

# Como Medir el ROI en la Automatización de Flujo de Trabajo

---

ROI: Retorno de la Inversión

**DECISIONS**

# Tabla de contenido

---

- Porqué Necesita Conocer su ROI de Automatización de Flujo de Trabajo .....3
- Las métricas y los KPI detrás del ROI .....5**
  - Velocidad .....5
  - Equivalencias de tiempo completo (FTE).....5
  - Eficiencia a través de la automatización .....6
- Comprendiendo los diferentes tipos de ROI.....7**
  - ROI duro.....7
  - ROI suave .....8
- Establecimiento de Líneas de Base y Cronogramas para la Medición del ROI.....9**
- Cómo el cumplimiento / mitigación de riesgos afecta el ROI..... 11**
- Cómo recopilar datos y medir el ROI ..... 12**
- Fórmula de ROI: cómo calcular métricas específicas ..... 13**
- Cómo analizar el ROI ..... 15**
- Cómo Presentar su Caso a los Tomadores de Decisión ..... 16**



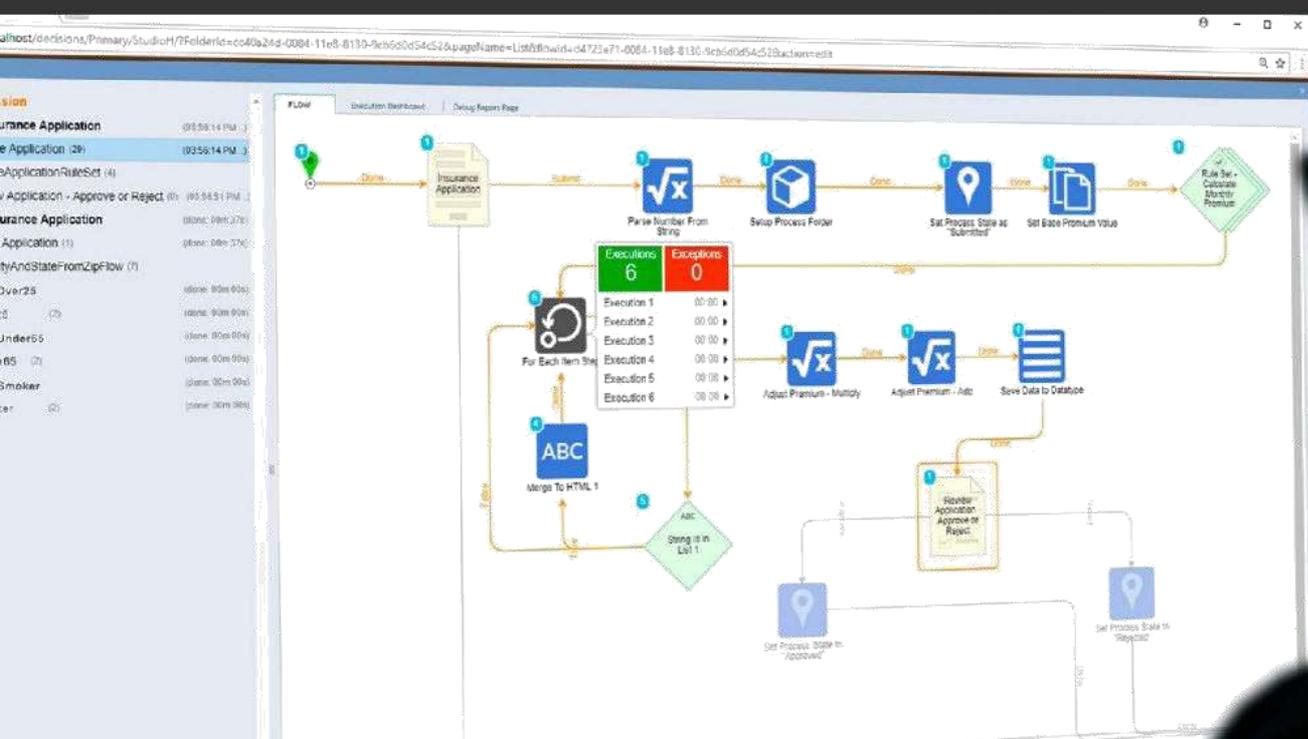
# Por qué Necesita Saber Su ROI de Automatización de Flujo de Trabajo

Cada gasto en una empresa debe estar justificado por el valor que agrega. Esto es especialmente cierto para proyectos de TI. Con tantas tecnologías y soluciones en el mercado, los líderes empresariales quieren saber: ¿Cómo va a beneficiar esta inversión a nuestra empresa?

Como líder de TI, su trabajo es ir al frente de un comité de inversión y presentar el caso para un mayor gasto. Independientemente de las soluciones que desee adoptar, debe poder justificar esos gastos demostrando el ROI que esas tecnologías brindarán a su organización.

