



Robotización

Menos errores humanos y mejores tiempos operativos

Diciembre 2019



Según la encuesta 'Innovación de la Industria Tecnológica 2019' de KPMG, los RPA (Robotic Process Automation), son la tercera tecnología en la que más están invirtiendo las compañías y además se ubican como la segunda en el ranking de las de mayor potencial para la transformación y creación de valor a largo plazo dentro de las organizaciones.

La eficiencia es una parte fundamental en el mundo empresarial, por ello, la entrega de productos y servicios de calidad que los clientes requieren y en el tiempo que lo desean obliga a realizar inversiones continuas en tecnología. A medida que el modelo de negocio del futuro se vuelva más rápido, ágil e inteligente, las empresas encontrarán que las metodologías y procesos deberán ser más veloces.

Telefónica es una de las organizaciones de mayor impulso de la economía digital en el país, con ingresos por 5.4 billones de pesos en el 2018. Ha trabajado en el desarrollo de la telefonía y conectividad móvil, servicios de banda ancha, fibra óptica al hogar, televisión satelital y telefonía fija, por medio de una completa oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas. Así mismo, cerró agosto de 2019 con una base de clientes de 19,1 millones en todo el país.

Entendiendo esta necesidad, el reto de Telefónica Colombia era automatizar diferentes procesos por medio de robots. Al respecto, Javier Jiménez, Gerente de Calidad TI en Telefónica Colombia, explicó: "Lo ideal es automatizar para optimizar los procesos empresariales, dando como resultado que el personal

se libere de tareas repetitivas y puedan dedicar ese tiempo a actividades que agregaran valor a la empresa. Igualmente, nos hemos alineado con los objetivos financieros de la organización, donde logramos aportar más con menos recursos y generar mayores ingresos".

El poder de la robotización

El trabajo entre KPMG y Telefónica permitió la implementación de más de 360 robots que soportan más de 60 procesos (asistentes). En un inicio la transformación resultó ser compleja, ya que se debía socializar con los empleados y eso tomó un tiempo más de lo que se deseaba para la implementación, pero al ir abordando las diferentes áreas de la compañía y aplicando la robotización, el proceso fue evolucionando más rápidamente. Es allí donde KPMG tuvo un papel principal con la metodología y el modelo estructurado que diseñó detrás de la implementación, el cual permitió tener una estabilidad y escalabilidad que requiere un desarrollo de tal envergadura.

Roberto Puche, Director Tecnologías de la Información de Telefónica Colombia, también opinó sobre esta transformación y agregó: "El mayor reto fue establecer un cambio cultural. Concientizar a los empleados de los equipos internos para que dejarán de ver a los robots como enemigos y los entendieran como un complemento al trabajo; de esta manera comprendieron que la robotización es una aliada que permite una convergencia entre los robots y de quienes los operan o se benefician de ellos".

Resultados tangibles

Los RPA han traído beneficios como tiempos óptimos, reducción de los errores humanos, ampliación de la capacidad de las áreas operativas; de igual manera, financieramente han logrado abrir oportunidades de ingresos y aumentaron la eficiencia de costos de la compañía.

Para ampliar este panorama de cómo Telefónica Movistar logró intensificar su productividad, es necesario ejemplificar uno de los procesos que más ha visto los frutos de la automatización. Cuando un cliente solicitaba conocer si estaba reportado en centrales de riesgo, por ley se debe dar respuesta en 15 días hábiles, el promedio de la compañía era de 10 días (debido a las diferentes áreas que intervenían). Eso, implicaba que un colaborador atendiera en promedio, 450 consultas de este tipo en un mes; ahora, con el robot, se logra responder 4.500 casos mensuales y cada proceso tarda tan sólo 3 minutos, asimismo, implica que el cliente no tiene que regresar a la oficina, porque la información se entrega en máximo cinco minutos.

“Con los robots se ha cambiado el chip en el interior de la organización. A nuestros empleados les ha permitido dedicarse a actividades que agregan valor y dejar las tareas operativas a los robots. Realmente, la gente siente la importancia del proyecto y ellos mismos van proponiendo los casos que requieren de automatización,” afirmó, Roberto Puche.

Los RPA han resultado ser una herramienta perfecta para soportar la esencia dinámica de Telefónica, en el pasado las actividades que implicaban transacciones masivas sobre los sistemas y que solo contaban con el front para incluir los registros (ventas, posventas y migraciones), necesitaban de la contratación de un backoffice para realizarlas, hoy en día evita ese proceso al estar robotizadas.

Confluencia Humano-máquina

Lograr que la automatización sea exitosa requiere del talento humano, es una esencia innegable. Es así como el personal de Telefónica ha sido clave, ya que el proyecto nació por iniciativa de algunos ellos, sobre todo de quienes tenían gran experiencia en temas de automatización y eso marcó la diferencia; desde el comienzo buscaron llevar las ventajas de la robotización a los usuarios. Ese talento humano hace que hoy el equipo que conforma el Centro de Excelencia sea la columna vertebral de RPA.



