

LOCUCIÓN DEL VÍDEO “PROYECTO STAR BIG DATA”

Voz en off: “Los contadores inteligentes recogen una gran cantidad de datos. Es el sistema de almacenaje conocido como *big data*, capaz de registrar macrodatos, la información a gran escala. La capacidad innovadora de Iberdrola ha aprovechado las utilidades de estos datos masivos para ponerlos a disposición del cliente y de la eficiencia energética”.

Blanca Espinosa, responsable canales de atención Iberdrola Distribución: “Las necesidades de nuestros clientes van evolucionando y la dependencia del suministro eléctrico cada vez es superior. Nuestros clientes cada vez demandan más información sobre las incidencias que les afectan a su red, requieren una información más personalizada. Para dar respuesta a estas necesidades, Iberdrola Distribución ha apostado por el sistema de telegestión y automatización de la red, con el objetivo de digitalizar la red y crear una red inteligente”.

Ramón Cerero, responsable aplicaciones de control y sistema de telegestión proyecto STAR: “Cada uno de los seis centros de control de Iberdrola Distribución actúa de cerebro de la red inteligente. En cada uno de ellos tenemos el sistema SCADA, Spectrum y el novedoso sistema de telegestión. El sistema SCADA supervisa y controla la red de alta y media tensión; por su parte, el nuevo sistema de telegestión centrado en la baja tensión recoge información de los consumos, horarios y alarmas de los contadores inteligentes desplegados en nuestros clientes finales. Todos estos datos suponen miles de millones de medidas y constituye el *big data* de distribución”.

Blanca Espinosa, responsable canales de atención Iberdrola Distribución: “Las redes inteligentes han cambiado el escenario totalmente, es un salto cualitativo para el cliente. Antes recibía información de su consumo una vez al mes en una factura y ahora el proceso ha cambiado radicalmente: el consumo va del contador a los equipos informáticos de Iberdrola Distribución y el cliente, casi en tiempo real, desde un aplicativo móvil puede ver esta información, no tiene que esperar a que llegue la factura 20 días después y analizar lo que ha consumido”.

Ramón Cerero, responsable aplicaciones de control y sistema de telegestión proyecto STAR: “Aquí llegan también las llamadas telefónicas o mensajes de móvil de los clientes que indiquen problemas en el suministro. De esta forma, tanto si el problema es grande de media o alta tensión, como si afecta a unos pocos clientes de baja tensión, los algoritmos actúan para que la red eléctrica aporte siempre su mejor servicio. Para que esta inteligencia se mantenga activa y evolucione en el tiempo, tenemos también unos algoritmos que supervisan toda esta tecnología. Es decir, supervisamos al supervisor. Toda esta información nos ayuda a reducir los tiempos de las averías, conocer el estado de nuestra red y ser mucho más proactivos de lo que éramos antes”.

Blanca Espinosa, responsable canales de atención Iberdrola Distribución: “En el área del servicio al cliente ofrecemos diferentes canales de atención: desde el tradicional teléfono de Distribución a los canales digitales, la app, la web y en el futuro un chat. A través de estos canales ofrecemos la flexibilidad que los clientes necesitan”.

LOCUCIÓN DEL VÍDEO “PROYECTO STAR BIG DATA”

Ramón Cerero, responsable aplicaciones de control y sistema de telegestión proyecto STAR: “Con esta red inteligente disponemos de tensiones, potencias y consumos de nuestros clientes finales y esto nos va permitir evolucionar la distribución a las nuevas necesidades del futuro”.

Voz en off: “Un servicio de distribución más proactivo con el cliente, más eficiente con el medio ambiente y que garantiza calidad y seguridad en el suministro. El *big data* al servicio de la energía inteligente de Iberdrola”.