Este proceso de aprobación es necesario para cualquier cosa que requiera la aprobación ejecutiva, pero también es valioso para su propia comprensión de la tecnología que está buscando adoptar. Independientemente de quién haga la pregunta, los líderes de TI deben tener un conocimiento profundo de las soluciones que buscan incorporar, incluida la gama completa de capacidades de la plataforma y el valor total que esta solución aporta al negocio.





Si la solución comercial vale el tiempo y el esfuerzo de su empresa, no será difícil crear un caso para su adopción, siempre que sepa qué indicadores clave de rendimiento (KPI) y otros puntos de datos pueden ayudarlo a construir su caso y demostrar su ROI potencial.

En esta guía, identificaremos los tipos de ROI que una solución de automatización de flujo de trabajo puede ofrecer a una organización, así como los pasos que los líderes de TI pueden tomar para recopilar y analizar datos de KPI para demostrar el ROI, y ganar el apoyo de los miembros del equipo ejecutivo.

**Como líder de TI, su trabajo es ir al frente de un comité de inversión y presentar el caso para un mayor gasto.**

# Las métricas y los KPI detrás del ROI



## Velocidad

La automatización efectiva del flujo de trabajo tiene que ver con la velocidad: tener la velocidad para hacer más, lograr más y liberar recursos para aplicar a otras actividades de valor agregado. Mientras más rápido se puedan realizar los proyectos, más puede lograr su organización.

Cuando evalúa la velocidad de una solución, tenga en cuenta todos los aspectos del rendimiento. Lo que importa no son solo las operaciones diarias; La velocidad de incorporar nuevas soluciones a su empresa y capacitar a los empleados sobre cómo usar la plataforma también afecta la velocidad de la automatización del flujo de trabajo, que se refleja en su ROI.

Un informe de 2018 de Forrester,<sup>1</sup> por ejemplo, citó la configuración exclusiva basada en la nube de la plataforma Decisions, así como la facilidad de instalar actualizaciones en la plataforma, como fortalezas de automatización del flujo de trabajo que permitieron una configuración y un rendimiento rápidos para sus clientes.

## Equivalencias de tiempo completo (FTE)

Para la mayoría de las organizaciones en todas las industrias, las equivalencias de tiempo completo (FTE) son el mejor KPI para representar el ROI proporcionado por la automatización del flujo de trabajo. Este KPI representa la cantidad de productividad, medida en unidades de empleo a tiempo completo, que una solución de automatización de flujo de trabajo puede salvar a una empresa.

Si una empresa implementa una solución y puede ahorrar 50 FTE a través de la automatización, esencialmente significa que 50 empleados pueden ser reasignados o reasignados a un trabajo de valor agregado. El aumento de los gastos en tecnología puede compensarse con reducciones en los costos de personal y / o mayor productividad en otros aspectos de una organización.



## Eficiencia a través de la automatización

Los procesos automatizados, por el contrario, son trabajos sin valor agregado, porque el manejo de esas tareas por parte de un empleado no aporta más valor que una solución de automatización.

En cambio, esos trabajadores ahora son libres de concentrar sus esfuerzos en proyectos y tareas para las cuales la automatización no es un reemplazo viable.

La velocidad y la automatización ahorran tiempo a la organización. Y el tiempo no es solo dinero; También es eficiencia y oportunidad. La automatización del flujo de trabajo le permite tomar sus recursos internos y lograr más, o hacer más con menos.

Aquí hay dos ejemplos específicos de la industria de compañías que utilizaron la automatización del flujo de trabajo para lograr una mayor velocidad de servicio, ahorro de FTE y eficiencia en toda su organización.



### **Automatización en acción: Ejemplo Salud**

Una compañía de facturación médica adoptó la plataforma de Decisiones para ayudar en la gestión de reclamaciones para un departamento de 50 empleados. Mediante procesos de automatización del flujo de trabajo, esta compañía pudo reducir ese departamento a cinco personas, ahorrando 45 FTE para ese cliente.<sup>2</sup>



### **Automatización en acción: Ejemplo Finanzas**

Un banco privado se asoció con Decisions para crear una herramienta de flujo de trabajo personalizada, el objetivo era respaldar sus prácticas de servicio hipotecario. Dada la complejidad de los proyectos de desarrollo, así como los diversos requisitos de cumplimiento, la compañía inicialmente citó el costo del proyecto en 2.500 horas de desarrollo. Incluso con la curva de aprendizaje involucrada en la implementación de una nueva solución de negocios, Decisions pudo entregar un producto terminado con solo 1,000 horas de desarrollo. Esto resultó en un 60 por ciento de ahorro en el lado del desarrollo. La compañía también reasignó seis roles de tiempo completo a nuevos proyectos como resultado de sus ahorros FTE.<sup>2</sup>

# Comprender los diferentes tipos de ROI

---



Como con cualquier solución de negocios, el potencial de ROI total de la automatización del flujo de trabajo puede ser complicado. El ROI viene en diferentes formas y tamaños, y los KPI utilizados para identificar y medir este valor son diferentes.

