

## MiVē: UMA SOLUÇÃO INTEGRADA DE MOBILIDADE ELÉTRICA

AGOSTO 2021 | N.º 18

### INTRODUÇÃO

O uso crescente de carros elétricos ou híbridos é hoje uma realidade. A sua contribuição para o ambiente, sustentabilidade e saúde de todos é inegável. No entanto, esta nova realidade traz também a necessidade de criar serviços e uma infra-estrutura capaz de a otimizar e fazer crescer.

Uma gestão eficiente dos vários aspetos da mobilidade elétrica tem como objetivos o aumento dos benefícios comerciais e empresariais e oferta de um melhor serviço aos utilizadores finais. Esta visão levou o departamento de mobilidade elétrica da EDP Espanha a desenvolver uma abordagem abrangente destes aspetos, através do projeto MiVē.

### PRINCIPAIS DESAFIOS

- **Uma nova área de negócios.** A atividade tradicional do departamento de mobilidade elétrica da EDP Espanha prendia-se com a gestão da sua rede pública de pontos de carregamento. Dar um passo em frente exigia uma visão mais ampla, novos recursos, e ferramentas concretas para a concretizar.
- **Solucionar o carregamento doméstico.** Oferecer uma rede de carregadores externos não era suficiente. A maioria das pessoas precisa de carregar os seus veículos elétricos em casa, e no mercado espanhol não havia uma solução integrada para satisfazer esta procura.
- **Dispersão de serviços.** Os diferentes aspetos da mobilidade elétrica era geridos separadamente, tornando a sua gestão e otimização mais complexa, tanto a nível prático como de custo dos serviços para o cliente. Era, por isso, necessária uma solução abrangente.
- **Criar um serviço modular.** Nem todos os utilizadores têm as mesmas necessidades. A solução a ser criada teria que ser flexível e personalizável de forma a responder a esta necessidade.

### SOLUÇÃO

MiVē foi criado para responder aos desafios impostos por uma gestão mais global e eficiente da mobilidade elétrica. O seu objetivo fundamental é resolver três pontos-chave relacionados com o carregamentos domésticos dos veículos, otimização e redução dos custos desse carregamento fora de casa, e assistência tanto em viagem como na sua utilização diária.

Este é um serviço que oferece soluções complementares. Permite aos clientes resolver estes três problemas em conjunto, mas com a flexibilidade de os personalizar de acordo com as suas necessidades específicas.

14 436

visualizações

12 593

Sessões de utilizadores

11 442

simulações

1 044

leads

14

serviços contratados

### Sobre a Digital Global Unit (DGU)

A Digital Global Unit (DGU) nasceu para ajudar o Grupo EDP a impulsionar a transformação digital, desenvolvendo ideias excelentes para melhorar e otimizar processos, simplificando assim a jornada de clientes e colaboradores. Composta por uma equipa multifacetada de desenvolvedores, engenheiros, designers, analistas de dados e outros especialistas, a DGU trabalha diariamente para transformar ideias impossíveis em projetos de negócio de sucesso na Digital Factory da EDP.

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

## COMO FUNCIONA

### SOLUÇÃO INTEGRADA

MiVē resolve de forma integrada e direta as necessidades relacionadas com um veículo elétrico que, até agora, tinham de ser tratadas separadamente ou para as quais não havia solução adequada. Todas elas podem ser combinados num único serviço que oferece vários benefícios extra e de carregamento, tanto em casa como fora de casa, de forma conveniente.

### FLEXIBILIDADE

O configurador MiVē permite a adoção de diferentes soluções de mobilidade elétrica. Esta personalização do serviço é fundamental e é disponibilizada em vários aspetos. O ponto de partida é a instalação de um carregador doméstico para o veículo, com várias opções à escolha. É ainda oferecida uma gama de serviços opcionais para satisfazer necessidades específicas. Por exemplo, existem planos para aqueles que só querem carregar em casa e outros para os que também querem carregar em pontos de carregamento público. Outra opção é contratar um serviço de assistência adequado a possíveis faltas de bateria, à necessidade de um carro de substituição, ou à necessidade de fazer uma viagem ou outras viagens longas com o veículo elétrico.

