

# CPFL Energia、IT、サプライチェーン、人事、および財務の各プロセスを自動化し、各チームが分析と戦略活動に費やす時間を大幅に確保



## 組織の概要

CPFL Energia (CPFL) は、サンパウロ州カンピナスを拠点とするブラジル第3の電力事業会社です。従業員数は13,500人、年間収益は80億米ドルに達します。設立106年を迎え、バイオマス発電所、水力発電所、およびウィンドファームを運営しています。提供しているサービスは、持続可能なエネルギーソリューションのほか、公共照明器具の修理、エネルギー窃盗の防止、新しい接続、定期シャットダウンなどにまで及びます。CPFLの取り組みは、ブラジルに住む2億人を超える人々にプラスの影響を与えています。

## 課題

CPFLは、なるべく少ない労力で多くの成果を目指すという企業理念の一環として、HR、財務、IT、およびサプライチェーンの各部門のプロセスを加速しながら、コストおよびミスを低減したいと考えていました。

## ソリューション

CPFLは、時間のかかるプロセスを自動化し、ミスをなくすためにRPAを導入しました。その結果、担当各チームは戦略および分析の活動に集中できるようになりました。人事、財務、サプライチェーン、ITなどの共有サービスセンターにおける多くの職能分野で、全社的にプロセスを管理するためにBotが導入されました。RPAを導入することによって、RPAセンターオブエクセレンス(CoE)に複数の新しい役職を設けました。同センターは、ITとBPM部門との間のパートナーシップによるもので、Botの運用をよりスムーズかつ効率的にし、企業全体で一貫性を保つことを目指しています。CPFLでは、自動化の結果、ミスを低減し、資金を節約しながら、より多くのリソースを顧客サポートと社内戦略に集中できるようになりました。

## メリット

50 時間

毎日節約できた時間

45

1年間で自動化されたプロセスの数

156,000

自動化された取引/年

自動化されたプロセス

- 調達から支払まで
- 従業員のスケジューリング
- レポートの生成
- 顧客記録の更新
- 販売注文書の生成
- パスワードのリセット

業界

電力および公共事業

「Automation Anywhere Enterprise RPA プラットフォームによるプロセスの自動化は、従業員の生産性の向上、運用リスクの軽減、顧客満足度の向上に役立っています。当社は CPFL の全グループにデジタル変革を展開できるようになりました。」

— Aloisio Kukulj 氏

RPA プログラムマネージャー

## 結果

CPFL は、少ない労力で多くの成果を達成し、プロセスを加速してミスをなくすために、RPA の導入に着手しました。いくつかの RPA ソリューションを検討した結果、提供される RPA 機能の水準とサポート態勢から、Automation Anywhere を選択しました。

CPFL の RPA 概念実証では 1 つの Bot を使用しました。ここで素晴らしい結果が得られたため、リーダーシップチームは満を持してさらに 6 つのプロセスにもただちにソリューションを導入しました。また、開発者、ビジネスパートナー、および CPFL の企業 BPM 部門と連携するために、RPA のセンターオブエクセレンスの必要性も認識しました。その役割は、顧客の代弁者として RPA に対するあらゆる要求を分析し、自動化に適切かどうかを明らかにすることです。

オートメーションの最初の年には、IT、サプライチェーン、財務、および人事の各部門の共有サービスセンターに重点が置かれました。

サプライチェーン部門では、契約書類の作成と、廃棄および使用済みの運用装置の登録に自動化が採用されました。

人事部門では、Bot を補助的に使用して従業員の休暇申請をスケジュールし、休暇中の従業員の給与を計算しました。Bot を使用することで、サービス会社の従業員に支払われる税の統合が自動化され、労働組合の訴訟が回避されました。また、このようなサービス会社に関する多数のマトリックスの上級管理者への報告も可能になりました。

財務部門では、Bot がサプライヤーに対して発注書を作成、保管、承認、および送信します。サプライヤーは、発注書のステータスを確認し、必要に応じて適切な人物に情報を返します。さらに、Bot は、請求書を作成して顧客に送信し、支払いを記録して、支払い証明をダウンロードし、すべての関係者に領収書を送信します。CPFL の新しい顧客登録では、Bot と通信して、要求を行い、取引に関する情報の自動応答を受信します。クライアントの登録後、Bot はそれらをクライアントのレコードリストに追加します。

2018 年、CPFL は 124 のビジネスプロセスを分析しました。45 のプロセスが開発され配備されました。これらの自動化されたプロセスによって、毎日約 50 時間が業務に還元され、156,000 以上の自動化された取引が実行されました。

RPA の導入により、CPFL は組織全体の一貫性と効率性を維持しながら、戦略に専念することができました。現在、共有サービスチームは、企業全体でさらに多くのレポート機能で RPA を活用しています。

## 今後の展望

CPFL は、共有サービス部門でさらに多くのビジネスプロセスを自動化し、RPA および IA テクノロジーを使用して、重要な電力事業とビジネスプロセスにまで応用することを計画しています。また、大量の非構造化データを取り扱う請求書の作成、請求、コンプライアンスの各プロセスをサポートするために、Automation Anywhere IQ Bot によるコグニティブオートメーションを検討しています。

### オートメーション・エニウェア・ジャパン株式会社

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォース プラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/jp](http://www.automationanywhere.com/jp)

 @AutomationAnywh

 [contact\\_japan@automationanywhere.com](mailto:contact_japan@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2018

2019 年 3 月、第 1 版

「Automation Anywhere Enterprise を使えば、たった 2 ~ 4 週間でプロセスを自動化できます。動作中のすべての Bot を監視できるため、リアルタイムで生産性を確認できます。」

— Tiago Machado 氏  
CoE RPA リーダー