

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 IT Infrastructure

Datos de la Empresa/Organización:

Denominación: endesa

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

Web: <http://www.endesa.com> Twitter: <https://twitter.com/endsa>

Título del Proyecto/Iniciativa:

Clasificador automático de Reclamaciones

Breve Descripción (máximo 1.000 caracteres):

Son muchas las compañías energéticas que necesitan, a través de los equipos humanos de enrutamiento, de una revisión manual de las incidencias en los servicios para su clasificación y resolución. Este proyecto ha creado un modelo de clasificación automática capaz de asignar las incidencias a su categoría, reduciendo la intervención humana y optimizando el tiempo de respuesta en incidencias y reclamaciones.

Con la aplicación de algoritmos de text mining y técnicas de machine learning se ha aumentado la velocidad de clasificación y reducción de los recursos dedicados a la clasificación de incidencias y reclamaciones, automatizando estos procesos que en origen tenían una alta manualidad.

Se ha creado un nuevo modelo de relación en el que el algoritmo ayuda al humano y el humano ayuda al algoritmo a clasificar mejor, preocupándose de cómo cambiar las condiciones del entorno para que el algoritmo tenga mayor precisión y una mejor tasa de éxito que actualmente está en un 80%.

Periodo de desarrollo – ejecución (tiempos estimados):

Inicio: 08/31/2017

Finalización: 05/31/2018

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).

Everis

Mejora de la Eficiencia Energética

Indicadores y procesos de mejora:

Cuantificación/Estimación reducción consumo:

Cuantificación/Estimación reducción emisiones CO2:

Innovación aplicada y buenas prácticas

Modelo de desarrollo iterativo bajo una metodología de trabajo en la que el humano modifica sus patrones de comportamiento para ayudar a que el algoritmo sea más eficiente.

Usabilidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Desarrollado bajo Python al ser uno de los lenguajes que más ha apostado por la minería de datos y el machine learning. Se basa en la construcción de cientos de modelos de decisión (Random Forest) que nos permite ganar en capacidad predictiva sin penalizar el rendimiento de los modelos y, por lo tanto, su respuesta. Estos modelos se han construido a través del conocimiento que nos transmite el área de Negocio y que han sido contrastados con agentes.

El sistema guarda todas las respuestas que ofrece para que sirva como entrada para su reentrenamiento y pueda aprender a mejorar el % de acierto. En caso necesario, se construyen modelos de decisión adicionales que permitan mejorar la tasa de fallo.

Información adicional

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

<https://es.linkedin.com/company/endesa>