

RETOS DE INNOVACIÓN ABIERTA

INNÓVATE CHEC

RETO 3

Nombre corto del desafío: Información centrada en el usuario

Desafío:

¿Cómo podríamos visualizar la información relevante para los clientes industriales/comerciales de CHEC?

Palabras Clave:

Analítica de Datos
Clientes comerciales
Clientes industriales
Diseño de interfaces y experiencia de usuario (UI/UX)
Eficiencia energética, Investigación cualitativa
Investigación de clientes
Medidores inteligentes
Sostenibilidad energética
Visualización de Datos.

Problema u oportunidad asociado (por qué)

Actualmente hacemos seguimiento a los datos procedentes del comportamiento energético de los clientes industriales/comerciales con consumos superiores a los 1.000 kWh mes, que corresponden al servicio de energía, servicio de facturación y recaudo, entre otros.

Sin embargo, consideramos que se le puede dar un mejor aprovechamiento a estos datos, los cuales son adquiridos, almacenados y visualizados preliminarmente. Pero no hay claridad de las variables que son de mayor interés para los clientes industriales/comerciales, ni de la manera adecuada para visualizar dichas variables, constituyendo una oportunidad para mejorar la experiencia de usuario, mejorar la cercanía con los clientes y facilitar el análisis de información para la toma de decisiones acertadas de negocio.

Para mayor claridad, cliente es con quien tenemos la relación comercial vía prestación del servicio; y usuario, es la persona que disfruta el servicio, para el desafío entenderemos al usuario como la persona que interactúa con la información y a la que le debemos generar valor.



Objetivo a alcanzar (hasta dónde)

Estamos buscando propuestas novedosas para la visualización y gestión de la información, relacionadas con el comportamiento energético y comercial de clientes industriales/comerciales, estas soluciones, esperamos se encuentren o lleguen al nivel de prototipos tipo mockup que sean compatibles con las arquitecturas CHEC, en el marco del acompañamiento que se proporcionará en el programa Innóvate CHEC.

Para asegurar la pertinencia con las necesidades y expectativas de los usuarios/clientes, las propuestas deben ser el resultado de aplicar técnicas de investigación cualitativas (Grupos focales, entrevistas, etnografías, entre otros), que permitan tener a los usuarios en el centro, y presentar la información de manera pertinente y amigable. Lo que implica la aplicación de conocimientos multidisciplinarios, desde la dimensión social, así como el diseño y el desarrollo.

Cómo lo hemos trabajado hasta ahora (qué hemos intentado)

Desde CHEC hemos tenido antecedentes relevantes en el procesamiento de datos provenientes de los clientes, entre los cuales destacamos:

- Hemos avanzado en la construcción de repositorios de información orientados a estructurar la información de interés para el cliente.
- Automatización en la carga de datos: Hemos realizado procesos de automatización e integración de datos.
- Implementación de bodegas de datos, dado a través de datamart pre-existentes.
- Hemos desarrollado soluciones para visualizar información de los clientes considerando los diferentes objetivos de negocio, como son: Ventana de Experiencia de Cliente, Infactura, Portal trámites y Sitio web.
- A través de procesos de innovación abierta, hemos avanzado en el desarrollo de dispositivos y plataformas para la captura de datos relacionados con el consumo energético que son visualizados en línea.

Información complementaria que puede ayudar a resolver el desafío

Informe de sostenibilidad 2020

<https://www.sostenibilidadchec.com/>



Lo que debe incluir la solución (condiciones)

La solución debe incluir y/o considerar:

- Propuesta del Modelo relacional
- Prototipos tipo mockup
- Desarrollo en Angular.
- Desarrollo en .net
- Las bases de datos que manejamos en CHEC: Oracle, SQL Server, y/o Postgres.
- Integraciones tipo API Rest.
- Compatibilidad con la arquitectura CHEC.
- La propuesta y/o desarrollo, debe plantear claramente si los componentes propuestos son licenciados o no.

Tener en cuenta:

No infringir derechos de autor de otros, específicamente en los relacionado con componentes libres que normalmente no tienen costo para uso educativo, pero si lo tienen a nivel comercial/empresarial. Es importante que se manifieste cuando sea el caso.

Quedarse solo con la mirada de CHEC, una vez dentro del programa Innóvate, se espera que tengan sesiones de trabajo con clientes industriales de CHEC para conocer sus necesidades y expectativas. El equipo CHEC se encargará de propiciar estos espacios. Debe mantenerse al cliente/usuario en el centro, con un análisis interdisciplinario de sus necesidades.

