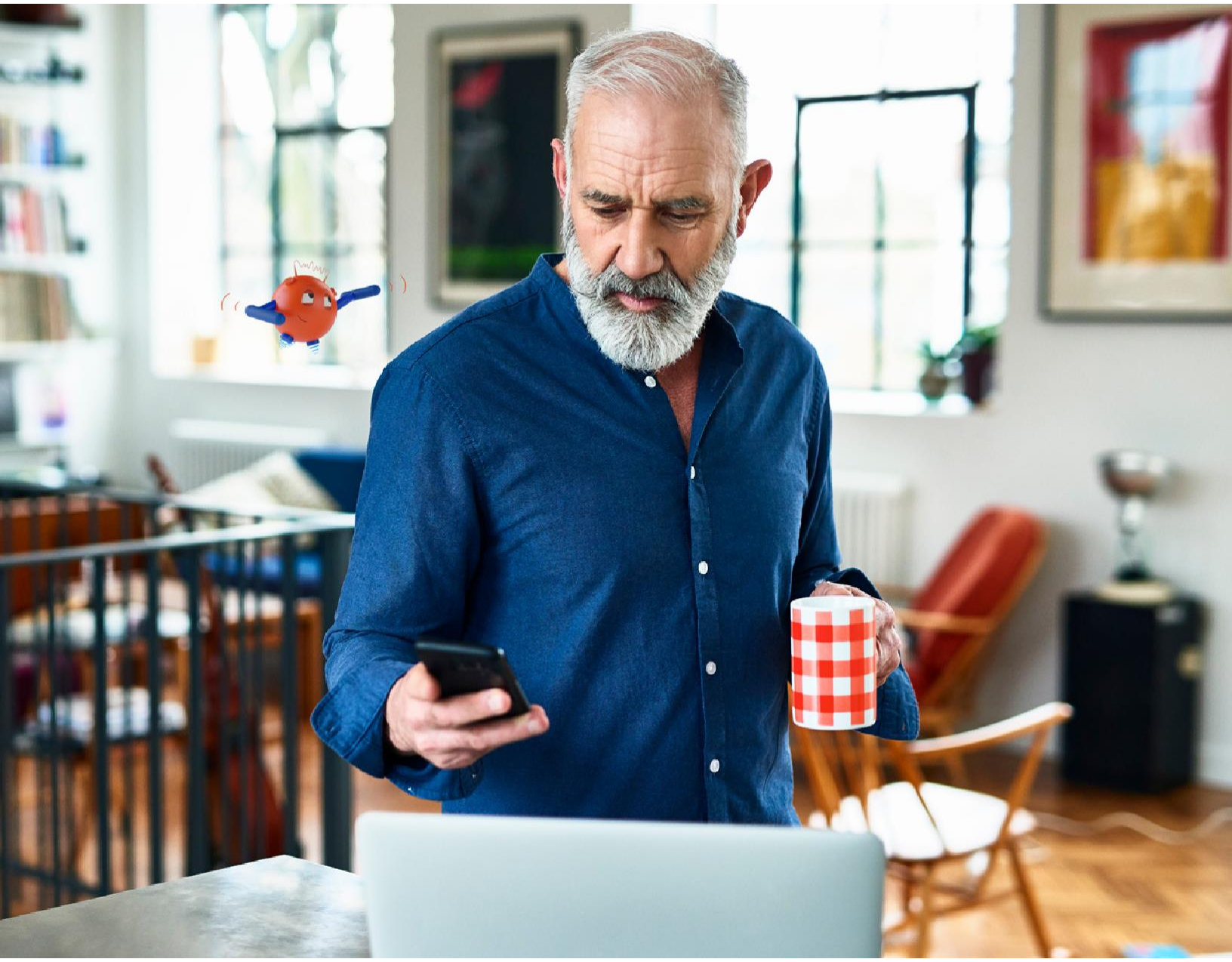
UiPath Reboot™ Work.



