



ANA MARÍA ALONSO GONZÁLEZ

JEFA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL CRM & ANALYTICS

TOTALENERGIES

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- Impulsar y coordinar los proyectos e iniciativas de transformación digital en el ámbito de CRM y de Analytics.
- Alinear la estrategia de la compañía y operaciones del negocio con la innovación tecnológica.
- Impulsar el crecimiento y la satisfacción de nuestros clientes, colaboradores y empleados.

CASO DE ÉXITO

HERRAMIENTA PARA LA PREVISIÓN DE LA DEMANDA DE GAS B2C

1 ANTECEDENTES

Necesidad de una herramienta para optimizar y automatizar la previsión de consumo de gas a medio y largo plazo de los 800.000 clientes B2C de la compañía.

2 UN RETO PARA TOTALENERGIES

Una solución automatizada e integral con un valor diferencial: creación de una nueva arquitectura (en entornos Cloud), automatización de los procesos, generación de aplicaciones para usuarios funcionales y formación de los equipos en las herramientas desarrolladas, entre otros.

Era necesario:

- Construir el histórico homogéneo necesario para la modelización de la cartera de clientes entre los años 2017 y 2022.

Reflexión

Hay que trabajar en el desarrollo interno y en la captación del talento necesario para el lanzamiento de este tipo de iniciativas de transformación digital, o bien apoyarnos en empresas de servicios o colaboradores que nos aporten su experiencia.

3 DESARROLLO

El proyecto se realizó mediante una colaboración en modo Agile entre los distintos equipos de TotalEnergies y con apoyo de una empresa colaboradora externa.

Equipo multidisciplinar y de respuesta ágil

- Reuniones de definición y recolección inicial de los datos, unificación, análisis y comprensión, automatización de su carga.
- Construcción de las variables y pruebas con modelo Series Temporales SARIMAX y ejercicio de back-testing.
- Desarrollo una aplicación web (Lambda) para crear simulaciones de distintos escenarios de previsión.

“Necesario minimizar el riesgo de mercado y poder ofrecer a los clientes finales la oferta más competitiva”

4 RESULTADOS

- Mayor conocimiento del efecto de los drivers que afectan dentro de la previsión de gas.
- Automatización del proceso y mayor precisión en la previsión de la demanda de gas para ofertas más competitivas.
- Posibilidad de generación de una manera ágil distintos escenarios de previsión.
- Interfaz dinámica, de fácil acceso y manejo para permitir autonomía en la gestión de la información y acceso a históricos.
En producción desde septiembre.