

## MINSAIT MUESTRA QUE LOS NUEVOS OPERADORES EMPUJAN A LAS GIGANTES ENERGÉTICAS A UN PROFUNDO PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

- **El sector energético se encuentra en proceso hacia la personalización y la mejora de la oferta y de la experiencia del usuario, poniendo el foco en sus procesos de digitalización y en la diferenciación de sus servicios, según el Informe Minsait sobre Madurez Digital**
- **La optimización de las operaciones gana importancia a medida que la competencia y la presión regulatoria se hacen más intensas. Algunas de las palancas son la monitorización de procesos en tiempo real o el internet de las cosas**
- **Las empresas energéticas son conscientes de que sus infraestructuras son críticas y están muy comprometidos con la inversión para aumentar la ciberseguridad en todas sus operaciones**

**Madrid, 24 de enero de 2018.-** El sector de la energía en España ya ha comenzado su proceso de digitalización y, aunque se encuentra aún en fase incipiente, demuestra un nivel de ambición digital muy por encima de la media del resto de empresas en España. Así lo indica el Informe sobre Madurez Digital 2018 elaborado por Minsait, una compañía de Indra. Este informe destaca que cuatro de cada cinco empresas está impulsando ya su transformación con formación interna y con la incorporación de nuevos perfiles digitales, empujados por los nuevos operadores entrantes y por los cambios tecnológicos que están afectando la cadena de valor, como la generación distribuida, el almacenamiento, la demanda activa o la movilidad eléctrica.

El documento señala que el sector de las utilities se encuentra en una tendencia de viraje de su modelo tradicional, al incorporar en su propuesta de valor un impulso al proceso de digitalización y la diferenciación con nuevos servicios digitales dirigidos al cliente final, al tiempo que continúa gestionando su compleja red de infraestructuras. En este sentido, las energéticas parecen haber entendido el valor de la tecnología para lograr esta transformación y convertirla en una ventaja competitiva que ayude a hacer más eficientes las operaciones y ofrecer nuevos servicios a sus clientes. Además, una creciente presión de competencia y regulación aumenta su necesidad de diferenciarse de los competidores y elevar los márgenes comerciales.

El Informe Minsait dedica una sección exclusivamente al sector de las energéticas españolas, en el marco de un análisis completo sobre la madurez digital del conjunto de las grandes empresas del país, tanto a nivel microeconómico o empresarial como a nivel macroeconómico. Para ello, Minsait ha llevado a cabo un análisis teórico sobre el impacto macroeconómico de la digitalización, apoyado por investigadores de la Universidad Carlos III, combinado con un estudio microeconómico de las empresas españolas a través de entrevistas a altos directivos de 70 corporaciones, lo que permite obtener una instantánea real de en qué punto se encuentra la gran empresa en su proceso de transformación digital.

### Una adopción tecnológica en aumento

Minsait muestra que existe una conciencia general sobre la necesidad de evolucionar el modelo de las empresas del sector energético y están lanzando iniciativas para avanzar en su transformación digital y capitalizar las oportunidades que se presentan:

- La posibilidad de personalización de la oferta a través de un tratamiento correcto y el análisis de datos masivos o Big Data.
- La oportunidad de ofrecer servicios de eficiencia energética y autoconsumo mediante el internet de las cosas, así como la mejora de la información y la visibilidad del cliente final.

- Los acuerdos con proveedores tecnológicos innovadores podrían ayudar a la gran corporación energética española a posicionarse en el diseño de nuevos mercados a través de tecnologías como el blockchain.
- La creciente automatización de las operaciones es una palanca de eficiencia con mucho potencial de crecimiento. La mayoría de empresas cuentan con una sólida visibilidad de sus procesos como base para esta automatización, la cual ya han impulsado un tercio de las empresas con sensorización, programación, operabilidad en remoto e introducción incipiente de robots.