‘Un Robot Para Cada Persona™’

Por qué tus empleados son la clave para desbloquear todo el potencial de automatización

Contenido

03	La innovación de abajo hacia arriba es la clave para la transformación digital
04	Una empresa totalmente automatizada™ es una empresa transformada digitalmente
05	Proporcione un robot para cada persona
06	Un robot para cada persona supone valor para toda la empresa
07	5 pasos para empezar
08	Cliente destacado: elevar el potencial humano con innovación

La innovación de abajo hacia arriba es la clave para la transformación digital

Las personas son el activo más poderoso que tiene una empresa. Los empleados son fundamentales para el éxito de la empresa hoy y el crecimiento mañana, pero a menudo se ven obligados a trabajar en tareas mundanas y repetitivas, lo que les quita tiempo de un trabajo valioso.

Cuando surgieron las iniciativas de transformación digital hace décadas, el objetivo era claro: ayudar a las empresas a modernizar las operaciones y mejorar los procesos. Dichas iniciativas eran ejercicios de arriba hacia abajo centrados en los sistemas y los flujos de trabajo.

Sin embargo, los mandatos de arriba hacia abajo tenían un defecto fundamental. A medida que las empresas invertían en nuevas tecnologías, la complejidad aumentaba. Los sistemas desarticulados generaban nuevo trabajo para los empleados. Los trabajadores de toda la empresa identificaban soluciones alternativas, gestionaban las excepciones y desarrollaban personalizaciones para llenar los vacíos tecnológicos.

Los beneficios adicionales se vieron rápidamente contrarrestados por la complejidad vertiginosa. Investigación de McKinsey & Company **encuentra** que solo el 16% de los tomadores de decisiones de alto nivel afirman que los esfuerzos de transformación digital de su empresa han tenido éxito.ds

> "Creemos que la democratización de la automatización está a la vanguardia de cualquier estrategia de transformación digital exitosa."
>
> —Param Kahlon, Chief Product Officer, UiPath

Los desafíos de la transformación digital clásica nos han llevado a un nuevo enfoque: la innovación desde abajo hacia arriba. Se trata de una innovación impulsada por personas que ven los problemas de cerca, todos los días, y una plataforma sencilla que pone herramientas fáciles de usar directamente en manos de personas que pueden tener un impacto inmediato.

Este documento explica cómo las empresas pueden finalmente ver los beneficios de la transformación digital al empoderar a todos los empleados para que se beneficien de la automatización. Describe cómo los empleados pueden (¡y deben!) interactuar con los robots, demuestra cómo la **Plataforma de UiPath** apoya la automatización empresarial y comparte pasos que puede seguir para comenzar hoy mismo.

Una empresa totalmente automatizada es una empresa transformada digitalmente

En pocos años, los robots de software en las empresas han pasado de ser una idea novedosa a ser algo que la mayoría de las empresas líderes consideran esencial para su éxito continuo.

La automatización robótica de procesos (RPA) permite a las empresas automatizar tareas rutinarias mediante robots de software que emulan a los humanos, de modo que los empleados dedican menos tiempo al trabajo manual y más tiempo a actividades que aprovechan sus valiosas habilidades (y exclusivamente humanas). ¿El resultado? Una mayor satisfacción laboral para los trabajadores y un impacto comercial significativo para la organización.

De acuerdo a **una reciente investigación de IDC,** 4 de cada 5 ejecutivos indican que los principales beneficios de RPA incluyen:

- Menos errores o equivocaciones, lo que reduce el tiempo de repetición del trabajo
- Mayor velocidad de respuesta y flexibilidad de procesos
- Capacidad de los empleados para tomar decisiones mejores y más consistentes

En otras palabras, la automatización ayuda a las empresas a transformarse digitalmente, y aquellas que adoptan la automatización en toda la organización a gran escala e incluyen a los empleados en el esfuerzo ven resultados más rápido.

A una organización de este tipo se le denomina empresa totalmente automatizada.™. Se trata de una empresa más eficiente, más resiliente y que supera a sus pares. En una empresa así, tanto los clientes como los empleados están más satisfechos.

Mientras que una empresa tradicional adopta un enfoque de automatización de arriba hacia abajo, una empresa totalmente automatizada involucra a todos en la organización en sus esfuerzos de automatización.

