

Formulario de Presentación de Proyectos a los enerTIC Awards 2018

“Premios a la innovación y tecnología para la eficiencia energética en la era digital”

Datos principales de la Candidatura

Categoría:

SMART Energy

Datos de la Empresa/Organización:

Denominación: EDP

Logotipo: enviar en formato vectorial o alta resolución a Awards@enerTIC.org

Web: <http://www.edpenergia.es/es>

Twitter: <https://twitter.com/energiaedp>

Título del Proyecto/Iniciativa:

Botón IoT EDP-AWS

Breve Descripción (máximo 1.000 caracteres):

Mejora de la experiencia de cliente como clave de un crecimiento sostenible
Éste es el objetivo del proyecto que ha desarrollado Amazon y EDP, a través de Amazon Web Services (AWS), entre cuyas acciones se integra el uso de un dispositivo que facilita las comunicaciones entre los clientes y EDP, primera del sector en España en apostar por esta tecnología innovadora.
El dispositivo es un botón ('AWS IoT Button') de pequeñas dimensiones fabricado por Amazon, que EDP instala y conecta a internet a través de wifi en el domicilio del cliente. Al pulsarlo, el cliente envía una solicitud para que la compañía le llame por teléfono.
La solicitud se transfiere, de forma encriptada, al servicio de atención al cliente de EDP a través de los servicios web de Amazon. En menos de un minuto, el cliente recibe la llamada de un agente del servicio, que gestiona su solicitud, que puede ser sobre cualquiera de los productos o servicios que tiene contratados con la energética.
La configuración del dispositivo es sencilla. El instalador lo coloca donde desea el cliente y lo asocia al titular del contrato con su número de teléfono, que es la información que recibe el agente para ponerse en contacto.
EDP está realizando el proyecto con varios clientes, hasta ahora ha instalado más de 500 botones y la previsión es alcanzar 1.000 en los próximos meses.
Los primeros resultados del proyecto reflejan un aumento de la satisfacción de los clientes, que valoran

positivamente la apuesta de EDP por este tipo de innovaciones tecnológicas. Cuando finalice el piloto, medirá el grado de satisfacción en relación a la experiencia de cliente con la compañía. EDP ha presentado este proyecto en la Amazon Web Services Summit del pasado mayo, el evento de servicios en la nube más importante de la Península Ibérica, en el que participan 5.000 expertos del sector.

Periodo de desarrollo – ejecución (tiempos estimados):

Inicio: 10/01/2017

Finalización: 06/01/2018

Otras organizaciones que han participado (recursos: socios tecnológicos, económicos, humanos,...indique especialmente si hubiera participado alguna empresa asociada <http://www.enerTIC.org/EmpresasAsociadas> o miembro de la Red de Colaboración Institucional: www.enerTIC.org/FAQs/RCI).

Amazon Web Services

Mejora de la Eficiencia Energética

Indicadores y procesos de mejora:

- Mejora de la tasa de churn
- Mejora de la satisfacción del usuario
- Tasa de uso del botón

Cuantificación/Estimación reducción consumo:

El uso del botón permite agilizar por cada usuario 24h la atención de cada incidencia. Podemos estimar el exceso de consumo (por un mal funcionamiento de los electrodomésticos) en un 20% sobre el consumo medio del hogar. Las emisiones se calculan con el coeficiente de emisión medio sobre la energía consumida. Por lo tanto, la reducción de consumo será: número de botones x reducción media por hogar

Cuantificación/Estimación reducción emisiones CO2:

El estudio se basa igualmente en una estimación utilizando hipótesis similares a las indicadas en el punto ANTERIOR.

Innovación aplicada y buenas prácticas

Descripción de los aspectos más innovadores y/o buenas prácticas que puedan servir de ejemplo a seguir por otras organizaciones o se estén impulsando.



- Situar al cliente en el centro del crecimiento sostenible del negocio
- Uso de la innovación como elemento diferenciador del éxito del negocio
- Uso de la innovación como elemento diferenciador de la mejora de experiencia del cliente
- Incremento de la formación en nuevas tecnologías TIC del personal del campo
- Integración del CAC (Centro Atención al Cliente) con nuevos elementos de comunicación

Usabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Descripción de las principales tecnologías empleadas o promovidas:

- Utilización del hardware Amazon Dash Buton
- Utilización de AWS Lambda ejecutando código sin administrar servidores

Información adicional

Si lo desea indique una URL o remítanos un archivo en PDF para ampliar la información facilitada en este formulario.