para poder lograrlo, es primordial establecer objetivos, plazos y qué estrategias se implementarán. Asimismo, se recomienda definir cuál es el resultado esperado del proyecto y trabajar junto con todas las personas involucradas para consensuar los beneficios esperados de la automatización.

IDENTIFIQUE OPORTUNIDADES DE AUTOMATIZACIÓN QUE LE DEN RESULTADOS RÁPIDOS

Es muy importante tener ROI positivo en las primeras etapas del proyecto para poder seguir implementándolo en otras áreas de la empresa. El primer paso para una implementación de RPA exitosa consiste en identificar, analizar y desglosar aquellos procesos en la estructura de la empresa que se hacen manual y repetitivamente. Automatizar este tipo de procesos le permitirá tener un ROI positivo más rápido y demostrarle a la Gerencia que la automatización es una solución muy rentable.

ORDENE SUS PROCESOS A AUTOMATIZAR SEGÚN SU ROI

Una vez que haya hecho una lista de los procesos que pueden automatizarse, debe elegir un proveedor de RPA, ver el plan de acción conjunta y establecer cuáles son los resultados esperados. A continuación, le recomendamos crear un índice que compare los resultados de los procesos automatizados y sin automatizar, para determinar si el proyecto es viable y rentable para su empresa.

CREE PRESUPUESTOS ENFOCADOS EN EL ROI

Al definir un proyecto orientado a un ROI rápido es importante considerar una serie de aspectos clave tales como: los gastos de inversión y operativos, los beneficios que obtendrá al alcanzar mayor eficiencia, el potencial ahorro en capital humano y las

posibilidades de incrementar clientes a los que puede dar soporte, entre los más destacados. Esto ayudará al equipo a justificar la iniciativa de automatización y hará que el proceso sea un éxito.

DESARROLLE UNA CULTURA DE AUTOMATIZACIÓN Y CREE UN CENTRO DE EXCELENCIA

Tener una cultura de automatización le asegurará que el proyecto RPA no será una inversión de una única vez y le reportará ganancias de forma continua. Para alcanzar esta meta, las empresas deben capacitar a los empleados para que sepan manejar el software de automatización de forma correcta y enseñarles tácticas para optimizarlos. A la par, es necesario crear un **Centro de Excelencia** enfocado en realizar mejoras continuas, optimizar procesos existentes y desarrollar metodologías standard que se puedan aplicar a otros procesos en la empresa.

ESCALE SU AUTOMATIZACIÓN A TRAVÉS DEL CENTRO DE EXCELENCIA

Una vez que se alcanza un ROI positivo, es momento de empezar a desarrollar estrategias para escalar la automatización. Para ello, el equipo deberá crear documentos con procesos estándar, metodologías, mejores prácticas y lecciones aprendidas. Esto ayudará a crear consistencia a través de toda la empresa y a que las iniciativas que se tomen generen valor a largo plazo. Idealmente, estos documentos y prácticas deberían estar centralizados en el Centro de Excelencia de Automatización, el que se ocupará de su seguimiento, así como a gestionar los pedidos de las diferentes áreas y la capacidad de ejecutar los diferentes proyectos.

SEGUIMIENTO CONTINUO

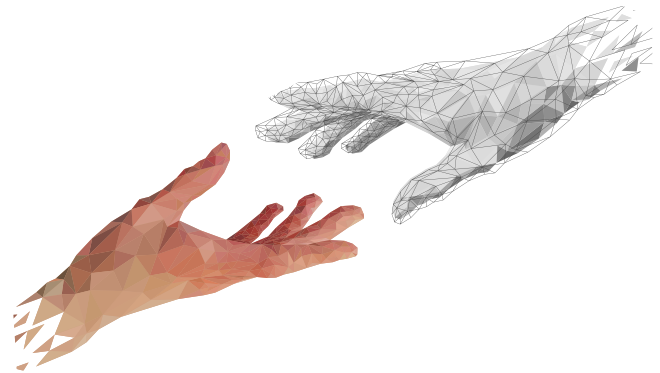
Esta fase debe focalizarse en revisar que las iniciativas de automatización estén dando un ROI satisfactorio. Los responsables del proyecto deben analizar con regularidad los costos y los beneficios de la automatización y, con esos resultados, ajustar las prácticas y los modos de implementación para maximizar el ROI. El equipo que esté a cargo del proyecto siempre debe mantenerse al día sobre las nuevas tecnologías para mantener las implementaciones actualizadas y ser cada vez más competitivos.

CONCLUSIÓN

La Automatización Robótica de Procesos (RPA) puede ayudar a las compañías a alcanzar sus objetivos de negocio y, además, darle beneficios reales de muchas maneras. Esta es una razón más que suficiente para empezar a probar esta alternativa cuanto antes. Además, con una solución RPA se puede alcanzar un ROI positivo en muy poco tiempo y con una inversión relativamente baja.

No obstante, sin comprender a fondo cómo calcular el ROI, las empresas no podrán tomar decisiones en forma eficiente, ni justificar ante sus superiores la inversión necesaria para empezar a automatizar.

Para poder desarrollar un proyecto RPA de forma precisa, el equipo que tome la iniciativa deberá poner el foco en el ROI en todas las etapas: desde la planificación, hasta la implementación y el posterior seguimiento. Al analizar el impacto real que la Automatización Robótica de Procesos tiene en el Negocio, el equipo que esté a cargo podrá proponer nuevas ideas y asegurarse de que la solución que desarrollaron aporta gran valor a su empresa.



INSTITUTE FOR ROBOTIC
PROCESS AUTOMATION
& ARTIFICIAL INTELLIGENCE

Acerca de IRPA AI
Fundado en 2013, el Instituto de Automatización Robótica de Procesos e Inteligencia Artificial (IRPA AI) es una asociación independiente de profesionales y un foro de conocimiento para compradores, proveedores, influencers y analistas de procesos de automatización robótica, informática cognitiva e inteligencia artificial. Su red global de servicios de asesoría ofrece inteligencia de negocios de vanguardia, estudios de mercado, asistencia personalizada y eventos, así como también oportunidades de capacitación y networking con los responsables de áreas de servicios.



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.