

شركة CPFL Energia تُنفذ التشغيل الآلي على عمليات تكنولوجيا المعلومات وسلسلة التوريد والموارد البشرية والشؤون المالية، وذلك حتى يتوفر لدى تلك الفرق المزيد من الوقت لتخصيصه للأنشطة التحليلية والاستراتيجية



لمحة عن المنظمة

إن شركة CPFL Energia (CPFL) ومقرها مدينة كامبيناس بولاية ساو باولو، هي ثالث أكبر شركات المرافق الكهربائية البرازيلية وتضم 13500 موظف، وتبلغ إيراداتها السنوية 8 مليارات دولار أمريكي. وتعمل الشركة التي يعود تأسيسها إلى 106 أعوام على تشغيل محطات توليد الطاقة من الكتلة الحيوية ومحطات توليد الطاقة الكهرومائية ومزارع الرياح. كما أنها توفر حلول الطاقة المستدامة ومجموعة واسعة من الخدمات تتضمن: إصلاح مرافق الإنارة العامة وحماية الطاقة من السرقة والاتصالات الجديدة والإغلاقات المقرر إجراؤها. وتؤثر جهودها بشكل إيجابي على أكثر من 200 مليون شخص يعيشون في البرازيل.

التحديات

كجزء من فلسفة الشركة نحو إنجاز المزيد بموارد أقل، ترغب CPFL في تسريع العمليات داخل قطاعات الموارد البشرية والشؤون المالية وتكنولوجيا المعلومات وسلسلة التوريد، مع تقليل التكاليف والأخطاء.

الحل

نفذت CPFL تقنية التشغيل الروبوتي للعمليات لإجراء التشغيل الآلي للعمليات التي تستهلك وقتاً طويلاً والقضاء على فرص حدوث الأخطاء، وبذلك ستمكن الفرق الموجودة لديها من التركيز على الأنشطة الاستراتيجية والتحليلية. وقد نُشرت الروبوتات لإدارة العمليات على مستوى الشركة في العديد من المجالات الوظيفية في مركز الخدمات المشتركة لديها، وتتضمن: الموارد البشرية والشؤون المالية وسلسلة التوريد وتكنولوجيا المعلومات. واستحدثت CPFL، عبر تقديم التشغيل الروبوتي للعمليات، عدة مناصب جديدة في مركز التميز (CoE) لديها المتعلق بالتشغيل الروبوتي للعمليات. ويعد هذا المركز بمثابة شراكة بين قسم تكنولوجيا المعلومات وقسم إدارة عمليات الأعمال (BPM) لديها. فهي تعمل على ضمان تحرك عمليات الروبوت بسلاسة وكفاءة وبشكل متنسق عبر جميع قطاعات المؤسسة. ونتيجة للتشغيل الآلي، أصبح لدى CPFL الكثير من الموارد المتاحة للتركيز على دعم العملاء والاستراتيجية الداخلية، مع تقليل فرص حدوث الأخطاء وتوفير المال.

المزايا

156 ألف

معاملة تم تشغيلها آلياً في العام

45

عملية تم تشغيلها آلياً في عام واحد

50 ساعة

تم توفيرها يومياً

- العمليات التي تم تشغيلها آلياً
- ربط الشراء بالدفع
- تحديد مواعيد للموظفين
- إنشاء التقارير
- تحديثات العملاء
- إنشاء طلبات المبيعات
- إعادة تعيين كلمة المرور

القطاع
الطاقة والمرافق

"لقد ساعدنا التشغيل الآلي
للعمليات باستخدام منصة
التشغيل الروبوتي للعمليات
Automation Anywhere
Enterprise في زيادة إنتاجية
الموظفين، والحد من المخاطر
التشغيلية، وزيادة رضا العملاء.
والآن، يمكننا نشر التحول الرقمي
في جميع مجموعات CPFL."

— ألويسيو كوكولج

مدير برنامج التشغيل الروبوتي
للعمليات

النتائج

بدأت CPFL رحلتها مع التشغيل الروبوتي للعمليات من أجل إنجاز المزيد بموارد أقل، مما أدى إلى تسريع العمليات والقضاء على الأخطاء. ويعد النظر في العديد من حلول البرامج للتشغيل الروبوتي للعمليات، اختارت CPFL شركة Automation Anywhere بسبب معيار القدرات الوظيفية للتشغيل الروبوتي للعمليات وهيكل الدعم المقدم.

