

CPFL Energia automatiza TI, cadeia de suprimentos, processos financeiros e RH para que essas equipes tenham mais tempo para dedicar a atividades de análise e desenvolvimento de estratégias



ORGANIZAÇÃO ANALISADA

A CPFL Energia (CPFL) de Campinas, São Paulo, é a terceira maior empresa do setor elétrico brasileiro com 13.500 funcionários e faturamento anual de 8 bilhões de dólares. A empresa de 106 anos opera usinas de biomassa, usinas hidrelétricas e parques eólicos. Ela fornece soluções de energia sustentáveis e uma ampla gama de serviços incluindo: reparação de iluminação pública, proteção contra roubo de energia, novas ligações e desligamentos programados. Seus esforços impactam positivamente mais de 200 milhões de pessoas no Brasil.

DESAFIO

Como parte de sua filosofia corporativa de fazer mais com menos, a CPFL queria acelerar os processos dentro dos setores de RH, Finanças, TI e Cadeia de suprimentos, reduzindo custos e erros.

SOLUÇÃO

A CPFL implementou a RPA para automatizar processos demorados e eliminar erros, de forma que suas equipes pudessem se concentrar em atividades de análise e desenvolvimento de estratégias. Os bots foram implantados para gerenciar processos de toda a empresa em muitas áreas funcionais em seu Centro de serviços compartilhados incluindo: RH, Finanças, Cadeia de suprimentos e TI. Ao introduzir a RPA, a CPFL criou várias novas posições no Centro de Excelência de RPA (COE). Esse centro é uma parceria entre a TI e o Departamento de BPM. Ele garante que as operações com bots sejam executadas sem problemas e de forma eficiente e consistente na empresa. Como resultado da automação, a CPFL tem mais recursos disponíveis para se concentrar no suporte ao cliente e na estratégia interna, reduzindo os erros e economizando dinheiro.

BENEFÍCIOS

50 horas

economizadas todos os dias

45

processos automatizados em um ano

156 mil

transações automatizadas/ano

Processos automatizados

- Da compra ao pagamento
- Agendamento de funcionários
- Geração de relatórios
- Atualizações de cliente
- Geração de ordem de venda
- Redefinições de senha

Setor

Energia e serviços de utilidade pública

"Automatizar processos com a plataforma de RPA Automation Anywhere Enterprise nos ajudou a aumentar a produtividade dos funcionários, mitigar os riscos operacionais e aumentar a satisfação do cliente. Agora, podemos implantar a transformação digital em todos os grupos da CPFL."

— Aloisio Kukolj

Gerente de programa de RPA

RESULTADOS

A CPFL iniciou sua jornada com a RPA para fazer mais com menos, acelerando processos e eliminando erros. Depois de considerar várias soluções de software de RPA, a CPFL escolheu a Automation Anywhere devido ao padrão de funcionalidade de RPA e a estrutura de suporte que é fornecida.

A prova de conceito de RPA da CPFL utilizou um único bot. Isso produziu resultados impressionantes e incentivou a equipe de liderança a começar imediatamente a implementar soluções para seis processos adicionais. Eles também perceberam a necessidade de um Centro de Excelência sobre RPA para trabalhar com desenvolvedores, parceiros de negócios e o departamento corporativo de BPM da CPFL. Seu papel era representar o cliente, analisando todas as solicitações de RPA e identificando sua adequação para automação.

O foco do primeiro ano de automação foi o Centro de serviços compartilhados nos departamentos de TI, Cadeia de suprimentos, Finanças e RH.

No Departamento de cadeia de suprimentos, foi utilizada a automação para a criação de documentos contratuais e de registro de sucata e equipamentos operacionais aposentados.

Para apoiar o Departamento de RH, os bots foram usados para agendar solicitações de férias dos funcionários, bem como calcular a folha de pagamento para funcionários em férias. Eles foram usados para automatizar a consolidação de impostos pagos relativos a funcionários das empresas de serviços, evitando assim processos trabalhistas. Eles também permitiram relatar uma série de padrões sobre essas empresas de serviços para a administração sênior.

No departamento financeiro, os bots criam, arquivam, aprovam e enviam ordens de compra aos fornecedores. Eles verificam o status da ordem e passam as informações à pessoa encarregada se necessário. Além disso, os bots criam e enviam faturas para os clientes, registram pagamentos, baixam comprovantes de pagamento e enviam recibos a todas as partes interessadas. O novo cliente registrado da CPFL se comunica com os bots para fazer solicitações e receber respostas automatizadas com informações sobre suas transações. Depois que os clientes se registram, um bot os adiciona ao cadastro de clientes.

Em 2018, a CPFL analisou 124 processos de negócios. 45 foram desenvolvidos e implantados. Esses processos automatizados retornaram aproximadamente 50 horas cada dia para o negócio e executaram mais de 156.000 transações automatizadas.

A introdução da RPA permitiu que a CPFL se concentrasse na estratégia, mantendo a consistência e a eficiência em toda a organização. Hoje, a equipe de serviços compartilhados está aproveitando a RPA em outras funções de relatório por toda a empresa.

PENSANDO NO FUTURO

A CPFL planeja automatizar mais processos de negócios no departamento de Serviços compartilhados e ampliar sua aplicação em operações críticas de energia e processos de negócios usando tecnologias RPA e AI. A empresa está considerando a Automação Cognitiva com o IQ Bot da Automation Anywhere para oferecer suporte a processos de faturamento, cobrança e conformidade que lidam com quantidades substanciais de dados não estruturados.

Sobre a Automation Anywhere

A Automation Anywhere capacita as pessoas que tornam as empresas em que trabalham excelentes com suas ideias, seu pensamento e seu foco. Nós oferecemos a plataforma de Força de Trabalho Digital mais sofisticada do mundo, tornando o trabalho mais humano ao automatizar os processos de negócios e liberar as pessoas.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ América do Norte: 1-888-484-3535 x1 | Internacional: 1-408-834-7676 x1

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

Automation Anywhere ©2019

Março de 2019, ver. 1

"Com a Automation Anywhere Enterprise somos capazes de automatizar processos em apenas 2 a 4 semanas. A plataforma nos permite monitorar todos os bots que estão em operação, o que nos ajuda a conhecer a produtividade em tempo real."

— **Tiago Machado**

Líder de RPA do COE

