



PREGUNTAS Y RESPUESTAS WEBINAR RPA LIVE

25 / 08 / 2020



SOFTWARE Y SOLUCIONES
SOFTCONTROL S.A.
INNOVASYS

RUC: 1791966341001

Calle Gaspar Escalona N38-39 y
Villalengua

Quito - Ecuador

Tel (593) 2 381 5950

www.innovasyscorp.com

PREGUNTA:	RESPUESTA
<p>Deseo conocer el bot de la presentación hace uso de la API de WhatsApp business o se pega a terceros de ser el caso que pasa con mi información?</p>	<p>Utilizamos tecnología de API de WhatsApp business efectivamente, ya que mediante ella se nos permite interactuar con mensajería WhatsApp sin restricción de bloqueo.</p>
<p>Buenas tardes con todos, tengo estas consultas: 1. ¿El Bot de WhatsApp puede conectarse al número del comercio o negocio? 2. ¿Puede interactuar el bot de WhatsApp con voice notes? 3. ¿Disponen de un CRM que se conecten a estos bots y permita la interacción con los asesores físicos?</p>	<p>1. Efectivamente se bot se puede conectar con cualquier número, ya sea personal o empresarial. 2. Podemos orquestar la interacción con herramientas específicas como voice notes. 3. No ofrecemos CRM como parte de nuestra cartera de productos. Sin embargo, por medio de RPA podemos ajustar el requerimiento para ofrecer una solución con los componentes necesarios para dar viabilidad a su proyecto. Para más información podemos personalizar una reunión para dimensionar su necesidad de automatización.</p>
<p>Requerimientos técnicos para implementar el Chatbot</p>	<p>Técnicamente necesitamos de ambientes (físicos o virtuales) para ejecutar bots. Una o varias líneas telefónicas y componentes complementarios como internet y acceso a correo electrónico. El dimensionamiento de la solución lo podemos analizar acorde a sus necesidades específicas de automatización. Lo natural es establecer una reunión para conversar a detalle sobre su requerimiento y posterior a esto poder facilitarle toda la información técnica y funcional que con la ayuda de RPA le podemos ofrecer.</p>
<p>Por favor me pueden indicar si han trabajado con la industria farmacéutica</p>	<p>Si, de hecho tenemos experiencia con algunos procesos propios de esta industria y hemos realizado automatización para departamentos financieros y de tecnología.</p>
<p>¿Existe una metodología que recomienden para la priorización de procesos que pueden ser candidatos para el RPA?</p>	<p>Tenemos una metodología propia que ofrecemos a nuestros clientes sobre la priorización de procesos. Dicha metodología esta basada en nuestra experiencia y compartiendo conceptos de las metodologías propias de nuestros fabricantes de RPA.</p>
<p>¿Por favor, podrían explicarme más a fondo cómo funcionaría un bot con IA que pueda identificar los procesos y cómo sería su interacción con alguna plataforma?</p>	<p>El bot de descubrimiento funciona de forma colaborativa con las personas responsables del proceso. Básicamente, el bot solicita que, a través de la plataforma RPA; cada persona grabe una sesión de la parte del proceso que ejecutan. Posterior a esto, dentro de la solución se puede armar todo el flujo del proceso, y el bot procede a crear automáticamente la tarea de automatización para el proceso. Finalmente, el</p>