### INOVAÇÃO

MiVē foi o primeiro serviço destas características a surgir em Espanha. Este desafio exigiu endereçar uma série de requisitos técnicos. Toda a sua infra-estrutura é *cloud-based* e implementada sobre uma arquitetura de microserviços potente e versátil, com separação por camadas e funções baseadas em KPI.

### AGILIDADE

O projeto tem uma gestão *AGILE* e utiliza a estrutura Scrum. Uma metodologia que promove a melhoria contínua e permite um desenvolvimento mais rápido e mais ágil do serviço. Além disso, oferece uma maior capacidade de adaptação a mudanças inesperadas ou de cumprimento de novos objetivos que possam ser estabelecidos por critérios comerciais ou em resultado do *feedback* do cliente.

### BENEFÍCIOS

- Responder ao desafio de carregamento doméstico de veículos elétricos.
- Gestão integrada das necessidades relacionadas com a mobilidade elétrica.
- Centralização de vários serviços relativos à otimização da utilização de veículos elétricos.
- Possibilidade de inter-relação entre as diferentes áreas de negócio, melhorando todas elas e oferecendo um melhor serviço ao utilizador final.

## DESAFIOS ENCONTRADOS NO CAMINHO

Lançado em Março de 2020, o projeto MiVē tinha conclusão prevista para Junho do mesmo ano. Contudo, a chegada da pandemia da COVID-19 alterou esses planos. De repente, as múltiplas equipas envolvidas no seu desenvolvimento foram obrigadas a trabalhar remotamente, e de uma forma mais dispersa. A pandemia provocou também uma queda considerável na venda de veículos elétricos, cujos proprietários seriam os principais clientes do novo serviço. Também o ciberataque sofrido pela EDP trouxe desafios adicionais, atrasando assim o seu lançamento no mercado, o que viria a acontecer no final de Novembro de 2020. No entanto, talvez o maior desafio tenha sido a venda de toda a carteira de clientes domésticos da EDP em Espanha à TOTAL. Foi necessário repensar o serviço em múltiplas áreas. Por um lado, afetou a sua fase de desenvolvimento, uma vez que a venda envolveu uma série de ações para separar portais, entre outras medidas. Mas, acima de tudo, afetou o lançamento e estratégia comercial inicialmente planeada. Em resumo, estes desafios encontrados no caminho exigiram que a Equipa repensasse a estratégia de forma criativa, engenhosa e "fora da caixa". E foi com enorme sucesso que realizaram a sua missão.

## RESULTADOS

Em pouco tempo, MiVē demonstrou a utilidade de uma gestão integrada da mobilidade elétrica. Apesar dos muitos contratemplos que este projeto enfrentou, o seu sucesso foi construído com base na adaptabilidade, resiliência e iniciativa de todos os envolvidos. Tudo o que foi aprendido durante o seu desenvolvimento e comercialização está a ser utilizado para alcançar um produto ainda melhor. As diretrizes para esta evolução incluem a simplificação da sua conceção para tornar o serviço mais fácil de compreender e facilitar a sua adoção pelos clientes. No mesmo sentido, foram também incluídas novas funcionalidades, tais como o Smart View. Trata-se de um calculador sobre o que é necessário para instalar um carregador doméstico, utilizando para isso fotografias tiradas pelo próprio cliente, o que não só acelera o processo como reduz custos. Outra grande linha de desenvolvimento é o desenvolvimento de acordos com empresas ou outras entidades. Esta aposta pretende criar ofertas totalmente personalizadas e configuráveis para cada parceiro que podem proporcionar valor acrescentado aos clientes destas empresas e ao serviço MiVē.