

CPFL Energia의 IT, 공급망, HR 및 재무 프로세스 자동화는 관련 팀이 분석과 전략 활동에 더 집중할 수 있게 만들었습니다



기업 소개

상파울루 캄피나스에 위치한 CPFL Energia(CPFL)는 13,500명의 직원을 보유하고, 매출 규모가 80억 달러 정도인, 브라질에서 세 번째로 큰 전력 공급 회사입니다. 106년의 업력을 가진 이 기업은 바이오매스 발전소, 수력 발전소 및 풍력 발전 단지를 운영하고 있습니다. 이 기업은 지속 가능 에너지 솔루션과 함께 다음과 같은 다양한 서비스를 제공합니다. 공공 조명 수리, 에너지 도난 방지, 신규 연결 및 단전 예약. 이 기업은 2억명이 넘는 브라질 국민의 삶에 도움을 주고 있습니다.

당면 과제

최소 비용 최대 효과라는 기업 철학의 일환으로, CPFL은 비용과 오류를 줄이면서 HR, 재무, IT 및 공급망 부문 내에서 프로세스를 가속화하고 싶어 했습니다.

솔루션

CPFL은 RPA 구현을 통해 시간 소모적인 프로세스를 자동화하고 오류를 제거하여, 관련 팀들이 전략적이고 분석적인 활동에 집중할 수 있도록 했습니다. 봇은 다음과 같은 Shared Services Center의 여러 기능 영역에서 프로세스를 관리하기 위해 전사적으로 배포되었습니다. HR, 재무, 공급망 및 IT. CPFL은 RPA를 도입하면서 RPA CoE(Center of Excellence)에 여러 새로운 직책을 만들었습니다. 이 센터는 IT와 BPM 부서가 협력하여 조직되었습니다. CoE는 봇 운영이 원활하고 효율적으로 진행되며 전사적으로 일관되게 유지되도록 관리합니다. 자동화의 결과로 CPFL은 오류를 줄이고 비용을 절감하는 동시에 고객 지원과 내부 전략에 집중할 수 있는 더 많은 리소스를 확보하게 되었습니다.

효과

50^{시간}

매일 절감되는 시간

45

1년 동안 자동화된 프로세스

156^k

자동화된 트랜잭션
연간 처리 건수

자동화된 프로세스

- 구매 프로세스
- 직원 일정 관리
- 보고서 생성
- 고객 업데이트
- 판매 주문 생성
- 비밀번호 재설정

업종

에너지 및 유틸리티

"Automation Anywhere의 엔터프라이즈 RPA 플랫폼을 통한 프로세스 자동화는 직원 생산성을 높이고 운영 위험을 줄이며 고객 만족도를 향상시켰습니다. 이제 모든 CPFL 그룹에서 디지털 혁신을 진행할 수 있습니다."

— Aloisio Kukolj

RPA 프로그램 관리자

성과

CPFL은 최소 비용 최대 효과라는 목표 달성을 위해 RPA와의 여정을 시작하여 프로세스를 가속화하고 오류를 제거했습니다. 여러 RPA 소프트웨어 솔루션을 검토한 후, 제공되는 RPA 기능 표준과 지원 체계를 기준으로 Automation Anywhere가 선택되었습니다.

CPFL은 RPA PoC(개념 증명) 과정에서 봇을 하나만 사용했습니다. 이 과정이 인상적인 성과를 만들어냈고 경영진은 곧바로 6개의 추가 프로세스에 대한 솔루션 구현을 시작하도록 지시했습니다. 또한 개발자, 비즈니스 파트너 및 CPFL 기업 BPM 부서와의 협력을 위해 RPA CoE가 필요하다는 사실을 깨달았습니다. 그들의 역할은 고객을 대변하여 RPA에 대한 모든 요구 사항을 분석하고 자동화에 적합한지 확인하는 것이었습니다.

자동화 원년에 초점을 맞춘 부분은 IT, 공급망, 재무 및 HR 부서의 Shared Services Center였습니다.

공급망 부서에서는 계약 문서 생성 및 스크랩과 폐기된 운영 장비의 등록에 자동화를 사용했습니다.

HR 부서 지원을 위해 직원 휴가 요청 스케줄링과 휴가 중 직원의 급여 계산에 봇이 사용되었습니다. 그리고 노동 소송 방지를 위해 서비스 회사의 직원에게 지불되는 세금 정리 자동화에 봇을 사용했습니다. 또한 이런 서비스 회사에 대한 많은 매트릭스를 고위 경영진에게 보고할 수 있었습니다.

재무 부서에서 봇은 구매 주문서(PO)를 작성하고, 파일로 관리하고, 승인하고, 공급업체로 전송하는 작업을 수행합니다. 봇은 주문 상태를 확인하고 필요한 경우 담당자에게 다시 정보를 전달합니다. 또한, 봇은 송장을 작성하여 고객에게 전송하고, 지급 내역을 기록하며, 지급 증명을 다운로드한 후 모든 이해 관계자에게 영수증을 전송하기도 합니다. CPFL의 신규 고객 등록 과정에서는 봇과의 통신을 통해 요청을 생성하고 관련 거래 정보가 포함된 자동화된 응답을 수신합니다. 고객이 등록을 마치면, 봇은 고객 레코드 목록에 이를 추가합니다.

2018년에 CPFL은 124개의 비즈니스 프로세스를 분석했습니다. 그 중 45개가 개발되어 배포되었습니다. 이러한 프로세스 자동화를 통해 비즈니스 업무 시간을 매일 약 50시간을 절감하고, 156,000개 이상의 거래가 자동화되어 실행되었습니다.

CPFL은 RPA 도입을 통해 조직 전체에 걸쳐 일관성과 효율성을 유지하면서 전략에 집중할 수 있게 되었습니다. 이제 Shared Services 팀은 전사적으로 더 많은 리포팅 직무에 RPA를 활용하고 있습니다.

향후 계획

CPFL은 Shared Services 부서에서 수행하는 더 많은 비즈니스 프로세스를 자동화하고, RPA 및 IA 기술을 활용하여 사업 핵심 영역인 전력 운영과 관련 비즈니스 프로세스로 적용을 확대해 나갈 계획입니다. 또한 이 기업은 방대한 양의 비정형 데이터를 처리하는 인보이싱, 요금 청구 및 컴플라이언스 프로세스를 지원하기 위해 Automation Anywhere의 IQ Bot을 사용하는 인지 자동화 적용을 검토하고 있습니다.

Automation Anywhere 소개

Automation Anywhere는 아이디어, 생각 및 집중을 통해 자신이 근무하는 회사를 위대하게 성장시키는 사람에게 힘을 실어 줍니다. Automation Anywhere에서 제공하는 세계 최고 수준의 정교한 디지털 인력 플랫폼은 업무 프로세스를 자동화하고 직원의 부담을 덜어줌으로써 인간 중심의 업무 환경을 만듭니다

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ 북미: 1-888-484-3535 x1 | 해외: 1-408-834-7676 x1

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

✉ sales@automationanywhere.com

 www.facebook.com/AutomationAnywhereKorea

✉ questions-korea@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

2019년 3월, 버전 1

"Automation Anywhere Enterprise를 통해 2~4 주만에 프로세스를 자동화할 수 있습니다. 이 플랫폼을 사용하면 운영 중인 모든 봇을 모니터링할 수 있으므로 실시간으로 생산성을 확인할 수 있습니다."

— Tiago Machado
CoE RPA 리더