

## MiVē: SOLUCIÓN INTEGRAL DE MOVILIDAD ELÉCTRICA

AGOSTO 2021 | N.º 18

### INTRODUCCIÓN

El creciente uso de coches eléctricos o híbridos es una realidad. Su contribución al medio ambiente, la sostenibilidad y la salud de todos es innegable. Pero esa nueva realidad trae consigo también la necesidad de crear unos servicios y una infraestructura capaces de optimizarla y hacerla crecer.

Una gestión eficiente de los diversos aspectos de la movilidad eléctrica debe buscar aunarlos todos para potenciar así las ventajas comerciales y de negocio y ofrecer un mejor servicio a los usuarios finales.

Esta visión llevó al departamento de movilidad eléctrica de EDP España a un enfoque integral de esos aspectos, en la forma del proyecto MiVē.

### RETOS PRINCIPALES

- **Una nueva área de negocio.** La actividad tradicional del departamento de movilidad eléctrica de EDP España era la gestión de su red pública de puntos de recarga. Ir un paso más allá exigía una visión más amplia, nuevos recursos y herramientas concretas para materializarla.
- **Resolver la carga en casa.** Ofrecer una red de cargadores externos no era suficiente. La mayoría de las personas necesitaba cargar su vehículo eléctrico en sus propias casas, y en el mercado español no existía una solución integral que respondiera a esa demanda.
- **Dispersión de los servicios.** Los distintos aspectos relativos a la movilidad eléctrica se trataban por separado. Eso hacía más difícil su gestión y su optimización, tanto desde el punto de vista práctico como en cuanto al coste de los servicios para el cliente. Hacía falta una solución integradora.
- **Crear un servicio modular.** No todos los usuarios tienen las mismas necesidades. La solución debía responder a eso siendo flexible y personalizable, a la vez que completa.

### SOLUCIÓN

MiVē se creó para responder a los retos que imponía una gestión más global y eficiente de la movilidad eléctrica. Su objetivo básico es solucionar tres puntos clave relacionados con ella: la carga doméstica de los vehículos, la optimización y el abaratamiento de las recargas fuera de casa y la asistencia en viaje y en el uso diario.

Es un servicio que ofrece soluciones complementarias. Permite a los clientes resolver de forma conjunta esos tres asuntos, pero además con la flexibilidad suficiente para que puedan personalizarlos conforme a sus necesidades específicas.

14 436

vistas

12 593

sesiones de usuario

11 442

simulaciones

1 044

oportunidades obtenidas

14

servicios contratados

### Sobre la Digital Global Unit (DGU)

La Digital Global Unit (DGU) nació para ayudar al Grupo EDP a impulsar la transformación digital mediante el desarrollo de ideas innovadoras para mejorar y optimizar los procesos y, de esta forma, simplificar el recorrido tanto de clientes como de empleados. Integrado por un equipo multifacético de desarrolladores, ingenieros, diseñadores, científicos de datos y otros expertos, DGU trabaja todos los días para convertir ideas imposibles en proyectos comerciales exitosos en EDP Digital Factory.

EDP - ENERGIAS DE PORTUGAL S. A.  
Digital Global Unit (DGU)  
Av. 24 de Julho, 12 - Lisboa  
dgu@edp.pt

## CÓMO FUNCIONA

### SOLUCIÓN INTEGRAL

MiVē resuelve de forma simple y conjunta necesidades asociadas a un vehículo eléctrico de las que hasta ahora debía tratarse por separado o para las que no había una solución idónea. Todas ellas pueden englobarse en un servicio único que ofrece diversos beneficios extra y recargas, tanto domésticas como fuera de casa, de un modo más conveniente.