Uno de los aspectos que más preocupa en el sector es la transformación cultural de las empresas para poder competir en el nuevo mercado de energía. Existe unanimidad sobre la necesidad de reconvertir el talento interno a través de planes de formación específicos e incorporación de nuevos perfiles digitales. Esta creencia pone de relieve el interés por fomentar una cultura orientada a la innovación, plasmada en los ya activos centros y programas de innovación internos. Minsait apunta la necesidad de que la gestión del cambio debe llevarse desde la transformación de perfiles técnicos, adoptando metodologías y enfoques distintos y renovados.

La optimización de las operaciones es cada vez más importante a medida que la competencia y la presión regulatoria se hacen más intensas. Por otra parte, ya existe en el sector un alto grado de visibilidad en tiempo real de las operaciones de Industria 4.0, con niveles altos de automatización y poca incidencia de los procesos manuales. La mayoría de empresas que operan en industria 4.0 estudian la introducción de inteligencia artificial, análisis de datos o robótica.

### **Más valor al cliente y una renovada estrategia de servicios**

Según Minsait, más de la mitad de las empresas energéticas españolas afirma disponer de un buen conocimiento del cliente y una segmentación óptima. Sin embargo, no conocen de forma exhaustiva la experiencia del usuario con la marca. Además, la totalidad manifiesta pocos avances en la optimización de customer journeys, lo que les permitiría eliminar sus puntos de fricción y mejorar el servicio. En este sentido, estas empresas están definiendo su estrategia de cara a los nuevos servicios que pueden ofrecer en sus mercados y muchas de ellas están transformando sus procesos de negocio para avanzar como empresas de servicios además de gestoras de infraestructuras.

Para ello es crítico, tal y como indica el informe Minsait, optimizar la captación y retención de clientes en un mercado de bajo margen donde los players se apalancan en las fuerzas de venta presenciales. La digitalización de los canales y fuerzas tradicionales es un paso irrenunciable en la búsqueda de la rentabilidad del cliente. Para lograr esta transformación, es clave mejorar el modelo de relación con los clientes, adoptando la omnicanalidad y desarrollando un ecosistema de partners y nuevas estrategias de captación y retención.

### **Sobre la ciberseguridad, un compromiso en ejecución**

Muchos de los activos del sector eléctrico son infraestructuras críticas y las energéticas españolas son conscientes de que se derivan de ellas altas necesidades de seguridad. Por ello, el sector es muy consciente de la importancia de la ciberseguridad en todas sus operaciones, en particular la securización de estas infraestructuras que le dan soporte. Para ello, se hace necesaria una mayor sensorización y necesidad de adopción de tecnología para operar estos activos.

El Informe Minsait de Madurez Digital concluye que en el sector energético español ya existe un compromiso real y en ejecución hacia la securización, de modo que menos de un 10% de las empresas del sector carece de planes de contingencia o pólizas de ciberseguridad. Para ello, está siendo necesaria una inversión importante en recursos, tanto por parte de los players como del operador del sistema y del propio mercado.

### **Acerca de Minsait**

Minsait, una compañía de Indra ([www.minsait.com](http://www.minsait.com)), es la empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica. Minsait presenta un alto grado de especialización y conocimiento sectorial, que complementa con su alta capacidad para integrar el mundo core con el mundo digital, su liderazgo en innovación y en transformación digital y su flexibilidad. Con ello, enfoca su oferta en propuestas de valor de alto impacto, basadas en soluciones end-to-end, con una notable segmentación, lo que le permite alcanzar impactos tangibles para sus clientes en cada industria bajo un enfoque transformacional. Sus capacidades y su liderazgo se muestran en su oferta de productos, bajo la denominación Onesait, y su oferta transversal de servicios.

**Acerca de Indra**

Indra ([www.indracompany.com](http://www.indracompany.com)) es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y la empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica a través de su filial Minsait. Su modelo de negocio está basado en una oferta integral de productos propios, con un enfoque end-to-end, de alto valor y con un elevado componente de innovación. En el ejercicio 2017, Indra tuvo unos ingresos de 3.011 millones de euros, 40.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.