Gartner predice que el 90% de las grandes organizaciones a nivel mundial adoptarán la automatización robótica de procesos de alguna forma para 2022.

La empresa totalmente automatizada

Asigna trabajo automatizable a robots

Los robots hacen el trabajo mundano y repetible.

Proporciona un robot para cada persona

Los asistentes robóticos amplían y empoderan a los trabajadores humanos

Democratiza el desarrollo

Los trabajadores pueden automatizar tareas sencillas con aplicaciones de poco código

Libera la IA en todas las facetas del trabajo

Implemente IA para construir robots más inteligentes y detectar todas las oportunidades de automatización

Existen dos formas de participación de los empleados. En primer lugar, una empresa totalmente automatizada proporciona a cada empleado un asistente robot. En segundo lugar, una empresa totalmente automatizada impulsa la innovación de abajo hacia arriba al facilitarles a los empleados la creación de sus propias automatizaciones.

Proporcione un robot para cada persona

Los empleados están ansiosos por trabajar con robots: el 71% informa sentirse optimista sobre el impacto de la automatización en su trabajo diario, según un estudio reciente **reporte de IDC.**

Con un robot para cada persona, los empleados logran más resultados y se centran en tareas de mayor valor. **Los trabajadores pueden colaborar con los robots de diversas maneras:**

- Delegar tareas repetitivas a robots
- Comunicarse e interactuar con robots
- Trabajar codo a codo con robots sin interrumpir su propio trabajo
- Interactuar con aplicaciones que funcionan con robots

Al brindar acceso a la automatización a todos los miembros de la organización, las empresas totalmente automatizadas incorporan la automatización en las operaciones diarias y permiten que todos se beneficien de ella.

Además, una vez que los empleados se familiarizan con los robots, comienzan a identificar nuevas oportunidades de automatización. Si se proporciona a cada empleado herramientas para sugerir nuevas automatizaciones, se generará una fuente de ideas valiosas, obtenidas directamente de expertos en la materia (SME).

El informe de IDC “Un robot para cada trabajador: ¿estamos preparados para una mentalidad de automatización que priorice a las personas?” analiza la importancia de un enfoque de automatización que priorice a las personas. Descubra historias de éxito y perspectivas de ocho empresas globales que están implementando una mentalidad de automatización que priorice a las personas en la actualidad. **Obtenga su copia gratuita**

Los robots ayudan a los empleados con las tareas cotidianas, desde las más simples hasta las más complejas.

El trabajo de mayor valor varía según la industria y la función del empleado

Planificar
Tareas para empezar el día rápidamente

Investigación
Tareas personales, tareas del departamento, tareas de la empresa

Gestionar datos
Tareas personales, tareas del departamento, tareas de la empresa

BAJO VALOR ALTO VALOR

Productividad personal
Tareas para organizarse y ayudar con la productividad individual

Tomar acción
Tareas personales, tareas del departamento, tareas de la empresa

Un robot para cada persona supone valor para toda la empresa

La investigación de IDC descubrió que el 80% de los tomadores de decisiones que han adoptado la automatización robótica de procesos (RPA) brindan a los trabajadores acceso a herramientas que les permiten automatizar su trabajo. En otras palabras: los líderes de hoy reconocen la importancia de involucrar a los empleados en las iniciativas de automatización.

Las empresas que adopten un robot para cada persona:

Ahorre costes y genere eficiencia a gran escala: los estudios realizados por UiPath indican que unas pocas automatizaciones pueden ahorrar a los empleados entre 20 y 25 minutos al día, lo que equivale a un día laborable al mes o casi 85 horas al año. Para una empresa con 15.000 empleados, esto supone un ahorro de casi 1,3 millones de horas al año, lo que genera capacidad para la organización de formas nunca vistas hasta ahora y permite trasladar a los empleados a tareas más estratégicas.

Mejorar la eficiencia operativa: un robot para cada persona pone el vehículo de entrega de la transformación digital en cada escritorio, mejorando la eficiencia operativa, proporcionando un alto nivel de calidad del proyecto y creando agilidad en la organización en todos los niveles que ayudan a las empresas a navegar con éxito en tiempos de incertidumbre.

