

Eficiencia en la era digital y el uso de robótica en la banca



Building a better working world



# Panel



**Luis García de Paredes**

Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones y Tecnología de Banco General



**Federico Pienovi**

Managing Director y Global Head of Financial services de Globant



**Miguel Caldentey (Moderador)**

Socio Servicios Financieros EY



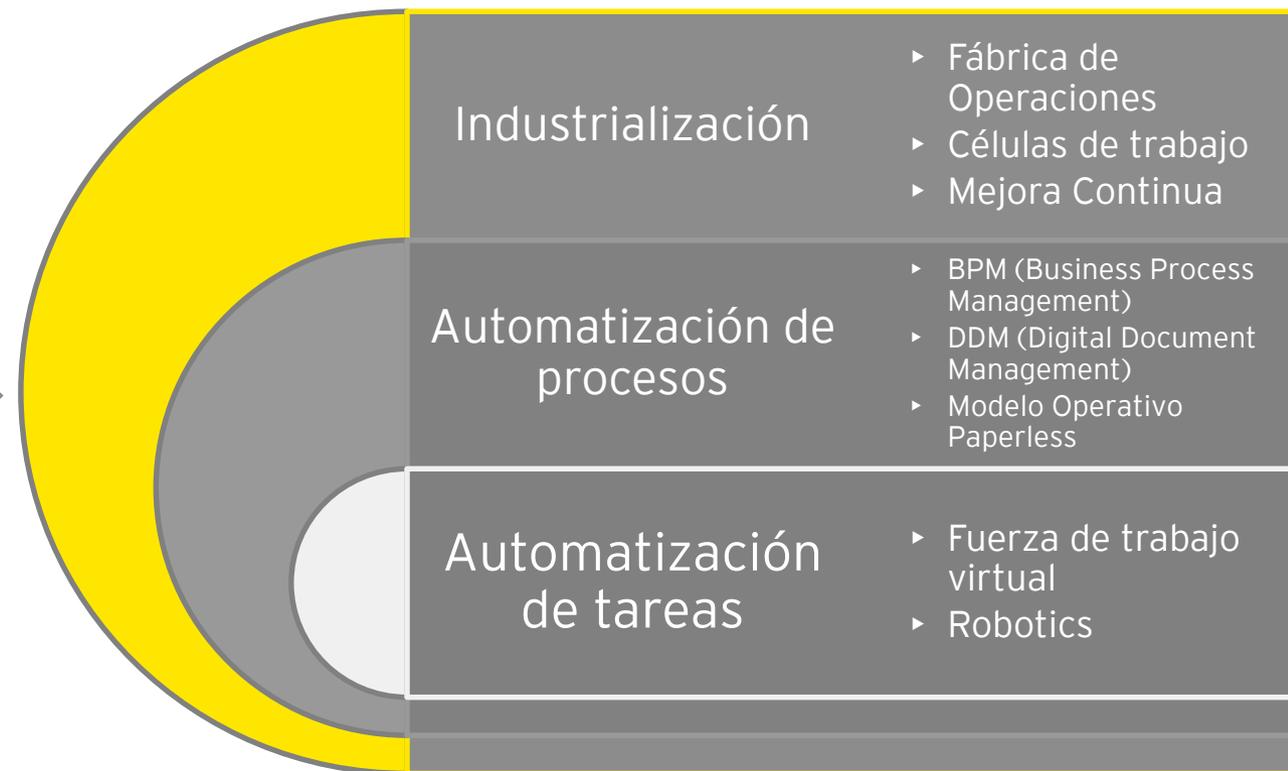
# Enfoque para lograr la eficiencia

## Oportunidades de mejora - procesos y tecnología

La banca está consciente del desafío que implica mejorar sus procesos y productividad. Sin embargo, no todas disponen de controles eficientes sobre la estrategia que deben seguir, a fin de alcanzar y mantener la **excelencia en sus operaciones** y **aportar valor** al resto de la organización.