Aquí hay un vistazo a las diferencias entre el ROI duro y blando, así como también cómo tener en cuenta el cumplimiento y la mitigación de riesgos al evaluar el ROI.

## ROI duro

El ROI difícil es el más fácil de rastrear y probar porque está vinculado a puntos de datos concretos que a menudo son fáciles de definir. Esto es cierto para la automatización del flujo de trabajo porque las principales mediciones de ROI duras están relacionadas con los FTE y el ahorro de tiempo en general, particularmente porque esos ahorros de tiempo se relacionan con el desarrollo.

En el lado comercial de las operaciones, un ejemplo de ROI difícil sería una empresa que utiliza la automatización del flujo de trabajo para convertir un equipo de contabilidad de 30 personas en una operación de tres empleados, ahorrando 27 FTE sin pérdida de rendimiento.

Del lado del desarrollo, una empresa podría usar la automatización como una alternativa para convertir un proceso de desarrollo de tres años en uno que se logra en solo nueve meses.

Desde el desarrollo desde cero de una aplicación comercial moderna hasta lograr la misma calidad de resultados que lo que ofrecería un proceso no automatizado, este desarrollo acelerado crea sus propias oportunidades para asumir nuevos proyectos, reasignar empleados y / o considerar opciones de reducción de personal, todo de los cuales entregan valor que las organizaciones pueden rastrear fácilmente.



## ROI suave

El ROI suave puede ser más difícil de precisar con puntos de datos duros, pero sigue siendo importante para los tomadores de decisiones y para el rendimiento de su negocio en general. Esto incluye los KPI como la moral de la empresa, la eficiencia mejorada y la lealtad de los empleados.

Aunque diferentes escuelas de pensamiento pueden tener diferentes enfoques para calcular este ROI, no hay duda de que su empresa necesita entregar un ROI en estas categorías si quiere justificar inversiones significativas en nuevas soluciones.

En lo que respecta a la gestión del flujo de trabajo, un ejemplo clave de ROI suave es la agilidad empresarial. Las empresas necesitan la capacidad de implementar cambios rápidos en respuesta a los nuevos desafíos, ya sea una mayor competencia o nuevos requisitos reglamentarios. Y esto no es solo automatizar procesos para reducir los pasos y el tiempo necesarios para completar proyectos; Las empresas también pueden utilizar la automatización del flujo de trabajo para implementar cambios sin código que pueden tener lugar rápidamente y con menos aprobaciones.

Del mismo modo, la automatización del flujo de trabajo brinda a las organizaciones acceso a un motor de reglas de negocio que puede desarrollar procesos personalizados para manejar diferentes situaciones a medida que surgen en el negocio. Un ejemplo común de esto es iniciar diferentes flujos de trabajo y tareas en función del segmento de clientes que se está tratando. El negocio puede dar respuestas más ágiles a las necesidades de los clientes, y la satisfacción del cliente mejora debido al servicio rápido y personalizado que reciben.

