

Los robots hacen obsoleto (también) tu trabajo cualificado

La automatización de tareas producirá ahorros de coste de entre el 20% y el 50%, estima la consultora Avasant

MARIMAR JIMÉNEZ Madrid

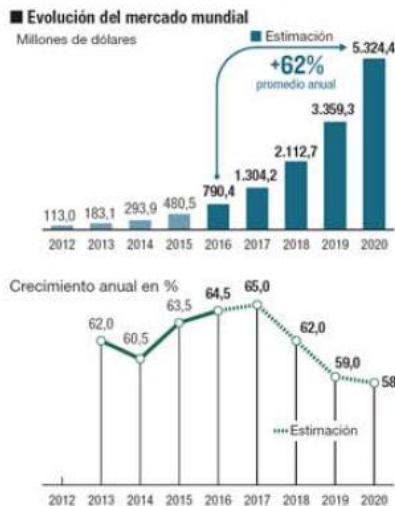
El banco móvil de CaixaBank, ImaginBank, anunciaba esta semana el lanzamiento del primer chatbot (robot capaz de simular una conversación con una persona) del sector financiero en España. Casi en paralelo, la consultora Wunderman auguraba que estos chatbot basados en inteligencia artificial se convertirán para 2020 en la principal fuente de obtención de información sobre los consumidores y operarán más del 85% de los centros de atención al cliente. Por su parte, Bank of America, segundo banco por activos de EE UU, ha desvelado que ha abierto tres centros financieros completamente automatizados, donde no hay humanos. Y, por si fuera poco, hace días un informe de Reform, un think tank británico, calculaba en unos 250.000 los puestos de trabajo en la función pública que podrían ser sustituidos por la automatización y la robotización a lo largo de los próximos 15 años en Reino Unido. ¿Casualidad? No.

Según la OCDE, la robotización permitirá sustituir un 12% de los empleados españoles

La automatización, la robótica, la inteligencia artificial son una de las grandes tendencias tecnológicas; una de las que más repercusión va a tener en el corto y medio plazo en todas las industrias", dice a **CincoDías** Ricardo Cruz-Estadao, socio director de Avasant para España y Portugal. La consultora estadounidense acaba de publicar un informe que revela que el mercado mundial de automatización robótica, valorado en 480,4 millones de dólares en 2015, crecerá una media del 62% anual hasta 2020, cuando alcanzará los 5.324,4 millones.

La razón de este empuje, según muestra el informe, son los beneficios que aporta la automatización inteligente de procesos (RPA). Entre otros, un ahorro de costes de entre el 20% y el 50%, llegando hasta el 100% en los casos donde su aplicación pueda automatizar completamente un proceso. "También contribuirá a reducir drásticamente errores y tiempos de procesamiento, incrementando el nivel de precisión, y facilitará operaciones de alta disponibilidad, con alta capacidad y escalabilidad y con procesos de mejora continua, todo gracias al uso intensivo de técnicas analíticas y de autoaprendizaje", dice el director.

El mercado mundial de automatización robótica (RPA)



Fuente: Avasant

¿ESTÁN LAS EMPRESAS PREPARADAS?

- **Algunos expertos creen** que las empresas que no entiendan que el *machine learning* y la inteligencia artificial es algo estratégico para su futuro y no inviertan en ello se quedarán atrás. Pero para abordar este fenómeno, las compañías deben saber que la clave está en sus datos, y que antes de pasar a pensar en inteligencia artificial deben acometer proyectos de *big data* y tener *data scientists* en sus plantillas.
- **El directivo de Avasant** asegura que las empresas han avanzado mucho en automatizar procesos financieros, de recursos humanos, tareas muy repetitivas. "Ahora empiezan a automatizar procesos clave de negocio, y lo último será aplicar la inteligencia artificial a la generación de ingresos".

La propia Avasant está haciendo pruebas con robots para reducir el tiempo que dedican sus consultores a recopilar información, "que cuesta muchísimo", y se dediquen mucho más a asesorar. "También hay un banco americano que ha logrado hacer con 85 robots tareas en 13 procesos de negocio (y manejando alrededor de 1,5 millones de transacciones) para las que ahora precisaba a unas 230 personas. Y una teleco global ha conseguido ahorros de 3,5 millones de dólares en dos años utilizando 100 robots en sus operaciones de *back office*", cuenta Cruz-Estadao.

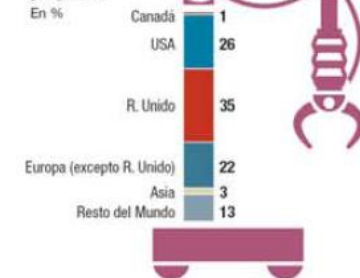
El informe de Avasant muestra que no hay industria que escape al impacto de los algoritmos de *machine learning* y la inteligencia artificial, aunque revela que las tasas de adopción serán más altas en los sectores que trabajan con los consumidores en primera línea y tienen niveles de transaccionalidad muy elevados. Así, el estudio señala al sector financiero y de seguros, al de telecos, *retail* y salud como los que antes aplicarán estos avances. "pues muchas de sus actividades transaccionales pueden realizarse por software robótico". Aun así, dejan claro que hasta los Gobiernos y las universidades están explorando estas tecnologías.

"La automatización de procesos siempre se ha vinculado a tareas muy repetitivas y donde la labor humana no aporta

Cómo ha evolucionado la tecnología RPA



Distribución geográfica



ALEJANDRO MERAUVIGLIA / CINCO DÍAS

ta un alto valor añadido, pero esto está cambiando. Ahora, con los avances en inteligencia artificial, se están empujando a automatizar hasta los trabajos de cuello blanco. Muchas de las profesiones consideradas hoy como calificadas se transformarán en obsoletas", señala Cruz-Estadao, que pone el ejemplo de los *robo advisors*, los robots que están empezando a sustituir a los asesores financieros de carne y hueso.

El estudio también muestra un fuerte vínculo entre el coste de la mano de obra y la adopción de estas tecnologías. Así, los países en desarrollo con salarios más bajos no están siendo los primeros en adoptar el RPA mientras que EE UU, Reino Unido, Alemania y otros países europeos han tomado la iniciativa. "Según la OCDE, la automatización permitirá sustituir un 12% de los empleados españoles en los próximos años", recuerda el director, que defiende que no hay que tener una visión catastrofista: "Es cierto que estas nuevas tecnologías provocarán la pérdida de muchos empleos, pero también darán lugar a nuevas profesiones y nuevas oportunidades".

Por lo pronto, ya están surgiendo proveedores de soluciones RPA que generan empleo. Entre ellos, destacan Nice (Israel), Blueprism y Ulpath (Reino Unido), Automation Anywhere y Automice (EE UU) y Exilant (India).