Framework de Palancas para lograr la Eficiencia

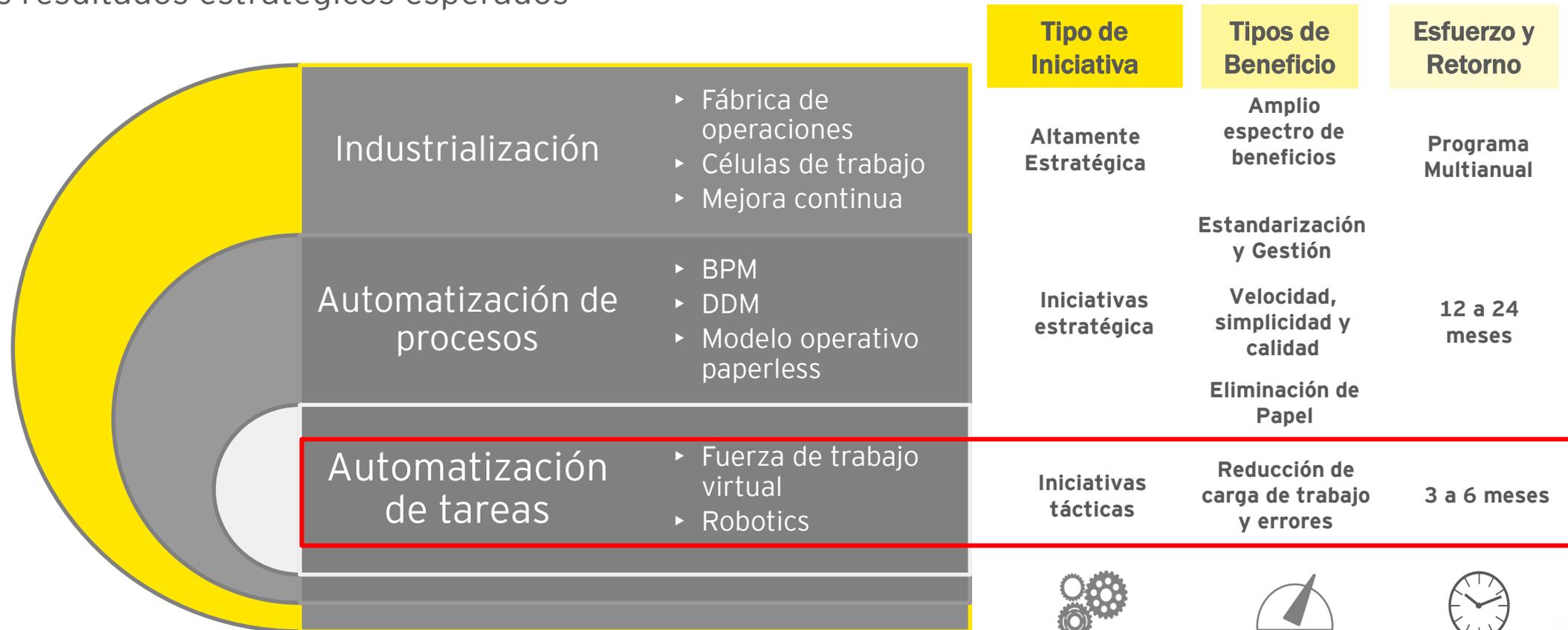


Capas de Industrialización y Automatización

# Gestión integral de procesos

Definiendo los habilitadores y enfoque de un programa de eficiencia

La gestión integral de procesos trae a la mesa 3 componentes: industrialización/fábrica de operaciones, gestión de procesos de negocio (BPM), gestión digital de documentos (DDM) y automatización de procesos de negocio (RPA) permitiéndole a la organización seleccionar la combinación que mejor entrega los resultados estratégicos esperados