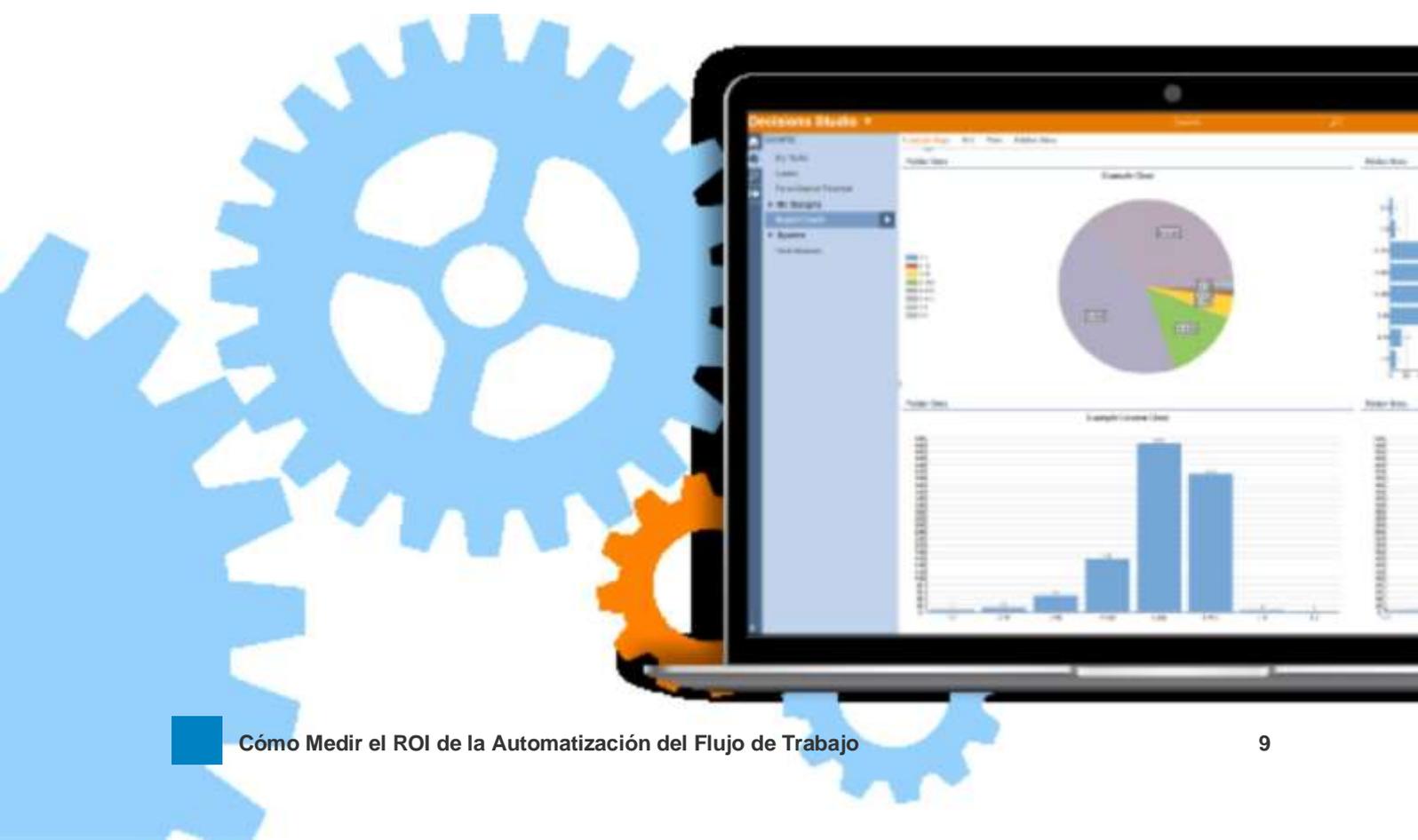
**En lo que respecta a la gestión del flujo de trabajo, un ejemplo clave de ROI suave es la agilidad empresarial.**

# Estableciendo Líneas de Base y Cronogramas para Medir el ROI



Para medir el ROI a lo largo del tiempo deberá establecer una línea de base a partir de la cual pueda medir su éxito, es decir, el valor agregado de la solución comercial. Debido a que el KPI primario son los FTE, la línea de base más fácil de monitorear es la cantidad de personas que trabajan en un departamento determinado.

