El cliente, principal reto del sector energético en la era digital

TECNOLOGÍA/ El proceso de transformación digital se consolida como la fórmula clave para lograr aumentar la eficiencia en costes, asegurar el suministro e incrementar los niveles de sostenibilidad.

INNOVACIÓN

La innovación permite una mayor **diferenciación** entre las compañías en un sector en el que este proceso, en muchas ocasiones, viene marcado por el **coste**.

María Sánchez. Madrid

"Un reciente estudio revelaba que más del 92% de los clientes del sector energético está demandando un trato más personalizado, el acceso a servicios vía web o *app* y la posibilidad de tener una factura digital", por lo que, en este entorno de constante cambio, el consumidor se convierte en uno de los principales retos a los que se enfrenta el sector en la actualidad. Así inauguró Pedro Biurrun, subdirector de EXPANSIÓN, el observatorio *La digitalización como motor de cambio del sector energético en el siglo XXI*, organizado por EXPANSIÓN, con la colaboración de Minsait by Indra.

La evolución de las necesidades de los consumidores, cada vez más informados, conectados y demandantes de multicanalidad, requiere una gestión diferente en la estrategia de las compañías energéticas. Sin embargo, aunque el cliente se sitúa en el centro de las decisiones de la mayoría, en el sector de la energía no es el único reto al que éstas deben hacer frente.

J.L. Pindado

De izquierda a derecha, Luis Abril, director global de Energía, Industria y Consumo de Indra; Manuel Marín, director general de ICT de Endesa; Pablo Peralta, responsable de Transformación Digital de Suez España; Blanca Losada, directora de Ingeniería e Innovación Tecnológica de Gas Natural Fenosa; y Pedro Biurrun, subdirector de EXPANSIÓN.

Retos

Manuel Marín, director general de ICT en Endesa, defendió que las *utilities* tienen cinco retos fundamentales como son "la descarbonización del mix energético para 2050, dotar a las redes de distribución de una mayor automatización y mayor inteligencia, la eficiencia en costes, asumir la transformación digital, así como satisfacer las nuevas necesidades del cliente".

Y, para poder afrontarlos, se requiere capacidad de "adaptación a este nuevo entorno en un sector en el que el ciclo de vida de la tecnología y de las inversiones ha sido tradicionalmente muy largo, ciclo que en estos momentos se está acortando y acelerando, produciéndose, además, una mayor convergencia e interrelación con otros sectores conexos, lo que genera un mayor dinamismo y complejidad", argumentó Blanca Losada, directora de Ingeniería e Innovación Tecnológica de Gas Natural Fenosa. Para Losada, "el gran reto que afrontamos es la gestión del cambio y la complejidad: ser capaces, como compañía, de reinventarnos continuamente de una manera exitosa".

Por su parte, Pablo Peralta, responsable de Transformación Digital de Suez España, apuntó que "el desarrollo sostenible es el gran reto que tenemos que afrontar, al que se suman la gestión del agua en las ciudades, la productividad en la agricultura, la gobernanza del sector del agua y la gestión del talento". Además, en cuanto al binomio agua y energía, afirmó que "es completamente necesario que exista una planificación integrada de ambos sectores y alianzas que permitan identificar la innovación y la tecnología de cara a la eficiencia, ya que no hay agua sin energía, ni energía sin agua".

La reducción de costes en el sector fotovoltaico impulsa el crecimiento de las renovables

"La palanca para gestionar estos retos de manera equilibrada, minimizando los compromisos entre ellos, es la tecnología", explicó Luis Abril, director global de Energía, Industria y Consumo de Indra. Para Abril, "en la transformación digital son fundamentales los dos componentes: la conectividad, cada vez mayor en la medida en la que se van sensorizando las redes, y la inteligencia y capacidad de procesamiento de datos en general". Y añadió: "Toda la información que se captura a través de la sentidos ahora se puede tratar de manera cada vez más inteligente, a través de algoritmos que permiten tomar decisiones de optimización prácticamente automáticas".

El coche eléctrico, la casa conectada o el Internet de las Cosas marcarán los futuros pasos de la industria

"La tecnología se ha convertido en el marcapasos de la historia", indicó Losada. En este sentido, los diferentes retos, según los ponentes, siempre han estado sobre la mesa. Así, "lo que es diferente hoy en día no es el cambio, sino la velocidad del mismo; es decir, lo que sucede actualmente es que la velocidad de cambio es muy muy superior a la de cualquier otra época y eso nos exige adaptarnos de una forma distinta a como lo veníamos haciendo", afirmó Marín.

Asimismo, Abril señaló que "hay un cierto grupo de nuevas tecnologías, relacionadas con lo digital, que son fundamentales y que van a ser las que más velocidad impriman al cambio".

Costes

La transición energética ya es una realidad, aunque la velocidad de adopción depende tanto del ámbito en el que se desarrolle como del entorno y los mercados. Losada destacó que "en el mundo energético, algunos cambios ya están sucediendo de manera muy evidente, como es el caso de la universalización y abaratamiento de las renovables, o la aplicación generalizada de las TIC y la automatización". Ejemplos "clarísimos" de esta realidad son "la tecnología fotovoltaica, que ha reducido su precio en más de un orden de magnitud en menos de una década, algo que se ha traducido en un crecimiento exponencial del mercado global de las renovables o el nivel de telecontrol de las redes eléctricas que, en España, en cinco años, se ha multiplicado por 100", expuso la ejecutiva de Gas Natural.

En este contexto de cambio, el vehículo eléctrico, el hogar conectado, la generación distribuida, el *big data* y el Internet de las Cosas van a jugar un papel preponderante en los próximos años. Así, Marín señaló que, "en las compañías, intentamos estar preparados para que, en el momento en que se produzca la disrupción de este tipo de tecnologías, poder ser flexibles y responder de forma rápida y eficiente a la demanda del mercado".

Por otro lado, Peralta apuntó que, "en muchos casos, o te diferencias por el coste o lo haces por innovación". Por lo que, desde Suez España, "creemos que nuestra palanca de competitividad tiene que ser la tecnología; la gran apuesta de diferenciación de nuestros servicios respecto de una gestión pública o a cualquier otra privada pasa por ser innovadores trabajando desde nuestros centros tecnológicos regionales".

Desde Indra, "tenemos una perspectiva relativamente alta del impacto en las cuentas de resultados que determinadas soluciones o sistemas de información pueden tener". Abril, especificó que, "dependiendo del punto de partida, se puede llegar a conseguir un 10%, un 15% y hasta 20% de mejoras en los costes de operación y mantenimiento de determinados activos utilizando un software adecuado", sin necesidad de adoptar tecnologías aún jóvenes como la robótica o los drones.

BLANCA LOSADA
Directora de Ingeniería e Innovación Tecnológica de Gas Natural

"El gran reto que tenemos es la gestión del cambio, ser capaces de reinventarnos de manera exitosa"

MANUEL MARÍN
Director general de ICT en Endesa

"Lo que difiere hoy en día no es el cambio, sino la velocidad a la que sucede este cambio, que es muy superior"

PABLO PERALTA
Responsable de Transformación Digital de Suez España

"Es completamente necesario que exista una planificación integrada del sector del agua y de la energía"

LUIS ABRIL
Director global de Energía, Industria y Consumo de Indra

"La tecnología es la palanca para gestionar de de manera equilibrada los retos que presenta el sector energético"