Mejorar la satisfacción de los empleados y los clientes: dar a los empleados tiempo para que realicen trabajos más creativos y valiosos les ayuda a lograr un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal y una mayor satisfacción laboral. Como resultado, la organización puede atraer y retener mejor a los mejores talentos. Además, los empleados que desempeñan funciones de cara al cliente tienen más tiempo para ofrecerles experiencias mejores y más personalizadas.

Un robot para cada persona aporta valor a toda la empresa

5 pasos para comenzar

Cada organización tiene su propia cultura, procesos y necesidades. Implementar un robot para cada persona y democratizar la innovación requiere una planificación y un aporte cuidadosos que se adapten a la estrategia de cada empresa, por lo que los detalles variarán.

Basándose en experiencias con empresas de todo el mundo, **UiPath recomienda a las empresas seguir cinco pasos esenciales para la implementación.**

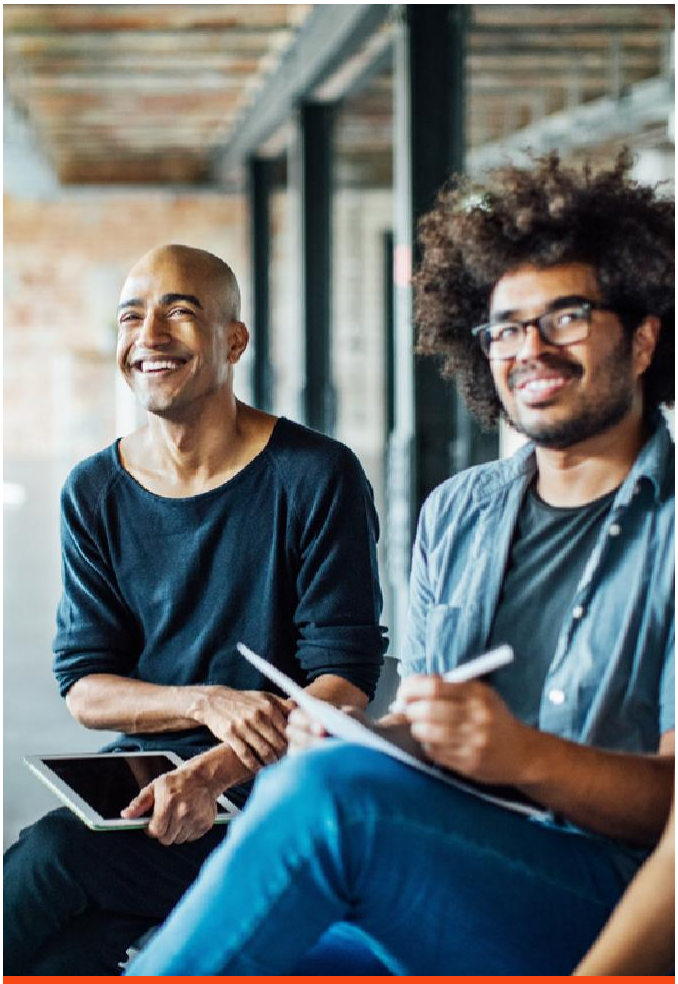
1. Defina personas y trazar un recorrido de alto nivel para cada una. Las empresas comienzan por identificar qué empleados participarán como usuarios de automatización o desarrolladores ciudadanos y trazan un mapa de las experiencias deseadas para cada uno.

2. Identifique los peajes para cada persona. Luego, las empresas establecen puntos de control para cada persona para garantizar el cumplimiento del modelo de gobernanza. Por ejemplo, si un desarrollador ciudadano no ha completado la capacitación pertinente, no podrá obtener una licencia para desarrollar automatizaciones.

3. Transformar el recorrido de alto nivel en una ruta detallada hacia el proceso de producción. Una vez establecidos y aplicados los puntos de control para cada persona, el siguiente paso es profundizar en la "ruta hacia la producción" (pasos para ejecutar el programa de automatización) y especificar detalles sobre los roles y responsabilidades.

4. Desarrollar procesos operativos. En este paso, es importante definir cómo implementar la tecnología, administrar las licencias, distribuir la capacitación y administrar los recursos de soporte.