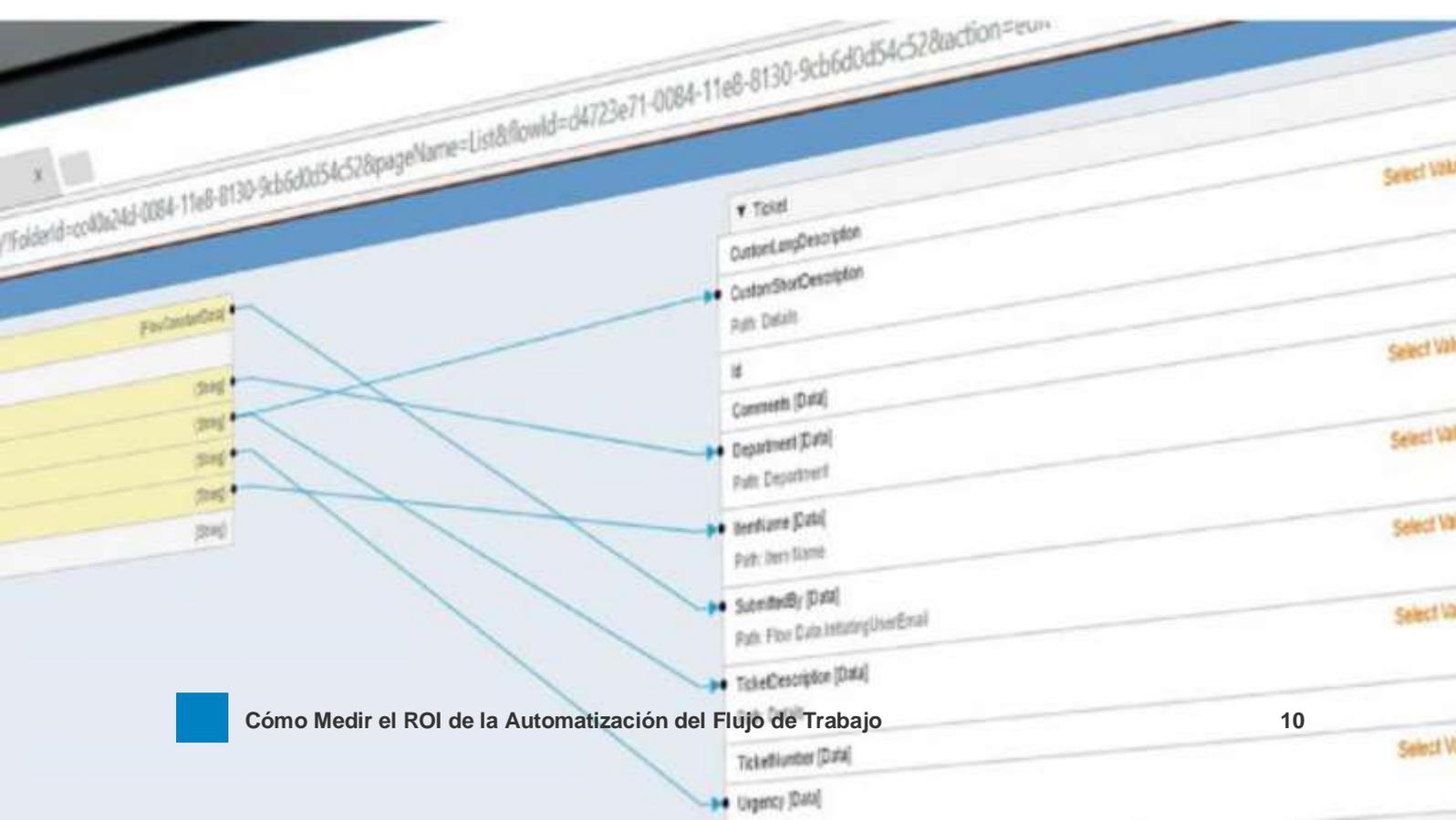
A medida que se incorpora una solución de automatización del flujo de trabajo, las responsabilidades laborales de ciertos empleados se consolidarán y eliminarán. Esos empleados serán reasignados a nuevas tareas o posiblemente eliminados a través de una reducción de personal del departamento. Estos cambios de personal deben ser rastreados y contabilizados. Luego puede medir sus ahorros FTE y comparar los resultados con su objetivo objetivo.



En términos de cronograma, las empresas deben esperar ganancias modestas en los primeros meses de uso de una solución de automatización de flujo de trabajo, seguido de un período de ahorro de FTE más rápido a medida que la organización se vuelve más eficiente en el uso de la automatización para respaldar una mejor productividad. Sin embargo, vale la pena señalar que las herramientas de desarrollo sin código que se ofrecen en Decisions permiten un desarrollo que es aproximadamente tres veces más rápido durante este período de incorporación y cinco veces más rápido una vez que los desarrolladores conocen completamente la plataforma.

En el lado del desarrollo de una organización, su ROI se medirá comparando cómo la automatización del flujo de trabajo acelera los plazos de desarrollo en comparación con las operaciones tradicionales.

**A medida que se incorpore una solución de automatización del flujo de trabajo, las responsabilidades laborales de ciertos empleados se consolidarán y eliminarán.**



# Cómo el cumplimiento/mitigación de riesgos, afecta al ROI



Cuando se trata de administrar flujos de trabajo, ciertas empresas e industrias tienen necesidades únicas debido al cumplimiento normativo y la consideración de mitigación de riesgos. Esto puede incluir la necesidad de soluciones comerciales que tengan en cuenta GDPR, PCI, HIPAA y otras regulaciones que tengan un impacto directo e importante en el ROI.

La automatización del flujo de trabajo debe ofrecer un ROI dentro de estas restricciones, y debe ofrecer datos y soporte adicionales para agilizar la auditoría y otros procesos que pueden activarse. Estos desafíos de cumplimiento deben tenerse en cuenta si está buscando construir una solución de automatización internamente o si está buscando un proveedor para ofrecer una plataforma que pueda satisfacer estas necesidades únicas.



# Cómo recopilar datos y medir el ROI



La recopilación de datos siempre debe incluir líderes de TI. Al involucrar al liderazgo de TI, puede hacer un caso más sólido para el CFO y otras partes interesadas clave de que su automatización del flujo de trabajo está adoptando un enfoque basado en datos y enfocado en definir números de ROI sólidos.

A cree la imagen integral de ROI que está buscando, es probable que necesite extraer datos de los canales de adquisición relevantes y encuestadores para puntos de datos adicionales. Esta encuesta puede ser un recurso valioso cuando se trata de definir métricas de ROI suaves, como la moral de los empleados. Ya sea que esté utilizando la automatización del flujo de trabajo para admitir procesos comerciales, desarrollo interno o ambos, desea utilizar estos datos para crear el retrato más detallado posible del rendimiento.