استخدمت شركة CPFL في إثبات مفهوم التشغيل الروبوتي للعمليات روبوتًا واحدًا. وقد أسفر عن ذلك نتائج مبهرة وشجعت فريق القيادة على الشروع فورًا في تنفيذ حلول لست عمليات إضافية. كما أدركوا الحاجة إلى وجود مركز تميز بشأن التشغيل الروبوتي للعمليات للعمل مع المطورين وشركاء الأعمال وقسم إدارة عمليات الأعمال (BPM) التابع لشركة CPFL. وكان دورهم هو تمثيل العميل، وتحليل جميع طلبات التشغيل الروبوتي للعمليات وتحديد مدى ملاءمتها للتشغيل الآلي.

كان محط التركيز في السنة الأولى من التشغيل الآلي هو مركز الخدمات المشتركة في أقسام تكنولوجيا المعلومات وسلسلة التوريد والشؤون المالية والموارد البشرية.

وفي إدارة سلسلة التوريد، تم استخدام التشغيل الآلي لإنشاء الوثائق التعاقدية وتسجيل المخلفات والمعدات التشغيلية القديمة.

ولدعم قسم الموارد البشرية، تم استخدام الروبوتات لجدولة طلبات عطلات الموظفين، بالإضافة إلى حساب الرواتب للموظفين في العطلات. كما تم استخدامها أيضًا للتشغيل الآلي لتوحيد الضرائب المدفوعة لموظفي شركات الخدمات، وبالتالي تجنب دعاوى العمل القضائية. كما أتاحوا إعداد تقارير عن عدد من المصفوفات المتعلقة بشركات الخدمات هذه إلى الإدارة العليا.

في قسم الشؤون المالية، تُنشئ الروبوتات طلبات الشراء وتقدمها وتعتمدها وترسلها إلى الموردين. حيث تتحقق الروبوتات من حالة الطلب وتُمرر المعلومات إلى الشخص المناسب إذا لزم الأمر. بالإضافة إلى ذلك، تُنشئ الروبوتات الفواتير وترسلها إلى العملاء، وتُسجل المدفوعات، ويمكنها تنزيل إيصال الدفع وإرسال الإيصالات إلى جميع الأطراف المعنية. يتواصل القائم بتسجيل العملاء لدى CPFL مع الروبوتات لتقديم الطلبات وتلقي الردود الآلية باستخدام معلومات حول المعاملات التي أجروها. وبعد تسجيل العملاء، يضيفهم الروبوت إلى قائمة سجلات العميل.

في سنة 2018، أجرت CPFL تحليلًا لعدد 124 عملية من عمليات الأعمال. وتم تطوير 45 عملية منها ونشرها. وقد وفرت هذه العمليات المشغلة آليًا حوالي 50 ساعة يوميًا على الأعمال ونفذت أكثر من 156000 معاملة مشغلة آليًا.

سمح تقديم التشغيل الروبوتي للعمليات لشركة CPFL بالتركيز على الاستراتيجية مع الحفاظ على الاتساق والكفاءة في جميع أنحاء المنظمة. واليوم، يستفيد فريق الخدمات المشتركة من التشغيل الروبوتي للعمليات في المزيد من وظائف إعداد التقارير في جميع أنحاء المؤسسة.

استشراف المستقبل

تُخطط CPFL لتشغيل المزيد من عمليات الأعمال آليًا في قسم الخدمات المشتركة وتوسيع تطبيقها إلى عمليات الطاقة الحيوية وعمليات الأعمال باستخدام تقنيات التشغيل الروبوتي للعمليات والتشغيل الآلي الذكي. وتدرس الشركة التشغيل الإدراكي باستخدام IQ Bot من Automation Anywhere لدعم عمليات إعداد الفواتير والامثال التي تعالج كميات كبيرة من البيانات غير المهيكلة.

"مع Automation Anywhere Enterprise، نحن قادرون على تشغيل العمليات آليًا في فترة من أسبوعين إلى 4 أسابيع فقط. وستتيح لنا المنصة مراقبة جميع الروبوتات الموجودة قيد التشغيل، حيث يسمح لنا ذلك بالاطلاع الفوري على الإنتاجية."

— تياغو ماتشادو

مدير مركز التميز للتشغيل
الروبوتي للعمليات

نُبذة عن Automation Anywhere

تُحول شركة Automation Anywhere الأفراد الذين يعظمون شأن الشركات التي يعملون بها بفضل أفكارهم وتفكيرهم وتركيزهم. ونقدم المنصة الأكثر تعقيدًا للكوادر الرقمية على مستوى العالم والتي تجعل العمل أقرب للعمل البشري عن طريق التشغيل الآلي لعمليات الأعمال والاستغناء عن البشر.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

☎ أمريكا الشمالية: 1-888-484-3535 | دولي: 1-408-834-7676 x1

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

حقوق النشر © لعام 2019 لشركة Automation Anywhere