5. Configurar tecnologías de soporte nuevas y existentes para alinearlas con las necesidades del programa. El paso final implica aprovechar plataformas y sistemas adicionales para respaldar con éxito las necesidades del producto con el nivel mínimo de actividades manuales.



Un modelo operativo de automatización (AOM) ilustra cómo una organización ejecutará y ampliará su programa de automatización con estándares de gobernanza adecuados establecidos. Define las personas, la propiedad y los protocolos de gobernanza, y permite la ejecución exitosa del programa.

CLIENTE DESTACADO

dentsu

Elevar el potencial humano con innovación

Cómo Dentsu invierte en su gente al adoptar la automatización de abajo hacia arriba

Dentsu es una empresa global de comunicaciones de marketing digital con sede en Londres y que opera en 145 países con alrededor de 45.000 empleados.

El viaje de automatización de Dentsu comenzó en enero de 2018 con la creación de su Centro de Excelencia en Automatización (COE) con la misión de "elevar el potencial humano" incorporando inteligencia artificial (IA) en todos los procesos comerciales de la empresa, a nivel mundial.

Max Cheprasov, director de automatización de Dentsu, dijo: "El objetivo final es dotar a todos nuestros empleados de un asistente virtual. No existe ningún equipo o proceso que no pueda beneficiarse de la IA y la RPA".

En un ejemplo temprano, en una iniciativa liderada por Brian Klochkoff, director de soluciones de automatización, el CoE construyó y desplegó un ejército de **60 robots en solo 30 días** para completar un proyecto de extracción y migración de datos a gran escala, ahorrando más de 125.000 horas.

A medida que los empleados de Dentsu se familiarizaron con la automatización, comenzaron a comunicarse con el CoE con sugerencias para nuevas automatizaciones. El CoE quería actuar sobre cada nueva idea, pero necesitaba priorizar las automatizaciones que generarían beneficios para toda la empresa. Las ideas presentadas por los empleados representaban una oportunidad de "cola larga" que, si se ejecutaba, lograría un ahorro de tiempo acumulativo masivo. Para liberar este potencial sin convertir al CoE en un cuello de botella, Dentsu estableció su Programa de Automatización Ciudadana (CAP, por sus siglas en inglés) que permitió y empoderó a los empleados para automatizar sus desafíos diarios de forma independiente.

La empresa considera esta estrategia en curso como una inversión en su gente. Su objetivo no es solo eliminar la monotonía del trabajo diario de los empleados, sino también mejorar las habilidades de los trabajadores para elevar el potencial de todos dentro de la organización.

Hacer realidad un robot para cada persona

Como una de las primeras integrantes del equipo, Kate Hall, arquitecta de soluciones de automatización, rápidamente se convirtió en una experta en la plataforma UiPath, incluido StudioX, la solución de código bajo o nulo que permite y empodera a los usuarios comerciales para crear sus propias automatizaciones supervisadas. Armada con este conocimiento, ahora lidera el programa CAP de dentsu. En febrero de 2020, dentsu puso a prueba CAP con su unidad de Finanzas de Medios. Los miembros del equipo usaron StudioX para crear una automatización para un proceso que requería que descargaran y combinaran información de diferentes sistemas en un informe con formato de Microsoft Excel. Cada miembro del equipo tardó un día hábil en completar este proceso; el robot supervisado que construyeron lo completa en solo 10 minutos.

En asociación con UiPath, dentsu continuó implementando su programa en toda la organización. Los cursos de autoaprendizaje de UiPath Academy se pusieron a disposición de grupos de desarrolladores ciudadanos. Dentsu también organizó hackatones de dos días, dirigidos por entrenadores de UiPath, para ayudar a los participantes a poner en marcha sus primeras automatizaciones.

En un hackathon para el equipo de Operaciones de Medios, los empleados crearon automatizaciones que se espera que le ahorren al equipo más de 850 horas de esfuerzo manual cada año, y hay más de 70 nuevas ideas en proceso.