## ¿Que se está diciendo en el mercado en relación a RPA - "Robotics Process Automation"?

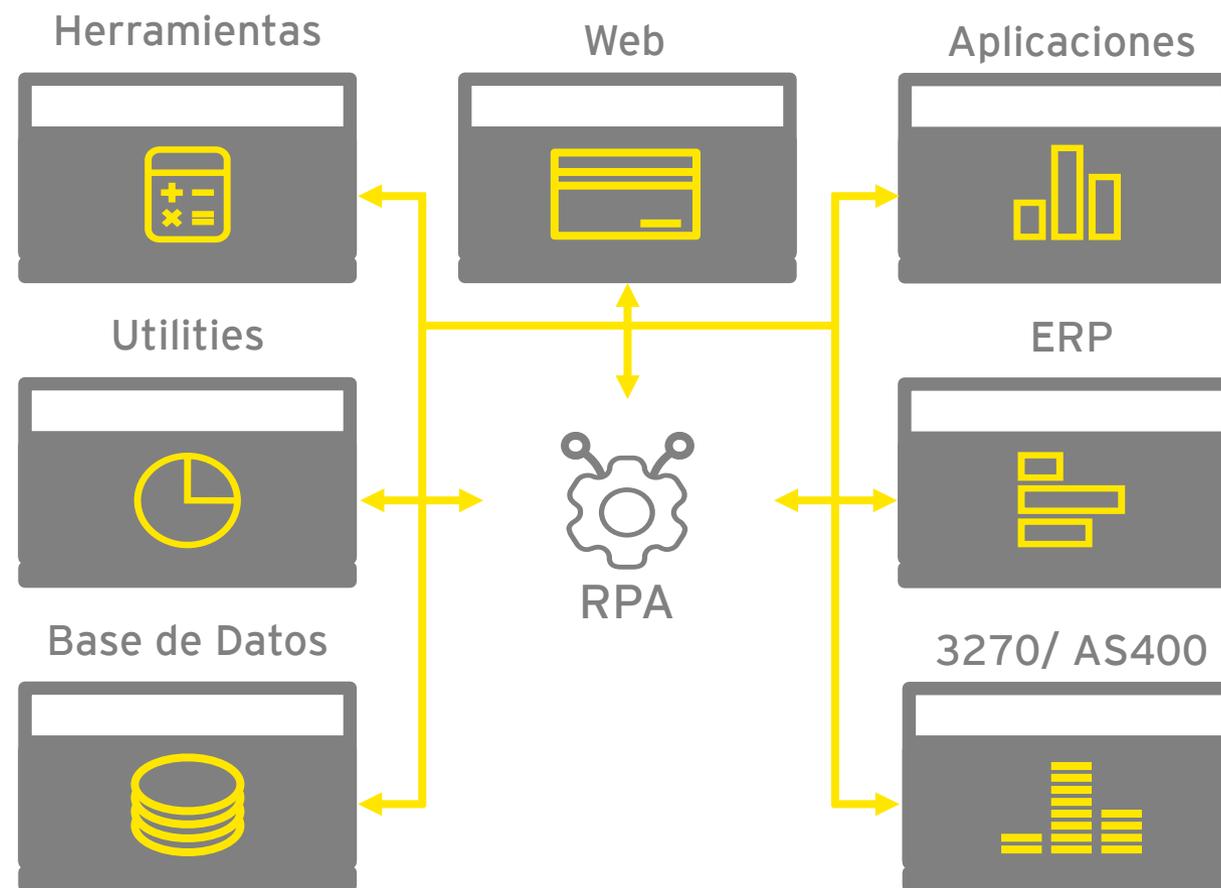
***"47% de las labores dentro de las economías avanzadas tienen un alto riesgo de ser automatizadas en los próximos 20 años."*** - EY 2015 Mega Trends Report

***"El 85% de los procesos de las empresas típicas se pueden automatizar. Si las iniciativas RPA crecen a la tasa esperada, entre 110 y 140 millones de FTEs podrían ser reemplazados por la automatización de tareas a través de herramientas y software para el año 2025"*** - Mckinsey & Company

***"El 28% de las firmas a nivel global ya han empezado a trabajar con robotics de manera estructural"*** Institute for Robotic Process Automation 2016, Everest Group

# ¿Qué es RPA - "Robotics Process Automation" y cómo puede ayudar al negocio?

- ▶ No son robots físicos - son software
- ▶ RPA es el siguiente escalón en la era de la automatización haciendo uso de computadores para crear "FTE virtualizados o robots"
- ▶ Trabajan en el nivel de la interfaz gráfica (UI) de los sistemas legados para llevar a cabo tareas específicas que el "virtual FTE o robot" debe completar.



