

CPFL Energia automatise des processus des services Informatique, Chaîne d'approvisionnement, RH et Finance afin que ces équipes consacrent plus de temps aux activités analytiques et stratégiques



PROFIL DE L'ORGANISATION

CPFL Energia (CPFL) de Campinas, São Paulo, est la troisième plus grande compagnie d'électricité brésilienne avec 13 500 employés et un chiffre d'affaires annuel de 8 milliards de dollars américains. Cette société fondée il y a 106 ans utilise des centrales biomasse, des centrales hydroélectriques et des parcs éoliens. Elle fournit des solutions énergétiques durables et un large éventail de services, dont : la réparation d'éclairage public, la protection contre le vol d'énergie, de nouvelles connexions et des arrêts programmés. Ses efforts ont un impact positif sur plus de 200 millions de personnes vivant au Brésil.

DÉFI

Dans le cadre de sa philosophie d'entreprise de faire plus avec moins, CPFL voulait accélérer les processus au sein des services RH, Finance, Informatique et Chaîne d'approvisionnement, tout en limitant les coûts et les erreurs.

SOLUTION

CPFL a implémenté la RPA afin d'automatiser les processus chronophages et éliminer les erreurs, pour que ses équipes puissent concentrer leurs efforts sur des activités stratégiques et analytiques. Des robots ont été déployés pour gérer les processus de l'ensemble de l'entreprise dans de nombreux domaines fonctionnels de leur centre de services partagés, dont : les RH, les services financier et informatique et la chaîne d'approvisionnement. En introduisant la RPA, CPFL a créé plusieurs nouveaux postes dans son centre d'excellence (CdE) en RPA. Ce centre constitue un partenariat entre le service informatique et le service de gestion des processus d'affaires. Il garantit que les opérations des robots s'effectuent de manière fluide et efficace, et qu'elles restent cohérentes dans l'ensemble de l'entreprise. Grâce à l'automatisation, CPFL dispose de plus de ressources pour se concentrer sur le soutien à la clientèle et la stratégie interne, tout en limitant les erreurs et en économisant de l'argent.

BÉNÉFICES

50^h

économisées par jour

45

processus automatisés en un an

156^k

transactions automatisées/an

Processus automatisés

- Procure-to-pay
- Planification des horaires de travail des employés
- Génération de rapports
- Mises à jour des données sur la clientèle
- Génération de bons de commande
- Réinitialisation des mots de passe

Secteur

Énergie et services publics

« L'automatisation des processus avec la plateforme RPA d'Automation Anywhere nous a aidés à optimiser la productivité des employés, à atténuer les risques opérationnels et à améliorer la satisfaction des clients. Dorénavant, nous pouvons effectuer la transformation numérique de tous les groupes de CPFL. »

– Aloisio Kukolj

Responsable de programme RPA

RÉSULTATS

CPFL s'est lancée dans la RPA pour faire plus avec moins, en accélérant les processus et en limitant les erreurs. Après avoir réfléchi à plusieurs solutions logicielles RPA, CPFL a choisi Automation Anywhere en raison des fonctionnalités RPA et de la structure de support fournies.

La démonstration de faisabilité RPA de CPFL utilisait un seul robot. Cela a produit des résultats impressionnants et a encouragé l'équipe de direction à commencer immédiatement l'implémentation de ces solutions pour six processus supplémentaires. Les dirigeants ont également réalisé la nécessité de se doter d'un centre d'excellence en RPA pour travailler avec les développeurs, les partenaires commerciaux et le service de gestion des processus d'affaires de CPFL. Ce centre devait représenter le client, analyser toutes les demandes en RPA et identifier leur adaptation à l'automatisation.

Le centre de services partagés des services Informatique, Chaîne d'approvisionnement, Finance et RH a monopolisé les efforts au cours de la première année d'automatisation.

Dans le service Chaîne d'approvisionnement, l'automatisation a été utilisée pour produire des documents contractuels et l'enregistrement de ferraille et d'équipements opérationnels retraités.

Pour soutenir le service RH, des robots ont été utilisés pour planifier les demandes de vacances des employés, ainsi que pour le calcul de la paie pour les employés en vacances. Ils ont servi à automatiser la consolidation des impôts payés aux employés des compagnies de service, évitant ainsi des poursuites de travail. Ils ont également permis de signaler un certain nombre de matrices concernant ces compagnies de services à la haute direction.

Dans le service Finance, les robots créent, renseignent, approuvent et transmettent des bons de commande aux fournisseurs. Ils vérifient l'état d'une commande et transmettent l'information à la personne appropriée, si nécessaire. En outre, les robots créent et envoient des factures aux clients, enregistrent des paiements, téléchargent une preuve de paiement et envoient des reçus à toutes les parties intéressées. Le nouveau registre des clients de CPFL communique avec les robots pour faire des demandes et recevoir des réponses automatisées avec des informations sur leurs transactions. Une fois les clients inscrits, un robot les ajoute aux dossiers de clientèle.

En 2018, CPFL a analysé 124 processus métier. 45 ont été développés et déployés. Ces processus automatisés ont retourné environ 50 heures par jour à l'entreprise et ont exécuté plus de 156 000 transactions automatisées.

L'introduction de la RPA a permis à CPFL de se concentrer sur sa stratégie tout en maintenant cohérence et efficacité dans toute l'organisation. Aujourd'hui, l'équipe des services partagés exploite la RPA dans des fonctions de rapport encore plus présentes dans toute l'entreprise.

PERSPECTIVES D'AVENIR

CPFL prévoit d'automatiser davantage de processus métier dans le centre des services partagés et d'étendre son utilisation aux opérations critiques en matière d'énergie et aux processus métier en utilisant les technologies RPA et IA. L'entreprise envisage l'automatisation cognitive avec Automation Anywhere IQ Bot afin de prendre en charge les processus de facturation, de décompte et de conformité qui gèrent des quantités substantielles de données non structurées.

À propos d'Automation Anywhere

Automation Anywhere met son savoir-faire au service de tous ceux dont les idées, la réflexion et l'engagement font toute la différence. Nous proposons la plate-forme de force de travail numérique la plus sophistiquée dans le monde. En automatisant les processus métier et en libérant le personnel de ces tâches, nous rendons le travail plus humain.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ Amérique du Nord : 1-888-484-3535 x1 | International : 1-408-834-7676 x1

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere

✉ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

Mars 2019, ver. 1

« Avec Automation Anywhere Enterprise, nous sommes en mesure d'automatiser les processus en seulement 2 à 4 semaines. La plateforme nous permet de surveiller tous les robots qui opèrent, ce qui nous permet de visualiser notre productivité en temps réel. »

– Tiago Machado

Dirigeant du centre d'excellence (CdE) en RPA

AUTOMATION ANYWHERE FRANCE

191-195 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine

☎ +33 1 73 09 42 80

✉ contact-france@automationanywhere.com