Tenga en cuenta que esta recopilación de datos debe comenzar antes de que se implemente la solución empresarial. Los datos de referencia de su rendimiento antes de la incorporación son cruciales para ilustrar el valor generado por esta nueva tecnología. También puede contrastar estos datos de línea de base con el impacto en el rendimiento anunciado de una solución de automatización para pronosticar el tipo de resultados que los líderes empresariales podrían esperar.

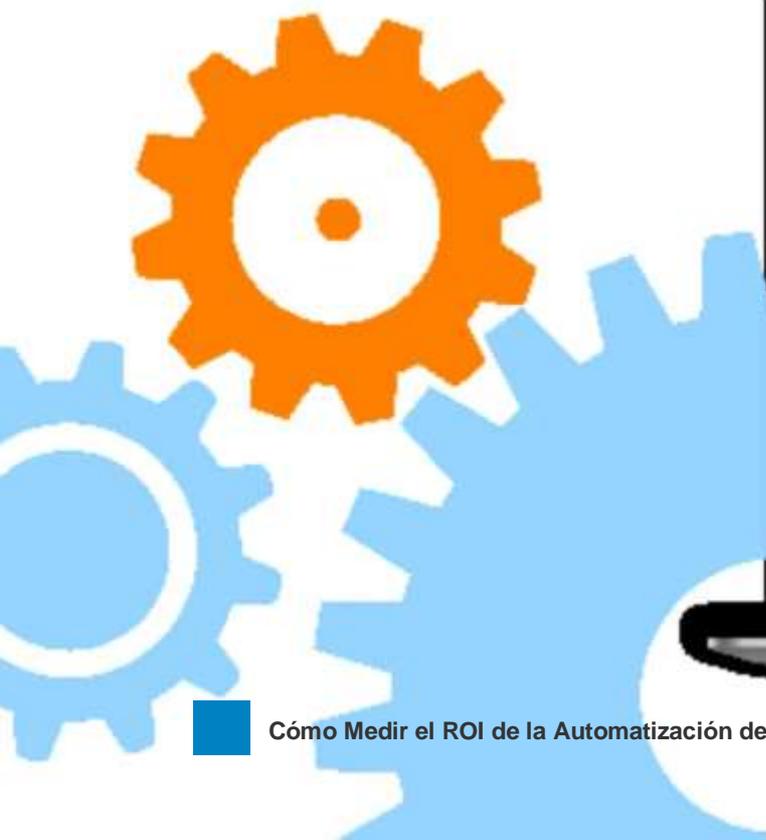
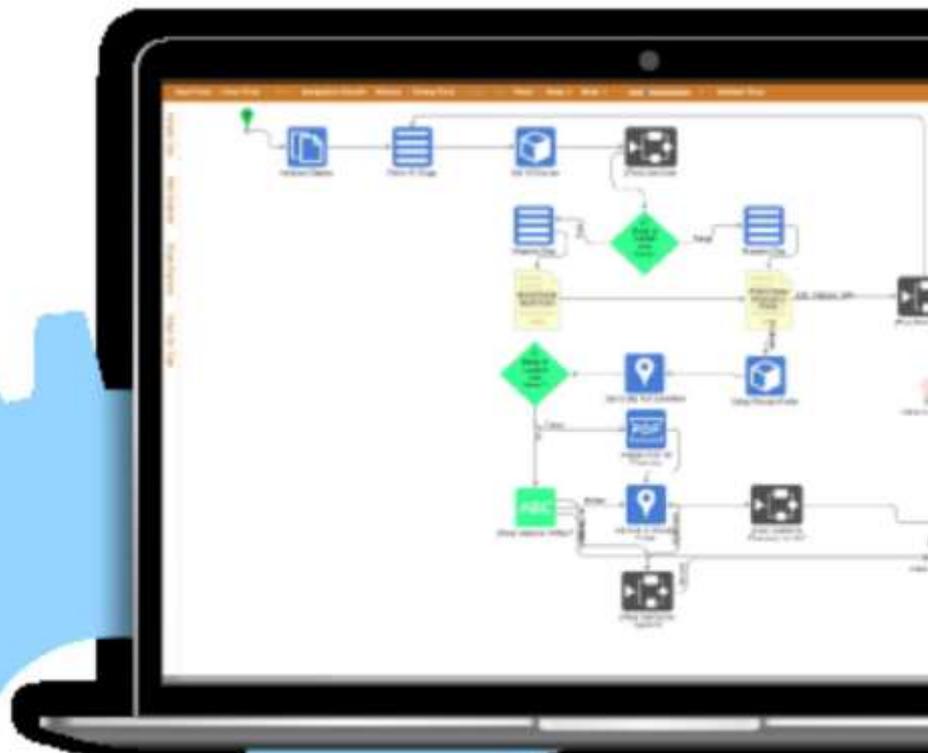
**Tenga en cuenta que esta recopilación de datos debe comenzar antes de que se implemente la solución empresarial.**