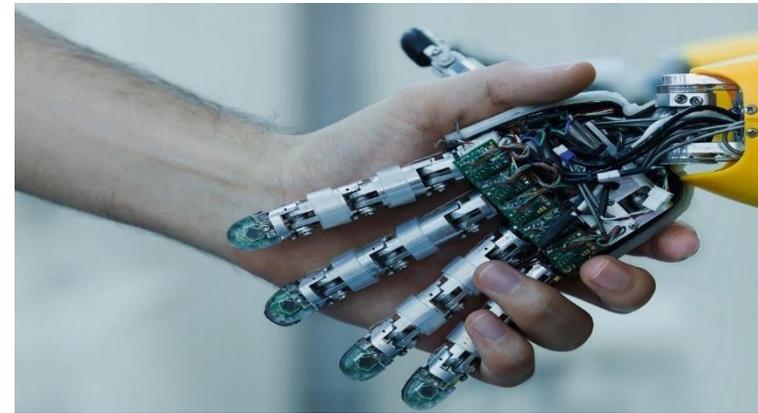
*FTE: "Full Time Equivalent". Cantidad de recursos equivalentes a tiempo completo.*

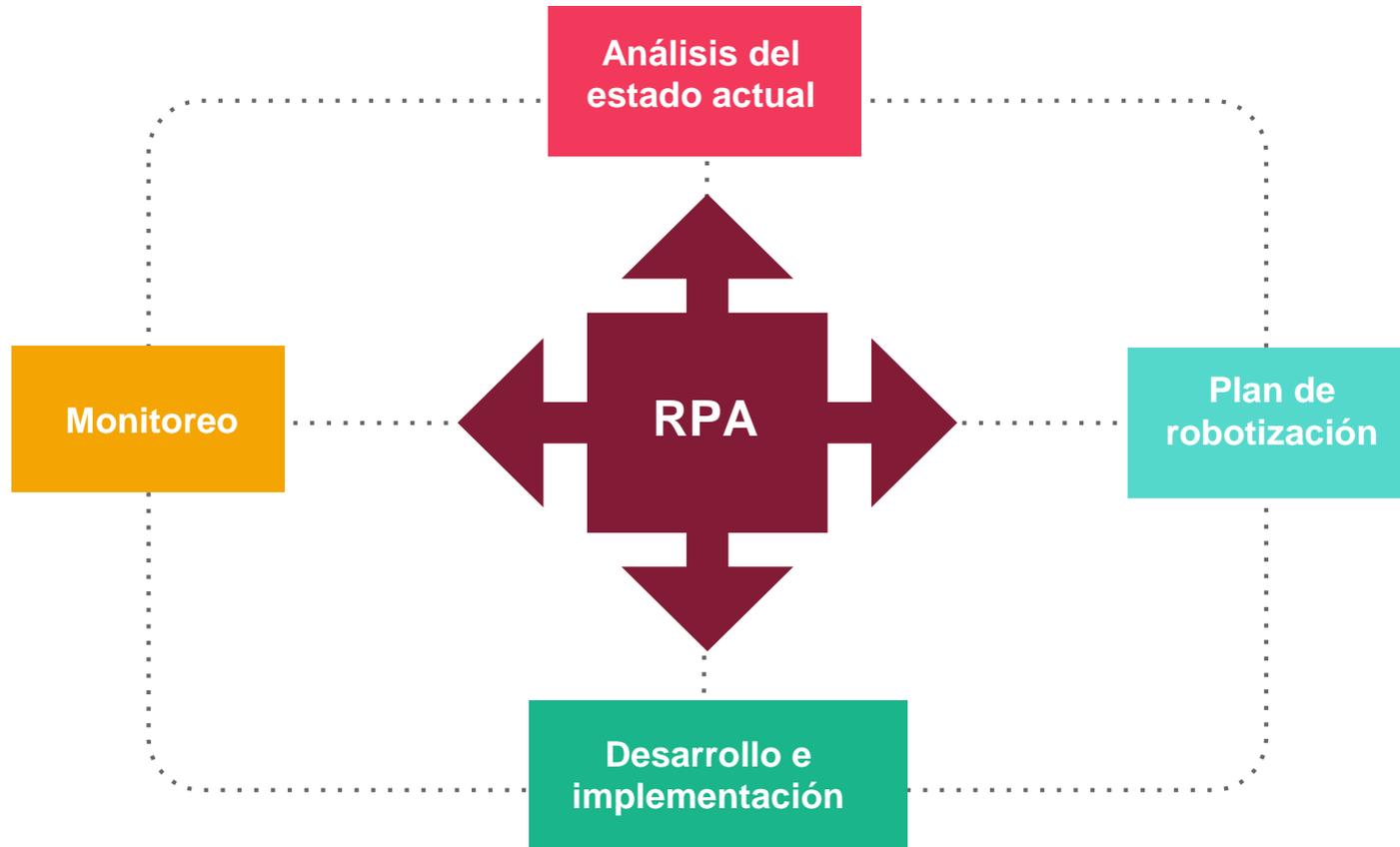
# ¿Por qué las organizaciones están pensando en Robotics?