> "La introducción de la automatización dirigida por los ciudadanos nos permite abordar el proceso de automatización tanto desde arriba como desde abajo. Esto nos ayuda a difundir aún más la conciencia sobre la automatización, ya que más personas pueden realmente tener las herramientas en sus manos y comenzar a automatizar."
>
> —Kate Hall, Automation Solutions Architect, dentsu

> "Mi automatización solo es un rápido ahorro de tiempo, pero esta tarea ayudará enormemente a mantener todo nuestro proceso de campaña en marcha y nos brindará más tiempo para concentrarnos en el trabajo creativo."
>
> —dentsu employee, CAP hackathon

Las automatizaciones populares dirigidas por ciudadanos incluyeron la preparación y manipulación de informes de Microsoft Excel, la exportación y el archivo de facturas, la elaboración de informes de planillas de horas y los recordatorios por correo electrónico, así como la descarga, transformación y carga de datos en todos los sistemas. Los empleados también descubrieron nuevas oportunidades de automatización para impulsar el control de calidad y la entrega puntual de proyectos.

En un caso de uso, la automatización crea recordatorios de Microsoft Outlook basados en un gráfico de producción de campañas de Microsoft Excel. Ahora que esta tarea altamente manual se ha automatizado, los empleados tienen más tiempo para centrarse en el contenido de la campaña y las interacciones estratégicas con los clientes, y todas las partes involucradas están al tanto de los hitos para que puedan seguir el camino correcto y entregar las campañas a tiempo.

A medida que los empleados generan nuevas ideas y crean automatizaciones, el CoE administra el programa de forma centralizada con total supervisión y transparencia. Las automatizaciones dirigidas por ciudadanos se almacenan en un Orchestrator corporativo y las nuevas ideas se rastrean en Automation Hub, lo que facilita el seguimiento del progreso del programa.

Emocionando a los empleados

Los empleados de Dentsu que participaron en el proyecto piloto CAP vieron la automatización como una forma de mejorar la productividad diaria y acelerar el crecimiento profesional. Se sintieron inspirados –y entusiasmados de que los robots pudieran realizar tareas tediosas en su nombre, para que ellos pudieran concentrarse en el trabajo estratégico y creativo para el cual están excepcionalmente capacitados.

Dentsu cuenta con un Automation Connective interno con más de 500 miembros en todo el mundo. Los miembros de esta comunidad hacen preguntas, colaboran con otros participantes y comparten sus propias automatizaciones. Dentsu continúa enfocándose en mejorar las habilidades de los desarrolladores ciudadanos trimestralmente y está expandiendo la comunidad CAP en toda la empresa. Se estima que las automatizaciones desarrolladas por ciudadanos y atendidas le han ahorrado a Dentsu más de 3000 horas de esfuerzo manual en tan solo el transcurso de hackatones de dos días.

Una visión a largo plazo que impulsa resultados a nivel empresarial

La misión de Dentsu es elevar el potencial humano mediante la integración de RPA e IA en todos los procesos empresariales. Al dotar a los empleados de herramientas que les ayuden a beneficiarse de la automatización, la empresa espera lograr lo siguiente:

- Empleados más felices que informan mejoras en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal
- Mejores resultados comerciales y nuevas formas de valor reconocidas por los clientes como superiores a las de los competidores
- Mayor satisfacción del cliente
- Mejor continuidad comercial
- Mejor cumplimiento y gobernanza central

Lecciones aprendidas

¿Está interesado en poner en marcha su propio programa de robot para cada persona? **A continuación, se ofrecen tres consejos del equipo de automatización de Dentsu :**

- Prepare un plan a largo plazo para un modelo operativo de automatización, de modo que pueda administrar de manera centralizada el programa y hacer un seguimiento de todas las ideas entrantes y las automatizaciones dirigidas por los ciudadanos.
- Identifique patrocinadores para generar conciencia y demanda.
- Simplemente póngase en marcha. Aprenderá y perfeccionará su enfoque a medida que implemente su programa.

Haz realidad un robot por cada persona en tu empresa

Conozca más sobre un robot para cada persona

Comienza tu conversación con nuestros expertos en RPA.

Grupo Novatech
soluciones@grupo-novatech.com
www.grupo-novatech.com