### FLEXIBILIDAD

El configurador MiVē permite adoptar distintas soluciones de movilidad eléctrica. La opción de personalizar el servicio es clave y se da en varios aspectos. El punto de partida es la instalación de un cargador doméstico para el vehículo, con diversas opciones entre las que elegir. Sobre esa base se ofrecen una serie de servicios opcionales para satisfacer las necesidades concretas extra de perfiles de uso diferentes. Hay planes para quienes solo quieran hacer cargas en casa y para los que pretendan realizarlas también en puntos de recarga de la red pública. Otra opción es contratar un servicio de asistencia, aplicable en situaciones como eventuales faltas de batería, la necesidad de un coche de sustitución o la de hacer un viaje u otros desplazamientos largos con el vehículo eléctrico.

### INNOVACIÓN

MiVē fue el primer servicio de esas características que surgió en España. Un reto así exigía estar a la altura también en cuanto a los requisitos técnicos. Toda su infraestructura está basada en «la nube». En ella se aplica una potente y versátil arquitectura de microservicios, con separación por capas y funciones *KPI-based*.

### AGILIDAD

El proyecto está gestionado en AGILE y usa el *framework* de scrum. Es una metodología que fomenta la mejora continua y permite un desarrollo más rápido y ágil del servicio. Además, ofrece una capacidad de adaptación mucho mayor ante cambios inesperados o para cumplir nuevos objetivos que puedan marcarse por criterios comerciales o como resultado del *feedback* de los clientes

### BENEFICIOS

- Solución del problema de la carga doméstica de vehículos eléctricos.
- Gestión completa de las necesidades relativas a la movilidad eléctrica.
- Centralización de varios servicios aplicables al uso de vehículos eléctricos capaz de optimizarlo.
- Posibilidad de interrelación entre áreas de negocio diferentes para potenciar todas y ofrecer un mejor servicio al usuario final.

## BACHES EN EL CAMINO

El proyecto MiVē se inició en marzo de 2020. Inicialmente estaba previsto completarlo en junio, pero la llegada a España de la pandemia de COVID-19 trastocó esos planes. Los diversos equipos que participaban en el desarrollo se vieron obligados a trabajar a distancia, separados entre sí y de un modo más disperso por todo lo que estaba ocurriendo. La pandemia también repercutió en una enorme caída en la venta de vehículos eléctricos, cuyos propietarios eran y son obviamente el cliente principal del nuevo servicio.

Un ataque informático que sufrió EDP entretanto se sumó a esas dificultades y contribuyó también a atrasar su salida al mercado, que solo se produjo al final a partir de noviembre de 2020.

Pero quizá el mayor desafío fue la venta a TOTAL de toda la cartera de clientes domésticos de la comercializadora de energía de EDP en España. Eso obligó a replantear el servicio en múltiples áreas. Por un lado, afectó a su propia fase de desarrollo, ya que tal compra-venta implicó una serie de acciones de separación de portales, entre otras medidas. Pero sobre todo afectó a la estrategia comercial de lanzamiento y de negocio prevista originalmente, que tuvo que replantearse en buena medida.

## RESULTADOS

En muy poco tiempo, MiVē ha demostrado la utilidad de una gestión integral de la movilidad eléctrica. Eso a pesar de los múltiples contratiempos a los que ha tenido que enfrentarse este proyecto. Que haya salido adelante, ha puesto a prueba con éxito la capacidad de adaptación, resiliencia e iniciativa de cuantos han participado en él.

Todo lo aprendido durante su desarrollo y comercialización se está usando para conseguir un producto aún mejor. En las líneas maestras de esa evolución se prevé simplificar su diseño para hacer que el servicio sea más fácil de entender y para facilitar su adopción por los clientes. En ese mismo sentido, también se le han incluido nuevas funcionalidades, como el Smart View, que calcula lo necesario para instalar un cargador doméstico a partir de fotos hechas por el propio cliente, lo que acelera el proceso y abarata costes.

Otra gran línea de evolución se orienta a acuerdos con empresas u otras entidades. Así se abre la puerta a ofertas totalmente adaptadas y configurables para cada partner que puedan aportar un valor añadido tanto a los clientes de esas empresas como al servicio MiVē.