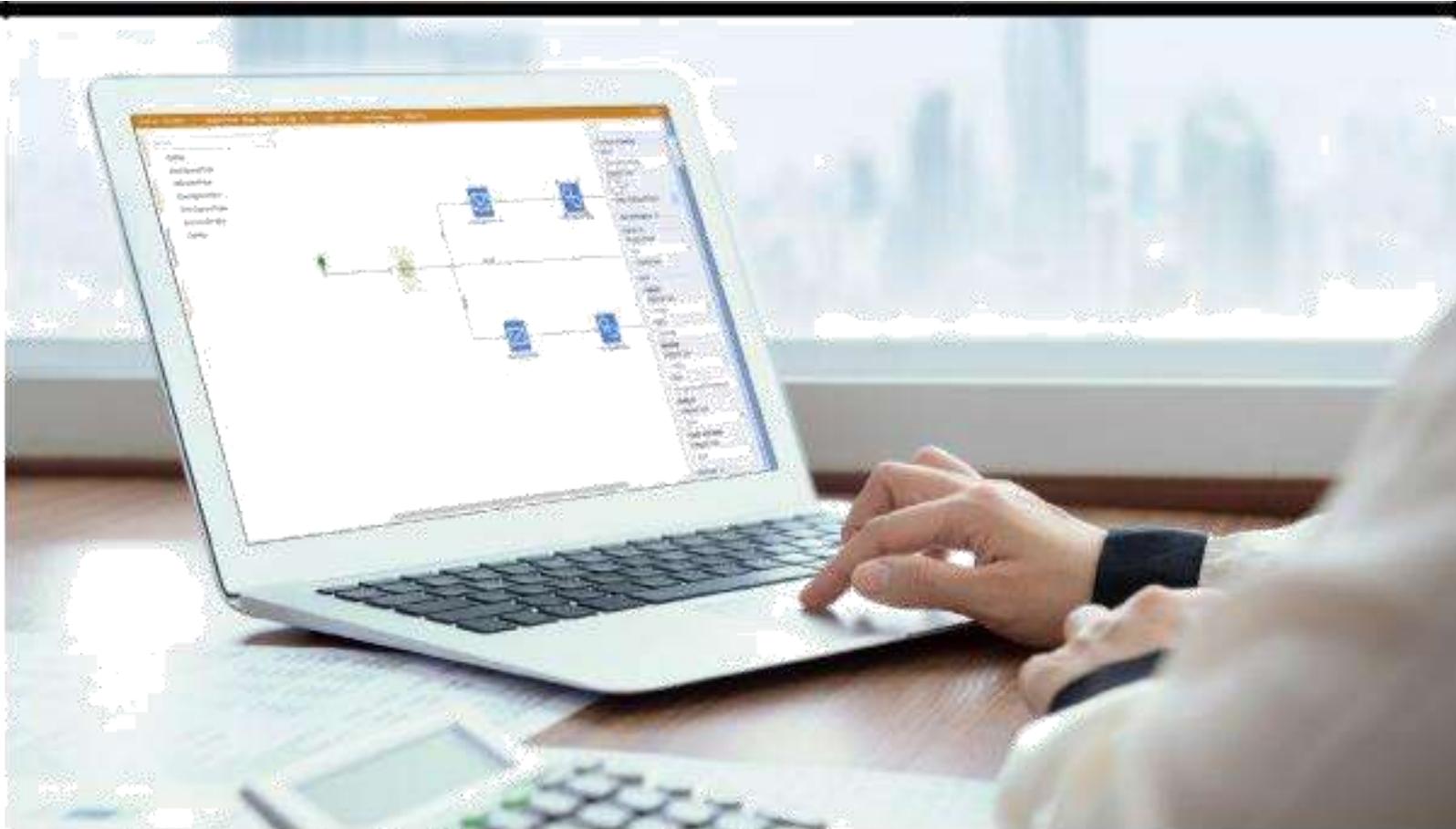
# Fórmula de ROI: cómo Calcular métricas específicas



Para calcular el ROI, el beneficio (o rendimiento) de una inversión se divide por el costo de la inversión. El resultado se expresa como un porcentaje o una razón. Tome los ahorros FTE netos, por ejemplo, y divida el valor en dólares de esos ahorros por el costo de la solución de automatización del flujo de trabajo. El número resultante es una estimación razonable del valor proporcionado por la solución incorporada.

Los ahorros **FTE** se determinan calculando la cantidad de horas ahorradas y traduciendo esos ahorros en la consolidación o eliminación de roles. Tenga en cuenta que los ahorros FTE pueden extenderse a diferentes equipos de proyecto o incluso departamentos, dependiendo sobre cómo se reasignan los empleados. A los fines de demostrar el ROI a un comité de inversión, puede valer la pena sumar las implicaciones de estas reasignaciones de personal para demostrar el alcance del impacto del ROI de la tecnología en toda su empresa.





