

La Automatización a través de RPA es una Tendencia del Mercado para la Subcontratación de Procesos Comerciales (BPO)

Ya varios años antes de la pandemia, **Deloitte** realizó una investigación que concluyó en que más de 500 ejecutivos indicaban que la **subcontratación de soluciones basadas en tecnologías emergentes**, como la nube y la automatización, se someterían a cambios.

Seguros de que la subcontratación de servicios o procesos tecnológicos favorecería la competitividad de las organizaciones, el 93% de los consultados en la encuesta en su momento consideró adoptar soluciones en la nube, y el 72% consideró RPA (Robotic Process Automation) en la subcontratación de procesos de negocio, BPO (Subcontratación de procesos de negocio), es decir, la contratación de actividades y funciones que no forman parte del *core business* de una empresa.

El último informe de investigación sobre el mercado de BPO, con análisis competitivo y de pronóstico hasta 2024, puesto a disposición por Industry Research, continúa prediciendo, como tendencia del mercado, un aumento significativo en la automatización de procesos en el segmento. “Sin embargo, algunos desafíos, antes de la pandemia e incluso ahora, dificultan la adopción de tecnologías disruptivas para BPO, como la resistencia organizacional o la presencia de procesos altamente fragmentados”, comentó **Haig Hanessian, Ventas de UiPath América Latina**.

“Hemos visto que cada vez más BPO interesados en iniciar la automatización, pero no están seguros de qué procesos automatizar primero. De ahí la importancia de comenzar con la tecnología de minería de procesos, que ayuda a identificar cuáles tendrían el impacto más positivo en el negocio cuando se automatiza”, señala Hanessian.

Otro punto fundamental, según explica el ejecutivo, es **aprovechar los datos operativos históricos** para el desarrollo de modelos de aprendizaje automático. “Esto es especialmente interesante para los clientes que tienen contratos a largo plazo y, por lo tanto, tienen muchos datos disponibles”. El uso de la Inteligencia Artificial es posible expandir aún más el potencial del aprendizaje automático, lo que permite a la organización BPO agregar más capas de eficiencia a la cartera.

Contribuir al cambio cultural que visualiza la **automatización de procesos** como un aliado en lugar de una amenaza también ayuda a establecer la oferta de servicios de BPO como un modelo de entrega totalmente automatizado. “Esto requiere la participación de tantos profesionales como sea posible en el equipo para la posibilidad de trabajar junto a robots digitales y, además, de desarrollar los propios robots asistentes, en base a las demandas del sector”, continúa Haig Hanessian.