	<p>desarrollador RPA revisa dicha tarea y afina los últimos detalles para que el proceso automatizado quede listo. Para más información colocamos un video de esta tecnología: https://www.youtube.com/watch?v=apioYBMvIbU</p>
<p>¿Cuáles son las principales debilidades y amenazas del RPA?</p>	<p>Las principales debilidades y amenazas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escoger procesos no aptos para automatizar. - No contar con el personal adecuado y capacitado para crear tareas automatizadas. - No comprender el alcance de la automatización de un proceso. - Asumir que un proyecto de RPA este compuesto únicamente por personal de tecnología - No brindar una perspectiva de valor al negocio y retorno de la inversión una vez implementada la tecnología en una empresa.
<p>¿Cuándo los procesos son repetitivos, por ejemplo, el ingreso de información de archivos de Excel y esta información necesitamos ingresarla a una base de datos, es factible con RPA?</p>	<p>Totalmente factible hacerlo con RPA. De hecho muchos de procesos que tienen estas características son usuales automatizarlos de inicio a fin.</p>
<p>¿Cómo identificar los procesos más críticos de una empresa?</p>	<p>Esto se realiza mediante la ejecución de una metodología de levantamiento de procesos en los cuales se identifican varios factores y criterios para evaluar la criticidad. INNOVASYS realiza consultorías para ejecutar este tipo de metodologías para nuestros clientes.</p>
<p>¿El centro de excelencia está formado por los responsables de cada área?</p>	<p>No necesariamente, pero definitivamente es un grupo multidisciplinario de personas. Estas personas pueden ser de áreas de negocio, de procesos, especialistas funcionales y de tecnología.</p>
<p>¿Cuál sería la estructura del centro de excelencia?</p>	<p>La estructura del centro de excelencia esta formada por varios roles pero principalmente se tiene al mánager o coordinador de CoE, expertos de procesos, expertos funcionales, y expertos de desarrollo RPA.</p>
<p>¿Cuál es la diferencia entre el RPA y la Robotización de procesos críticos del negocio?</p>	<p>RPA es la automatización (o robotización) de procesos lógicos. El factor de criticidad esta inmiscuido en RPA de forma natural puesto que la automatización de procesos críticos beneficiará positivamente la productividad del negocio.</p>
<p>¿En qué se diferencia un proyecto de RPA de uno de BPM?</p>	<p>La diferencia es que un proyecto de BPM puede llevar un tiempo más dilatado en comparación al proyecto de RPA. Un proyecto de RPA ya puede mostrar resultados en un promedio de 5 a 6 semanas y su enfoque justamente está en</p>

	<p>automatizar las tareas operativas que puede indicarte un paso en un flujo de procesos dentro de un BPM. En otras palabras BPM y RPA se complementan, pero RPA es más ágil en cuanto a poder obtener resultados a corto plazo.</p>
<p>¿Se podría realizar automatizaciones para aplicaciones de escritorio (desarrollos propios)?</p>	<p>Por supuesto, para procesos en donde intervienen aplicaciones desarrolladas in-house se utiliza mucho una sub rama del RPA llamada RDA (Remote Desktop Automation) que comprende la interacción con todas las aplicaciones que se tienen instaladas en un escritorio de una PC Windows.</p>
<p>¿Con RPA puedo automatizar pruebas de testing?</p>	<p>Se puede y es factible, sin embargo se recomienda utilizar herramientas especializadas para automatizar Testing de pruebas funcionales, de carga y estrés. Existen factores importantes a considerar tales como: el tiempo de implementación y las funcionalidades listas para utilizar de dichos aplicativos.</p>
<p>¿Algún consejo para orientar el cambio desde un proceso antiguo a un automatizado?</p>	<p>Cuando se automatiza un proceso, siempre existen posibilidades de optimizar el mismo a través de RPA. Generalmente se identifica agrupación de pasos manuales que pueden ser reemplazados por una acción de RPA que entregue el mismo resultado; cambiar el uso de cierta tecnología, o los formatos de los insumos, etc. Todo esto se debe evaluar cuando se revise el proceso a detalle.</p>
<p>Tengo ya funcionando un RPA en la empresa, Automation Anywhere, lo que no tengo es soporte. ¿Ustedes si dan soporte?</p>	<p>Si por supuesto. Somos Partners locales de Automation Anywhere. Por favor contáctenos a través de nuestras cuentas oficiales o correo electrónico para poder asistirle.</p>
<p>¿Podrían darnos un ejemplo de algún proyecto práctico de RPA para poder tener idea del alcance de lo que se puede automatizar y que no se podría y debería depender del humano?</p>	<p>Favor revisar los recursos disponibles en el siguiente enlace: https://www.innovasyscorp.com/contenidos-rpa-live</p>
<p>¿Quién debería liderar el proyecto, alguien de procesos o tecnología?</p>	<p>Un proyecto de RPA puede liderar cualquier área y/o perfil; sin embargo el equipo debe ser multidisciplinario entre personas funcionales, de procesos y de tecnología. Las buenas prácticas de Proyectos de RPA promueven un trabajo colaborativo para que éste sea exitoso.</p>
<p>¿Se puede automatizar un proceso en el que un usuario obtiene datos de una página web que tiene protección contra robots?</p>	<p>Generalmente la tecnología CAPTCHA es anti-robot, es decir están diseñados para evitar la automatización; sin embargo existen mecanismos para poder superar dichas capas en los sitios web. Evaluamos el tipo de CHAPTCHA para poder ofrecer alternativas.</p>
<p>¿El RPA podría adquirir la información de sistemas antiguos como el AS400 porque de WhatsApp</p>	<p>Las herramientas que ofrecemos tienen un alto grado de integración y opciones de automatización, justamente para cubrir</p>

