

ALAN BERSTEIN, GERENTE GENERAL AMÉRICAS DE SISUA DIGITAL:

“En Latam, solo el 50% de la automatización de procesos llega a implementarse”

- El especialista de la exitosa empresa global, nacida en Finlandia y con sede en Chile para la región, afirma que SISUA logra los mejores índices de éxito a nivel global y en Chile cerca del 100%. Para aumentar ese porcentaje, “se requiere capacidad adaptativa digital en conjunto con un partner enfocado en automatización digital, lo que maximizará la productividad y agilidad en niveles nunca antes vistos”.
- En este escenario, con el uso de tecnologías tipo RPA, APA, AI y ML, etc., en diversas organizaciones, SISUA Digital ha logrado impactantes cambios. La automatización inteligente de procesos digitales, sin ir en contra de los empleos, promoviendo el bienestar y disminuyendo riesgos, es su expertise.

ANDREA URREJOLA MARÍN

Es sabido que muchas empresas han estado mejorando sus procesos y realizando grandes esfuerzos para subirse al vertiginoso carro de la transformación digital, que es como un vehículo que nunca se detiene, sino que aumenta su velocidad en todo el planeta, sorprendiéndonos cada vez más con nuevas aplicaciones y desarrollos tecnológicos que suman competitividad a los negocios que van a la vanguardia.

“Pero, lo concreto, si bien hay grandes avances en la dirección correcta, es que la mayoría de las empresas no ha logrado los cambios requeridos”, así de categórica es la opinión de Alan Berstein, gerente general y cofundador de SISUA Digital (www.sisudigital.com), empresa global con origen en Finlandia y que antes de la pandemia, en 2017, ya abría en Chile su casa matriz para Latinoamérica, algo que da cuenta de lo bien posicionado que está el país en materia de transformación digital dentro de la región y de lo visionaria que es esta multinacional.

“Por qué señala esto el experto? “La tecnología es solo una herramienta y hay que saber usarla en beneficio del negocio. El negocio debe trabajar de cerca con un partner que tenga foco y la experiencia global y presencia local de primera”, argumenta el ejecutivo de SISUA Digital.

Agrega: “El gran problema que vemos en América Latina es que no todas las automatizaciones llegan a buen término, es decir, algunas nunca llegan a producción o lo hacen con muchos problemas y con altos costos de soporte. Según benchmarks propios de SISUA Digital en los tres continentes y también de acuerdo con estudios de grandes consultoras, solo el 50% lo logra y en algunos países este porcentaje es incluso menor. En Chile el porcentaje de éxito no supera el 65% en promedio. Debido a esto, como expertos en Automatización Robótica de Procesos, nos focalizamos en alcanzar los objetivos que cada cliente (uno a uno) se ha propuesto y para lo cual ha invertido en tecnología de punta. Trabajamos de manera conjunta con ellos, con el fin de apoyarlos en su camino a la implementación de proyectos exitosos”.



“El uso de Tecnología de Automatización Inteligente nos lleva al próximo peldaño de la gestión y análisis de la información”.



ROI EN POCAS SEMANAS

Desde la multinacional aseguran que fueron “pioneros en utilizar automatización inteligente de procesos digitales para lograr cambios en semanas o, como máximo, en tres meses”. También detallan que “la tecnología de automatización de SISUA Digital (como plataforma tecnológica) ayuda a las empresas a mejorar su forma de operación con una inversión radicalmente más pequeña que las metodologías tradicionales, y con ROI (Retorno de Inversión) hasta en semanas. Por lo tanto, es muy ventajoso lo que podemos hacer en comparación a otro tipo de automatizaciones, y por eso nuestra expectativa es seguir creciendo este 2024 en Chile y el resto de Latinoamérica.

Es relevante destacar que SISUA Digital ha generado sorprendentes mejoras en la productividad de sus clientes, “aumentando eficiencias por sobre el 1.000%; también ahorrándoles costos significativos que en la mayoría de los casos son del orden del

50% e incluso más”, puntualiza. Además, aunque parezca extraño, su automatización digital de procesos ha incidido en el aumento de la motivación de los colaboradores de sus clientes y en el bienestar al interior de dichas

organizaciones (ver recuadro).

