

mardi 10 décembre 2019

Aix-Marseille Université et Enedis coopèrent au service des clients

Enedis a construit un programme de recherche ambitieux qui comprend un panel de projets portant sur les enjeux majeurs de la distribution d'électricité. Ces projets sont menés au sein de l'entreprise, en favorisant l'innovation participative, mais aussi avec l'appui de laboratoires de recherche reconnus, de PME innovantes, de startups ou en collaboration avec des universités majeures sur le territoire. C'est naturellement vers Aix-Marseille Université qu'Enedis s'est tournée en Provence Alpes du Sud.

Romain Gémignani, Responsable Innovation Enedis, implanté à la CISAM (*Cité de l'innovation et des savoirs Aix-Marseille*) a accueilli Eunice Akani, étudiante en Master 2 Intelligence Artificielle & Apprentissage (I3A) pour 9 mois. Cette période de stage permet aux étudiant-es de manipuler des données industrielles réelles après avoir bénéficié de solides enseignements théoriques encadrés par des professeurs du Laboratoire d'Informatique et des Systèmes (LIS). Eunice est actuellement en train d'étudier la possibilité d'une thèse CIFRE.

Chaque semaine, plus de 500 demandes clients arrivent dans les services régionaux Enedis, il y a un enjeu majeur à router la demande dans le bon service afin qu'elle soit traitée le plus rapidement possible.

Romain et Eunice ont créé un modèle de classification entraîné sur plusieurs milliers de demandes clients capable d'identifier le service compétent pour leur traitement en moins de 2 secondes. Le modèle soumet ensuite à l'opérateur les réclamations pour lesquelles il a un doute mémorisant le choix de ce dernier. Il réapprend chaque semaine sur la base de ces nouvelles informations.

Ce modèle basé sur le deep learning ou apprentissage profond est un type d'intelligence artificielle où la machine est capable d'apprendre sur la base de données fournies par des experts.

Les salarié-es Enedis sont satisfaits car l'orientation se fait maintenant automatiquement, avec un taux de réussite à 95%.

Concrètement, le logiciel a déchargé nos salariés de tâches répétitives à faible valeur ajoutée et a réduit le délai de traitement des demandes client. Le gain est donc triple : satisfaction client, performance opérationnelle et qualité de vie au travail.

Fort de cette expérience Enedis et Aix-Marseille Université étudient des pistes de collaboration pour :

- Faire bénéficier les entreprises du territoire de profils opérationnels issus d'une formation de haut niveau, capables de générer de la performance économique grâce aux technologies à la pointe de l'état de l'art
- Intégrer ces technologies dans notre environnement industriel au service de nos clients, des territoires et de notre performance interne

Cette collaboration se concrétisera par des actions que nous annoncerons dans les prochains mois.

A propos d'Aix-Marseille Université :

Avec 80 000 étudiants dont 10 000 étudiants internationaux et près de 1 000 diplômés nationaux et d'université, un service de formation continue, avec 120 structures de recherche en lien avec les plus grands organismes de recherche (Inserm, CNRS, IRD, INRA, CEA,..) et ses 12 écoles doctorales, Aix-Marseille Université est un atout considérable au service du développement économique territorial et au-delà. Elle fait de la collaboration avec les acteurs socio-économiques un enjeu majeur.

A propos d'Enedis :

Enedis est le premier distributeur européen d'électricité, avec 35 millions de clients et la responsabilité de la gestion d'un parc d'actifs importants (2 250 postes sources, 1,3 million de kilomètres de lignes électriques, 770 000 postes de distribution publique...), l'entreprise est au cœur de la performance énergétique nationale.

CONTACTS PRESSE :

Aix-Marseille Université
Delphine Bucquet

Directrice de la communication
delphine.bucquet@univ-amu.fr
04 91 39 65 66 – 06 12 74 62 32

    Rejoignez le réseau !

Enedis
Emilie Blondel
emilie.blondel@enedis.fr
07 62 02 01 25

 enedis.fr
 enedis.official
 @enedis_prov_alp
 enedis.official