



Naturgy

Antoni Peris
Chief Corporate Officer
Naturgy

MESA 4: Readaptando la empresa



La Transformación Digital en el Sector Energético

Antoni Peris, Chief Corporate Officer

Enero 2019

El sector energético aborda un profundo proceso de cambio. La Transformación debe formar parte de nuestro ADN

Tendencias del sector

- Impulso a **eficiencia energética**
- **Energías renovables**, con el Gas como contribuidor clave

Clientes

- Mayor involucración y buscan tener **experiencias únicas y digitales**
- **Movilidad**, cualquier momento, cualquier lugar
- Valoran la **sostenibilidad**

Tecnología

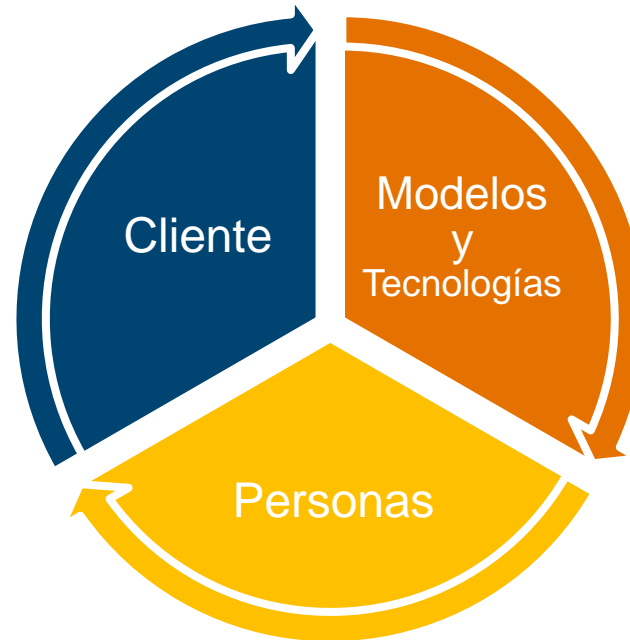
- Oportunidades de ganar en agilidad y eficiencia
- Enfoques basados en Cloud, Big Data y Analytics
- **Data driven**: datos como activo crítico

Personas y Nuevos Modelos de Negocio

- Adaptación y simplificación de procesos
- Optimización del portfolio / empresas multienergéticas
- Nuevos modelos organizativos y capacidades
- Y sobre todo, una Transformación Cultural/Global

1. Visión del Cliente

- Los consumidores han dejado de ser abonados para ser clientes
- Buscan experiencias de cliente únicas, ha cambiado su perfil
- Debemos ponerlos en el **centro de nuestras operaciones**



2. Nuevos modelos de negocio y Tecnologías

- Las tecnologías dotan a las compañías de la agilidad y flexibilidad
- **Nuevas formas de hacer las cosas**, nuevos modelos de negocio, productos/servicios
- Innovación abierta y alianzas con partners
- **Data driven: datos como activo crítico**

3. Transformación Cultural

- **Nuevos modelos organizativos y formas de trabajo** que respondan a las demandas del mercado de simplificación y mayor agilidad
- **Desarrollando capacidades y empowerment** que conviertan a nuestros empleados en agentes del cambio. **Cambio del Mindset**

Se trata de un Proceso de Transformación **Global**

Visión del Cliente

Organizaciones orientadas a clientes, mejorando su experiencia, proporcionándoles soluciones y servicios energéticos a medida. Algunos ejemplos:

Movilidad: vehículos eléctricos, gas, etc.

Conectividad multicanal: cualquier momento y lugar

Smart Home y gestión de la demanda/servicios energéticos

Responsabilidad medioambiental

Cliente
Consumo de Energía

Fuentes de Energía



Renovables



Almacenamiento

Tecnología Digital



IoT



Móviles



Cloud



Big Data



Inteligencia Artificial

Soluciones. Ejemplos ilustrativos:



Smart Home



Mobility - Smart Apps



Smart Meters



Hábitos de consumo

Digitalización y **personalización de** las interacciones con el cliente, a la vez que se controlan los costes

Autoservicio del cliente mediante interacciones que sean **proactivas, personalizadas, dinámicas intuitivas**



Ofrecen oportunidades para ganar en agilidad, eficiencia y proximidad a nuestros clientes

Adaptabilidad

- **Profundos cambios** en la **mentalidad** y la **cultura corporativas**
- Reforzando valores como la **colaboración y la iniciativa**
- Dotando de **naturalidad al uso de la tecnología** para mejorar la productividad
- Aparecen **nuevos perfiles**. Algunos ejemplos: Data Analyst, Data Scientist, User Experience Specialist, etc.

Nuevos Modelos Organizativos

- Más **sencillos, ágiles** y eficientes, reduciendo el time-to-market
- **Nuevas formas de trabajo**. Ejemplo: equipos Agile/"Squads"-coworking
- Fomentando la **innovación abierta, con nuestros clientes y proveedores**
- Optimizando procesos transaccionales e impulsando el **core / nuevos modelos de negocio**

Las Personas son el auténtico motor de la Transformación Digital, dispuestas a aportar ideas disruptivas y a la mejora continua de la productividad. Deben abrazar el cambio y explotar el potencial que ofrecen las tecnologías

Naturgy apuesta por la Digitalización






Algunos aspectos clave incluidos en nuestro Plan Estratégico para 2022

Relación con el cliente

- 75% del servicio al cliente a través de canales digitales
- 20% penetración a través de IoT

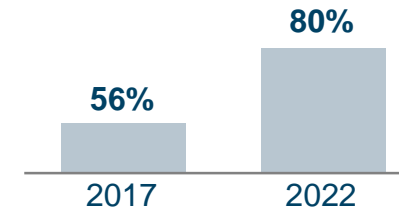
IT Innovation

- Más del 90% implementada la gestión data-driven (2022)

Principales proyectos en curso		Modelos predictivos para el mantenimiento de activos
		Segmentación, predicción del churn y modelos avanzados de precios
		Pérdidas técnicas y no técnicas
		Predicciones avanzadas del cliente
		Robotics

Procesos y Operaciones

- Más del 80% de automatización de procesos y operaciones internas
- Control Remoto: 80% de sensorización y control remoto de activos



Transformación disruptiva y Cambio Cultural

- Nuevos modelos organizativos y procesos que impulsan sencillez, agilidad, innovación y creación de valor
- Desarrollo de perfiles y nuevas capacidades e impulso del trabajo en equipo y la gestión del cambio

Se identifican proyectos clave que impulsarán la transformación del grupo gracias a la digitalización



Gracias

Esta presentación es propiedad de Naturgy Energy Group, S.A. Tanto su contenido como su diseño están destinados al uso exclusivo de su personal.

©Copyright Naturgy Energy Group, S.A