

CPFL Energía automatiza los procesos de IT, cadena de Suministro, RR. HH. y finanzas para que los equipos puedan dedicar más tiempo a actividades de análisis y estrategia



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

CPFL Energía (CPFL) de Campinas, São Paulo, es la tercera compañía eléctrica brasileña más grande y cuenta con 13 500 empleados e ingresos anuales de 8000 millones de dólares. La empresa, de 106 años, opera plantas de energía de biomasa, centrales hidroeléctricas y parques eólicos. Proporciona soluciones energéticas sostenibles y una amplia gama de servicios, que incluyen los siguientes: reparación de la iluminación pública, protección contra el robo de energía, nuevas conexiones y paradas programadas. Sus esfuerzos tienen un impacto positivo en más de 200 millones de personas que viven en Brasil.

DESAFÍO

Como parte de su filosofía corporativa de hacer más con menos, CPFL quiso acelerar los procesos dentro de los sectores de RR. HH., finanzas, IT y cadena de Suministro, al mismo tiempo que reducían los costos y errores.

SOLUCIÓN

CPFL implementó la RPA para automatizar procesos que demandan mucho tiempo y eliminar errores, de manera que sus equipos pudieran centrarse en actividades de análisis y estrategia. Se implementaron bots para administrar los procesos de toda la empresa en muchas áreas funcionales en su Centro de Servicios Compartidos, incluidas RR. HH., finanzas, cadena de Suministro e IT. Con la introducción de la RPA, CPFL creó múltiples puestos nuevos en su centro de excelencia (CoE) de RPA. Este centro es una asociación entre IT y su departamento de Administración de Procesos Empresariales (BPM). Garantiza que las operaciones de bots se muevan de manera fluida y eficiente, y sean coherentes en toda la empresa. Como resultado de la automatización, CPFL tiene más recursos disponibles para centrarse en el soporte al cliente y las estrategias internas, al tiempo que reduce los errores y ahorra dinero.

BENEFICIOS

50 h

Ahorradas todos los días

45

Procesos automatizados en un año

156 mil

Transacciones automatizadas por año

Procesos automatizados

- **Procuración de pagos**
- **Programación de empleados**
- **Generación de informes**
- **Actualizaciones de clientes**
- **Generación de órdenes de ventas**
- **Restablecimiento de contraseñas**

Sector

Energía y servicios

"Automatizar los procesos con la plataforma de RPA de Automation Anywhere Enterprise nos ha ayudado a aumentar la productividad de los empleados, mitigar los riesgos operacionales y aumentar la satisfacción del cliente. Ahora, podemos implementar la transformación digital en todos los grupos de CPFL".

— **Aloisio Kukolj**

Administrador de programa de RPA

RESULTADOS

CPFL comenzó su recorrido con la RPA para hacer más con menos, acelerando procesos y eliminando errores. Después de considerar varias soluciones de software de RPA, CPFL eligió Automation Anywhere debido al estándar de la funcionalidad de RPA y la estructura de soporte que se proporciona.

Para la prueba de concepto de RPA de CPFL se usó un solo bot. Esto arrojó resultados impresionantes y alentó al equipo directivo a comenzar inmediatamente a implementar soluciones para seis procesos adicionales. También detectaron la necesidad de un centro de excelencia de RPA para trabajar con desarrolladores, socios empresariales y el departamento corporativo de BPM en CPFL. Su función era representar al cliente, analizar todas las solicitudes de RPA e identificar su idoneidad para la automatización.

El enfoque para el primer año de automatización fue el Centro de Servicios Compartidos en los departamentos de IT, cadena de suministro, finanzas y RR. HH.

En el departamento de cadena de suministro, se utilizó la automatización para la creación de documentos contractuales y el registro de chatarra y equipos operativos retirados.

Con el fin de apoyar al departamento de RR. HH., se utilizaron bots para programar las solicitudes de vacaciones de los empleados, así como también para calcular la nómina de los trabajadores que se encuentran de vacaciones. Se utilizaron para automatizar la consolidación de los impuestos pagados a los empleados de las empresas de servicios y, de esta manera, se evitaron demandas laborales. También habilitaron la presentación de informes sobre una serie de matrices en relación con estas empresas de servicios a la gerencia.

En el departamento de finanzas, los bots crean, archivan, aprueban y envían órdenes de compra a los proveedores. Comprueban el estado de la orden y le devuelven la información a la persona adecuada si es necesario. Además, los bots crean y envían facturas a los clientes, registran pagos, descargan comprobantes de pago y envían recibos a todas las partes interesadas. El nuevo registro de clientes de CPFL se comunica con los bots para realizar solicitudes y recibir respuestas automatizadas con información sobre sus transacciones. Una vez que los clientes se registran, un bot los agrega a la lista de registros del cliente.

En 2018, CPFL analizó 124 procesos empresariales. 45 se desarrollaron e implementaron. Estos procesos automatizados le devolvieron aproximadamente 50 horas cada día a la empresa, y han ejecutado más de 156 000 transacciones automatizadas.

La introducción de la RPA le permitió a CPFL centrarse en la estrategia y mantener la coherencia y la eficiencia en toda la organización. Actualmente, el equipo de servicios compartidos está aprovechando la RPA en aún más funciones de informes en toda la empresa.

PANORAMA FUTURO

CPFL planea automatizar más procesos empresariales en el departamento de servicios compartidos y expandir su aplicación a operaciones de energía y procesos empresariales críticos usando tecnologías de RPA e IA. La empresa está considerando la automatización cognitiva con IQ Bot de Automation Anywhere para respaldar los procesos de facturación y cumplimiento normativo que manejan cantidades significativas de datos no estructurados.

Acerca de Automation Anywhere

Automation Anywhere apoya a las personas cuyas ideas, sus pensamientos y su enfoque hacen grandes a las empresas para las que trabajan. Ofrecemos la plataforma de fuerza de trabajo digital más sofisticada del mundo y hacemos que el trabajo sea más humano al automatizar los procesos comerciales y liberar a las personas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com/

☎ Norteamérica: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Marzo de 2019, ver. 1

"Con Automation Anywhere Enterprise, podemos automatizar los procesos en solo 2 a 4 semanas. La plataforma nos permite monitorear todos los bots que están en funcionamiento, lo que, a su vez, nos permite ver la productividad en tiempo real".

— Tiago Machado
Líder del CoE de RPA