Según Alian Almeida de KPMG “en la Firma comprendemos la importancia de los colaboradores en esta implementación, por lo que brindamos constante acompañamiento en la capacitación y construcción ese equipo de talentos, además, realizamos la creación e implementación del Centro de Excelencia. Nuestro compromiso estuvo en cada una de las etapas, con el fin de alcanzar los resultados que se están logrando. El siguiente paso es explorar y complementar la robotización por medio de integraciones con BPM, inteligencia artificial, IAOps, motores de reglas y Big Data”.

Áreas clave de implementación

- Entrega de servicios: incluye tareas de creación, envío y corrección de órdenes de servicio. Verificar inventarios, enviar correos de confirmación y responder a solicitudes estándares enviadas por clientes.
- Aseguramiento de servicios: refiere a administración de tickets, solución de problemas, reinicio de servidores, envío de correos electrónicos, mensajes SMS, monitoreo y corrección de problemas.
- Soporte de infraestructura tecnológica: trabaja en la distribución de software, apertura de puertos en Firewalls, entre otros.
- Atención a clientes: los robots de software pueden procesar datos extraídos desde sistemas

de respuesta de voz y/o formularios web, para responder apropiadamente (y si es necesario, los robots pueden transferir la tarea a un empleado, y “aprender observando la respuesta dada por el humano”.

- Finanzas: básicamente los robots de software pueden procesar transacciones y resolver excepciones. Adicionalmente se puede automatizar la transferencia de datos desde sistemas de entrada masiva de información hacia los ERP, para realizar la consolidación y reconciliación sin el uso de interfaces de integración basadas en archivos planos y transferencia a bases de datos.

KPMG posee las herramientas requeridas para el diseño, creación y operación de los robots de software que permitan dar respuesta a las necesidades crecientes de agilizar la gestión y operación en empresas en fase de modernización y automatización intensiva.

Se ha dicho que entre los próximos diez a 20 años, el 47% de los empleos serán sustituidos por mano de obra automatizada o robots. Los RPA logran superfluos de intervención humana; el trabajo puede llevarse a cabo en paralelo prácticamente sin restricciones de recursos, pero el resultado es que si bien la reducción de costos lograda alcanzada puede ser de entre 15 y 30%, RPA permite una contracción de costos de entre el 40 y 70%.





Sobre KPMG en Colombia

Firma que presta servicios de Auditoría y Aseguramiento, Consultoría, Servicios Legales y Tributarios, Outsourcing en los diferentes sectores económicos del país: Infraestructura, Información, Comunicaciones y Entretenimiento, Mercado de consumo, Mercados industriales, Servicios Financieros, Seguros, Energía y Recursos Naturales, Gobierno y Salud. Para conocer más información visite home.kpmg/co o síganos en nuestras redes sociales.

Acerca de Telefónica Colombia

Telefónica es uno de los mayores impulsores de la economía digital en el país, con ingresos por 5,471 Billones de pesos en 2018. La actividad de la compañía, que opera bajo la marca comercial Movistar, se centra fundamentalmente en los negocios de telefonía y conectividad móvil, servicios de banda ancha, fibra óptica al hogar, televisión satelital, telefonía fija y la oferta de soluciones digitales para pequeñas, medianas y grandes empresas y corporaciones.

Telefónica está presente en 283 municipios con banda ancha fija, 957 con telefonía móvil y en 952 ofrece la tecnología 4G LTE (393 propia + 559 RAN). Así mismo, ofrece telefonía fija en 703 municipios. Telefónica cerró 2018 con una base de clientes de 19,1 millones en todo el país: 15,7 millones de líneas móviles, 1,2 millones de clientes de banda ancha, 548 mil de TV digital satelital y 1,6 millones de líneas fijas en servicio.

La información aquí contenida es de naturaleza general y no tiene la intención de abordar las circunstancias de ningún individuo o entidad en particular. Aunque nos esforzamos por proporcionar información precisa y oportuna, no puede haber ninguna garantía de que dicha información es exacta a partir de la fecha en que se reciba o que continuará siendo correcta en el futuro. Nadie debe actuar sobre dicha información sin la debida asesoría profesional después de un examen detallado de la situación en particular.

© 2019 KPMG S.A.S. y KPMG Advisory, Tax & legal S.A.S., sociedades colombianas y firmas miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Derechos reservados.

Derechos reservados. Tanto KPMG como el logotipo de KPMG son marcas comerciales registradas de KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza



KPMG en Colombia



KPMG en Colombia



KPMG_CO



KPMG en Colombia



@KPMGenColombia