VARIADAS TECNOLOGÍAS

Una de las relativamente nuevas tecnologías, con sello de innovación en la forma tradicional de administrar los procesos de negocios, es la

ORIGEN DE LA EMPRESA

SISUA Digital proviene de un spin-off de una reconocida consultora de empresas en los países nórdicos. Todo surge cuando diversos clientes a menudo tenían la misma necesidad: mejorar su productividad, su calidad y bajar los costos de los procesos dentro de su organización para acelerar los cambios que el mercado estaba requiriendo, junto con mejorar también los niveles de sus servicios. Según el ejecutivo, si una empresa puede automatizar de manera inteligente la mayor cantidad posible de procesos en todas las áreas, y mantenerse ágil hacia el mercado y sus clientes, es un tremendo beneficio, “es decir, mayor productividad, clientes contentos, colaboradores satisfechos trabajando menos horas e incluso con mejores sueldos, pudiendo tener una vida más balanceada... ¿No es esto beneficioso para todos? ¡Es una tremenda oportunidad!”.

APA (Agentic Process Automation), que en español agrega los Agentes IA en conjunto con RPA para incorporar tecnologías IA y ML a las automatizaciones de manera nativa. De esta innovación y otras que se han desarrollado, conoce muy bien SISUA Digital que tuvo sus primeros clientes (nórdicos) en 2014 y es una compañía 100% dedicada a la transformación digital con tecnologías de vanguardia tipo RPA, Machine Learning (ML) e Inteligencia Artificial (IA), entre otras, y últimamente con la Automatización de Procesos con Agentes (APA) que marca el horizonte futuro de la automatización, aprovechando la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (ML) para permitir que los sistemas automatizados aprendan y mejoren con el tiempo.

LO ÚLTIMO Y MÁS INTELIGENTE

En Chile, México, Perú, Canadá, EE.UU., Finlandia, Vietnam (llegando a América, Europa y al Sudeste Asiático), SISUA Digital se ha especializado en la tecnología adecuada y los procesos necesarios para desplegar, en cualquier industria, la automatización inteligente de procesos digitales. Además, es una firma en constante crecimiento y con capacidad de ofrecer automatización inteligente en tres continentes, y con planes actuales de expansión. Sus servicios se orientan en acelerar la transformación digital de manera teórica y práctica. Así, ofrecen una completa gama de alternativas de servicios y herramientas de automatización de procesos de

negocios, desde la estrategia e identificación de oportunidades hasta el desarrollo de la misma y el servicio de mantenimiento de los robots de producción 24/7, de manera nativa, ya que SISUA Digital tiene oficinas integradas en todas las zonas horarias, por lo cual siempre es de día en una oficina de SISUA. Con su metodología probada, identifican y analizan el potencial de la automatización de procesos robóticos digitales y, para procesos más avanzados que requieren la AI o ML o APA para el negocio, proporcionan herramientas para medir el impacto y los resultados de la automatización. En definitiva, SISUA Digital es una compañía que apoya a sus clientes en todo el camino.

A ello se suma que dispone de un laboratorio de innovación (SISUA LABS), que permite a sus clientes “probar nuevas tecnologías de manera práctica e implementarlas al más bajo costo y riesgo posible”. Subraya Alan Berstein, junto con comentar que en este LABS el servicio postal de Finlandia (Posti Group) se automatizó con Machine Learning (ML) y su éxito fue publicado en la revista Forbes. En la misma línea de innovación, con tecnologías probadas y de vanguardia, hoy estamos trabajando en Chile con varias empresas y esperamos publicar internamente pronto nuevos éxitos. Por último, Berstein asevera que “el uso de Tecnología de Automatización Inteligente nos lleva al próximo peldaño de la gestión y análisis de la información. Posibilita análisis de variables y resultados al momento, para ejecutar la mejor decisión de valor en el tiempo óptimo”.

IMPACTO EN LOS EMPLEOS

Para Alan Berstein es prioritario que las empresas utilicen la inteligencia humana de sus colaboradores para objetivos de mayor importancia que agregan valor. Esto no solo les ayudará a ahorrar mucho, sino que también brinda eficiencia, baja los riesgos al eliminar los errores y permite la más alta flexibilidad ante los nuevos desafíos futuros (...). Con la automatización digital de procesos, estos se vuelven mucho más rápidos y las personas tienen tiempo para analizar y pensar. Las personas no son robots, pero hacen las tareas como si lo fueran. En definitiva, no se eliminan personas, sino que estás trabajan en cosas de mayor valor.



Parte del equipo de colaboradores de SISUA Digital Chile.