<p>o Google con un API se podría realizar, pero en este caso del AS400?</p>	<p>tecnologías antiguas o legadas. Por supuesto, existen requerimientos mínimos que debemos cumplir para automatizar dichos sistemas, pero el principal es el acceso a estos sistemas a través de un cliente o consola.</p>
<p>En el caso del sector salud - Recordatorio y agenda de citas médicas a través de Whatsapp con RPA Pasa mucho que se crea una cita y por motivos de trabajo es más fácil asistir el sábado, pero le reagendan para 3 meses y eso no es un buen servicio. ¿Cómo se puede solucionar con RPA este problema?</p>	<p>RPA puede ayudar a resolver este problema ya que el robot puede integrarse rápidamente a los sistemas médicos de salud de la empresa y obtener la información de disponibilidad de médicos para poder ofrecer los mejores tiempos para reagendamiento de citas. Por supuesto, se debe validar y analizar a detalle el proceso de reagendamiento de citas para ofrecer una solución óptima con RPA, pero el poder de integración y personalización es alto y mejora la productividad.</p>
<p>En el caso del sector salud - Recordatorio y agenda de citas médicas a través de Whatsapp con RPA ¿Se podría generar una lista de espera, para cuando alguien cancela una cita se le ofrezca a la primera persona en la lista?</p>	<p>Es factible. Mediante RPA se puede generar la lógica necesaria para trabajar con listados, validación de datos y finalmente proporcionar una solución de agenda a los clientes finales.</p>
<p>En el caso del sector salud - Monitoreo en tiempo real de redes sociales por reclamos del sistema médico con RPA ¿Entiendo que en las redes sociales es el ingreso de información y la respuesta se direcciona en la misma red social o se puede hacerlo más personalizado a través de WhatsApp?</p>	<p>La respuesta generalmente se direcciona a la misma red social de la publicación, puesto que uno de los valores de impacto es mitigar el efecto “bola de nieve” sobre una publicación de queja y la percepción de una respuesta rápida a la misma. Por supuesto se puede evaluar un escenario diferente puesto que RPA es muy flexible a la personalización acorde a las necesidades de los clientes.</p>
<p>¿El robot, tiene la capacidad de enviar información como PDF?</p>	<p>Por supuesto. Existen muchos procesos automatizados que requieren transformación a formatos PDF y nuestras plataformas de RPA tienen la funcionalidad necesaria para cumplir con estas necesidades.</p>
<p>¿Los robots pueden usar machine learning o solo usan bases de conocimiento?</p>	<p>De hecho RPA pueden hacer uso de las dos. Dependiendo del proceso y del caso en cuestión se puede evaluar que el robot orqueste el uso de bases de conocimiento y machine learning.</p>
<p>¿Se puede automatizar el registro de facturas de proveedores en un ERP?</p>	<p>Es factible. De hecho tenemos experiencia en este proceso particular, ya que lo hemos realizado para algunos clientes.</p>
<p>¿Qué tan cercano está el robot de utilizar inteligencia artificial?</p>	<p>El uso de AI en RPA ya no es un sueño sino una realidad. Las herramientas más robustas del mercado ofrecen soluciones que tienen esta tecnología incluida y el beneficio actual es la capacidad de “automatizar” el proceso de desarrollo de una tarea automatizada a través</p>

