

# CPFL Energia 将 IT、供应链、人力资源和财务流程自动化，使得这些团队有更多时间致力于分析问题和制定战略



## 公司概况

圣保罗坎皮纳斯省的 CPFL Energia (CPFL) 是巴西第三大电力公司，拥有 13,500 名员工，年收入 80 亿美元。这家拥有 106 年历史的公司经营生物发电厂、水电站和风电场。他们提供可持续能源解决方案和广泛的服务，包括：公共照明维修、能源防盗、新建电力连接和预定停机。他们的努力工作对生活在巴西的 2 亿多人带来了积极影响。

## 挑战

秉承其企业理念中以更少的资源完成更多工作的思想，CPFL 希望加快人力资源、财务、IT 和供应链领域的流程，同时降低成本、减少失误。

## 解决方案

CPFL 实施了 RPA，以实现高耗时流程的自动化并消除失误，从而使他们的团队能够专注于制定战略和分析问题。他们在共享服务中心的许多功能区域部署了机器人来管理整个公司的流程，其中包括：人力资源、财务、供应链和 IT。通过引入 RPA，CPFL 在其 RPA 卓越中心 (CoE) 中创建了多个新职位。该中心建立起 IT 部门和其 BPM 部门之间的合作伙伴关系。它确保机器人稳定高效地运行，并在整个企业中保持一致。由于自动化，CPFL 可将更多的资源用于客户支持和内部战略制定，同时减少失误、节省资金。

## 效益

50<sup>小时</sup>

每天节省时间

45<sup>项</sup>

一年内自动化的流程数

15.6<sup>万</sup>

项自动交易/年

### 流程自动化

- 从采购到付款
- 员工日程安排
- 报告生成
- 客户更新
- 销售订单生成
- 重置密码

### 行业

能源和公用事业

“利用 Automation Anywhere Enterprise RPA 平台进行自动化，帮助我们提高员工工作效率，降低运营风险，提高客户满意度。现在，我们可以将数字化转型部署到 CPFL 的所有团队。”

— Aloisio Kukolj  
RPA 项目经理

## 结果

CPFL 开始了使用 RPA 的旅程，以更少的资源完成更多工作，加快流程并消除失误。在考虑了几种 RPA 软件解决方案后，CPFL 选择了 Automation Anywhere，因为它提供了高标准的 RPA 功能和支持结构。

CPFL 的 RPA 概念证明使用了一个单一的机器人。这产生了令人印象深刻的成果，并鼓励领导团队立即开始实施另外六个流程的自动化解决方案。他们还意识到有必要在 RPA 上设立一个卓越中心，与开发人员、业务合作伙伴和 CPFL 的企业 BPM 部门合作。他们的职责是代表客户，分析所有 RPA 请求，并确定他们是否适合自动化。

自动化第一年的重点是 IT、供应链、财务和人力资源部门的共享服务中心。

在供应链部门，自动化用于编制合同文件以及登记废料和报废了的操作设备。

对于人力资源部门而言，机器人被用来安排员工的假期请求，以及计算休假员工的工资单。它们被用来自动合并支付给服务公司雇员的税款，从而避免劳工诉讼。它们还向高级管理层报告关于服务公司的一些数据。

在财务部门，机器人创建、归档、批准并向供应商发送采购订单。他们检查订单的状态，并在必要时将信息传递给适当的人。此外，机器人创建并向客户发送发票，记录付款，下载付款证明，并将收据发送给所有相关方。CPFL 的新客户注册采用机器人进行交流，以发出请求并接收有关其交易信息的自动回应。客户注册后，机器人会将其添加到客户的记录列表中。

2018 年，CPFL 对 124 项业务流程进行了分析。开发和部署了其中 45 项。这些自动化流程每天帮助企业节省约 50 个小时，并执行 156,000 多次自动交易。

RPA 的引入使 CPFL 能够专注于战略制定，同时保持整个组织的一致性和效率。如今，共享服务团队正在整个企业中利用 RPA 实现更多的报告功能。

## 展望未来

CPFL 计划在共享服务部门实现更多业务流程的自动化，并使用 RPA 和 IA 技术将其应用扩展到关键的电力操作和业务流程。该公司正在考虑使用 Automation Anywhere IQ Bot 的认知自动化服务，以支持处理大量非结构化数据，如发票、计费 and 合规性流程。

“通过 Automation Anywhere Enterprise，我们能够在短短 2 至 4 周内实现流程自动化。该平台使我们能够监控所有正在运行的机器人，从而实时查看生产效率。”

— Tiago Machado  
CoE RPA 主管

### 关于 Automation Anywhere

Automation Anywhere 服务于那些凭借创意、理念和专注领域来成就公司辉煌的工作者。我们提供完善成熟的数字化劳动力平台，以提供更加接近人类水平的业务流程自动化操作，让人类摆脱机械的劳动。

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

☎ 北美: 1-888-484-3535 x1 | 国际: 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywhere  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) ✉ [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2019

2019 年 3 月，版本 1