Las métricas suaves de ROI pueden requerir cálculos imperfectos. En algunos casos, estos tipos de ROI se pueden representar a través de métricas que proporcionan una representación general, aunque incompleta, del valor agregado. La lealtad de los empleados, por ejemplo, podría demostrarse a través de la tasa de rotación de la compañía entre los empleados directamente afectados por la solución comercial. Aunque la moral de los empleados está influenciada por muchas variables diferentes, podría respaldar el caso de ROI para su solución de automatización de flujo de trabajo.

Las métricas de rendimiento, como la agilidad empresarial, se enfatizan comúnmente entre las empresas actuales, pero hay un problema a la hora de calcular esta métrica: incluso los científicos de datos no han acordado completamente una fórmula para producir un número exacto.<sup>3</sup> En este caso, una métrica más simple como el tiempo de ciclo, el tiempo requerido para que un proyecto de desarrollo vaya de principio a fin, puede ofrecer información similar en un formato más digerible.

# Cómo Analizar el ROI



El primer objetivo del ROI es demostrar el valor de cualquier inversión. Pero una vez que haya logrado eso, aún puede obtener valor analizando ese ROI para guiar las operaciones y estrategias futuras.

Este análisis también puede ser útil para proyectar valor futuro y demostrar expectativas de desempeño a largo plazo a los tomadores de decisiones. Al examinar el primer trimestre del valor de una solución incorporada, por ejemplo, a menudo es seguro proyectar que una mayor familiaridad con la plataforma conducirá a un mayor ROI en el siguiente trimestre, suponiendo que otras variables permanezcan iguales.

Con esta información, puede establecer pronósticos para el crecimiento futuro del ROI y establecer plazos para alcanzar los objetivos de rendimiento. Mientras tanto, si ciertos KPI no logran su objetivo, puede observar más de cerca cómo se usa la solución de automatización del flujo de trabajo e implementar cambios que aborden el problema.

**Este análisis también puede ser útil para proyectar valor futuro y para demostrarle a los tomadores de decisión una visión de expectativas de desempeño a largo plazo.**

# Cómo Presentar Su Caso a los Tomadores de Decisión



Los datos duros son la base de su caso. Reúna todo lo que pueda para fortalecer su argumento. Pero recuerde que cuando presenta frente a la gente, una buena historia es clave.

Entrelaze los datos con los puntos débiles y las necesidades actuales de tu organización. Siempre conecte los datos a una narrativa que los encargados de la toma de decisiones puedan comprender, y asegúrese de hablar en relación a los diferentes intereses de esos líderes respectivos: asuntos financieros para el CFO, implicaciones de estrategia a largo plazo para el CEO, menores demandas de TI para el CIO, y así.

No mire su presentación desde su propia perspectiva. Véalo desde la perspectiva de las personas que toman la decisión. Suponga que están inclinados a decirle que no, y defienda por qué necesitan decir que sí.

## Lidere su Negocio Hacia el Futuro

La innovación a menudo requiere un salto de fe, pero eso no significa que usted tampoco pueda presentar un caso basado en datos. Investigue y busque datos que respalden su caso para incorporar una nueva solución de negocios. Cuando ve la innovación a través de la lente del retorno de la inversión, se asegura de que su negocio esté haciendo inversiones que valdrán la pena a largo plazo.

¿Listo para ver de primera mano cómo Decisions puede generar ROI para su negocio?

Contáctenos para una Demo



# DECISIONS

## Sobre Decisions

Decisions es una plataforma de automatización de negocios sin código implementada como base de múltiples aplicaciones comerciales en software médico, financiero, logístico y de operaciones. La plataforma Decisions es utilizada por empresas en casi todos los continentes, desde pequeñas y medianas empresas hasta más de una docena de Fortune 500.

238 S Battlefield Blvd, Chesapeake, VA  
23322 info@decisions.com | 1-855-223-7227

### Fuentes



1. Rymer, John R. y col. "The Forrester New Wave™: plataformas de decisión digital, cuarto trimestre de 2018". Forrester, 18 de octubre de 2018, [www.forrester.com/report/The+Forrester+New+Wave+Digital+Decisioning+Platforms+Q4+2018/-/E-RES141571](http://www.forrester.com/report/The+Forrester+New+Wave+Digital+Decisioning+Platforms+Q4+2018/-/E-RES141571).
2. Estudio de caso de decisiones: servicio hipotecario
3. Fishman, Stephen. "Cómo: medir la agilidad para TI empresarial". MuleSoft Blog, 24 de diciembre de 2018, /.

Traducido al español por Nisa Catalogic. Partner de Decisions.com

[Contáctenos](#)