	de gabadores o recorders que identifican procesos en una pc o laptop. El panorama de AI en RPA esta en constante evolución por lo que a futuro se proyecta un sinnúmero de usos y funcionalidades.
¿La herramienta tiene certificación PCI?	Las plataformas robustas de RPA ofrecen prestancias acordes a las normativas de regulación de sectores como el financiero. Y las plataformas RPA que ofrecemos, la cual tiene servicios SaaS cuenta con certificaciones PCI DSS, ISO y SOC v2.
¿Podría ampliar la diferencia entre su servicio y whatson?	Watson de IBM es una herramienta poderosa de AI el cual su barrera principal es la curva de aprendizaje técnica para poder utilizarla, con nuestro servicio de automatización el cliente no se preocupa de cómo lo hacemos sino del resultado que entregamos. Por otro lado, si hablamos de un proyecto de implementación de RPA en una empresa, ofrecemos dos plataformas robustas de alto nivel que tienen una curva de aprendizaje corto para personas no funcionales y de negocio. Apoyamos al cliente con capacitaciones y horas de acompañamiento para que pueda dar los primeros pasos firmes en temas de RPA.
¿Se puede utilizar e RPA en un embudo de ventas de un producto de la empresa?	Para obtención de datos RPA es factible. Sin embargo recomendamos una herramienta especializada para reportería o BI para la parte gráfica.
¿Qué tan seguro es trabajar con RPA, ya que los Hackers están a la vuelta de la esquina?	Nuestras plataformas de RPA son robustas con respecto al tema de seguridad, confidencialidad de datos y encriptación de datos de punta a punta. Además nuestra plataforma RPA web tiene certificaciones PCI DSS, ISO y SOC v2.
¿Necesito ser programador para utilizar RPA?	No necesariamente. La idea de RPA es que personas ajenas al área de tecnología puedan armar sus propios robots o bots de automatización. Nuestras herramientas brindan interfaces amigables para crear bots de una forma intuitiva y amigable. Sin embargo cuando hablamos de las buenas prácticas en vías al Centro de Excelencia (CoE) siempre recomendamos a las empresas que consideren los perfiles de especialistas desarrolladores de RPA como parte importante de su talento humano.
¿Hay una versión de prueba para probar RPA, como una versión Community?	Contamos con versiones trial y Community para que el cliente pruebe y valide las capacidades de RPA por su propia experiencia y asesorado con un especialista RPA de INNOVASYS. Contáctenos a través de nuestras cuentas

	oficiales y correo electrónico para poder asistirle mejor.
¿En tema de inversiones, se puede realizar un RPA para analizar la tendencia de un producto bursátil ?	Para la obtención de datos y aplicaciones de fórmulas RPA es ideal. En caso de reportes y análisis de datos recomendamos herramienta especializada de BI.

1 Contáctenos

Invitamos a que nos visite en nuestras páginas web para conocer más sobre nuestras soluciones, productos y servicios de tecnología:

Visítenos		www.innovasyscorp.com
Escríbanos		info@innovasyscorp.com
Llámenos		(593) 2 381 5950
Visítenos		Calle Gaspar Escalona N38-39 y Villalengua
Síguenos		@innovasyscorp
		@InnovasysCorp
		innovasyscorp

2 Cláusula de Confidencialidad

La información es confidencial y pertenece al Grupo Tecnológico OnePoint Corp. y a sus empresas VirtualIT e InnovaSys. Usted debe mantener esta información como confidencial en todo momento y usarla únicamente para considerar la propuesta presentada por OnePoint Corp. Usted se compromete a adoptar medidas para prevenir la divulgación de la información como lo haría para impedir la divulgación de la información de su propiedad, usando en todos los casos un cuidado razonable.

Usted no adquiere ningún derecho sobre la información. Todas las marcas registradas y logotipos pertenecen al Grupo Tecnológico OnePoint Corp. y sus empresas. Otras marcas registradas y logotipos pertenecen a sus respectivos dueños, y son usados para propósitos informativos solamente. Todos los derechos reservados.