1. Necesidad de mayor **calidad, control y predictibilidad** en la ejecución de los procesos y tareas.
2. Mejorar la **velocidad** en las tareas y decisiones.
3. Optimizar el aprovechamiento del conocimiento para **aportar mayor valor al negocio**.
4. Programas de **reducción de costos y eficiencia**
5. **Redistribución de esfuerzos** en tareas repetitivas que crean demanda y liberación de gente para tareas de mayor valor agregado

## Los beneficios esperados son...

- ▶ Opera a través de los legados
- ▶ Rápido y Real ROI - Entregas ágiles con paybacks típicamente entre 3 y 9 meses.
- ▶ Scheduling - opera 7x24x365, etc.
- ▶ Auditable
- ▶ Liderado por el negocio y Gobierno en TI
- ▶ Se optimiza la seguridad y la calidad





## Implementando RPA

- 1** Examinar procesos existentes, para obtener la información necesaria para su posterior valoración y priorización.
- 2** Se analiza de forma global la capacidad, dependencias y necesidades reales para poder hacer efectiva la robotización del proceso, estableciendo el orden recomendado para abordar la misma.
- 3** Se arma la arquitectura y se selecciona las tecnologías necesarias para la implementación.
- 4** Una vez implementada la robotización, es fundamental analizar los resultados del proceso y continuar mejorando sus resultados.

# Lecciones Aprendidas

## Gestión del cambio - Factor Humano

- Debe hacerse una adecuada **gestión del cambio**
- Se debe contar con el **apoyo continuo** de **figuras clave** de la organización

## Logística y accesos

Tener personas claves en cada equipo, principalmente en temas de:

1. Accesos VPN (en caso sean desarrollos tercerizados)
2. Creación de Máquinas Virtuales
3. Creación de Usuarios en el Dominio
4. Instalación de Aplicaciones en las Máquinas Virtuales
5. Otorgar credenciales y roles para los distintos aplicativos
6. Asignación, mantenimiento, reposición de máquinas físicas.

## Equipo y tiempos de entrega

- Para la estimación de los tiempos de entrega para los desarrollos, se deberá:
  - Considerar los **horarios** en los que las **aplicaciones** involucradas en el robot no **están disponibles** para el ambiente.
  - Realizar **pruebas de interoperabilidad** cuando se involucren nuevos aplicativos
  - Para la definición del requerimiento, se deberá contar con **usuarios operativos experimentados** en la tarea
- Dar seguimiento cercano a los nuevos *releases* de la solución RPA.
- La velocidad del robot estará limitada a la velocidad con la que los aplicativos involucrados puedan responder.
- Seguir las mejores prácticas en el diseño (Logs, carpetas temporales, esperas, envío de logs por correo, reusabilidad, auto-recuperación, etc.).

## Características que hacen que una tarea sea poco atractiva o no factible

- Juicio humano involucrado (no traducible a reglas técnicas)
- Número elevado de escenarios alternos con volumen poco significativo.
- Aplicaciones altamente cambiantes o en fase de cambio.
- Calidad de datos deficiente o insuficiencia del caso de negocio

# Futuro de RPAs

El proceso de robotización termina cuando es necesario un juicio de valores o la percepción humana para poder avanzar un proceso.

## COGNITIVE

Tecnologías cognitivas pueden ser utilizadas para extender la automatización de procesos con técnicas como natural language processing, chatbots, speech recognition, computer vision y machine learning.

Las implementaciones de AI pueden ayudar a identificar patrones, analizar sentimiento o predicción de resultados de un proceso para poder ayudar al robot a priorizar acciones.

Ejemplos:

- 1- Lectura y comprensión de facturas
- 2- Entender un audio y poder accionar en base a los pedidos del cliente.
- 3- Análisis crediticio con cruces de información y análisis de sentimiento.

