

CPFL Energia 自動化了 IT、供應鏈、人力資源和財務流程，使這些團隊有更多時間致力於分析和策略活動



組織概況

聖保羅坎皮納斯省的 Cplf Energia (CPFL) 是巴西第三大電力公司，擁有 13,500 名員工，年營收為 80 億美元。這家擁有 106 年歷史的公司，經營生質能發電廠、水力發電廠和風力發電廠。它們提供了永續的能源解決方案和廣泛的服務，包括：公共照明維修、能源竊盜防護、新連線和預劃性斷電。他們的努力為生活在巴西的 2 億多人帶來了正面效益。

挑戰

花小錢做大事是這間企業理念之一，因此，CPFL 希望加快人力資源、財務、IT 和供應鏈領域的流程，同時降低成本和錯誤。

解決方案

CPFL 實施了 RPA，將耗時的流程自動化並消除錯誤，從而使團隊能夠專注於策略和分析活動上。在 Shared Services 中心內的許多職能部門都部署了機器人，用以管理整個公司的流程，這些部門包括：人力資源、財務、供應鏈和 IT。透過導入 RPA，CPFL 在其 RPA 卓越中心 (CoE) 中創造了多個新職位。IT 部門和 BPM 部門之間的合作夥伴關係是該中心的基礎。它確保了機器人操作的順暢和效率，並在整個企業中保持一致性。在自動化的協助下，CPFL 可將更多的資源用於客戶支援和內部策略，同時減少錯誤並節省資金。

效益

50 個小時

每天節省的時間

45

一年內達成自動化的流程數量

15.6 萬

自動化交易數/每年

流程自動化

- 採購到付款
- 員工排程
- 報表產生
- 客戶更新
- 銷售訂單產生
- 密碼重設

產業

能源及公用事業

「Automation Anywhere Enterprise RPA 平台的自動化流程已協助我們提高員工的工作效率、降低營運風險，也提高了客戶滿意度。現在，我們可以將數位化轉型部署到 CPFL 的所有團隊。」

— Aloisio Kukolj

RPA 計劃經理

結果

CPFL 展開了 RPA 的旅程，達到事半功倍、加速流程並消除錯誤。在考量了幾種 RPA 軟體解決方案後，CPFL 選擇了 Automation Anywhere；因為，我們提供了 RPA 功能和支援結構的標準。

CPFL 的 RPA 概念驗證使用一個單一的機器人。此舉產生了令人印象深刻的成果，並鼓勵領導團隊立即開始實施另外六個流程的解決方案。他們還意識到設立 RPA 卓越中心的必要性，以與開發人員、業務合作夥伴和 CPFL 的企業 BPM 部門進行合作。他們的職責是代表客戶、分析所有 RPA 需求，並識別是否適合進行自動化。

自動化第一年的重點是 IT、供應鏈、財務和人力資源部門的 Shared Services 中心。

在供應鏈部門中，自動化用於編制合約文件，以及登記報廢和退役的營運設備。

在支援人力資源部門方面，機器人用以安排員工的假期申請，以及計算休假員工的薪資單。機器人可用來自動化支付給服務公司員工的合併稅款，從而避免勞工訴訟。它們也能將關於這些服務公司的一些指標，回報給資深管理階層。

在財務部門中，機器人建立、歸檔、批准並向供應商發送採購單。它們會檢查訂單的狀態，並在必要時將資訊傳遞給適當的人。此外，機器人也會建立並向客戶發送發票、記錄付款、下載付款證明，並將收據發送給所有相關當事人。CPFL 的新客戶註冊會與機器人進行通訊，以發出申請並接收有關其交易資訊的自動回應。在用戶端完成註冊後，機器人會將其新增到用戶端的記錄清單中。

在 2018 年，CPFL 對 124 項業務流程進行了分析。其中有 45 項進行了開發和部署。這些自動化流程每天的全時約當數約 50 個小時，並執行了 156,000 多次自動化交易。

RPA 的推出使 CPFL 能夠專注在戰略佈局，同時保持整個組織的一致性和效率。如今，Shared Services 團隊正在整個企業中運用 RPA 實現更多的報告功能。

展望未來

CPFL 計畫在 Shared Services 部門實現更多業務流程自動化，並使用 RPA 和 IA 技術，將該應用擴展到關鍵的電力營運和業務流程。該公司正在考慮使用 Automation Anywhere IQ Bot 的認知自動化功能，支援處理大量非結構化資料的發票、計費和合規性流程。

「透過 Automation Anywhere Enterprise，我們能夠在短短 2 至 4 週內實現流程自動化。該平台使我們能夠監控所有正在執行的機器人，從而即時查看生產效率。」

— Tiago Machado

RPA 卓越中心領導人

關於 Automation Anywhere

Automation Anywhere 傾注全力，幫助您透過創意、思考與專注力，為公司實現卓越成就。我們提供世界最優質的數位勞動力平台，透過自動化業務流程與釋放勞動力的方式，讓工作更加人性化。

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 北美地區：1-888-484-3535 x1 | 國際：1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywhere  www.linkedin.com/company/automation-anywhere ✉ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

2019 年 3 月 · 版本 1

