



NATURGY MEJORA LA EXPERIENCIA DE EMPLEADOS CON LOS EQUIPOS Y SOLUCIONES DE CANON

Objetivo

Optimizar la gestión documental y renovar el parque de impresión para facilitar la digitalización en toda la organización, mejorar la eficiencia del servicio y reducir costes operativos.

En síntesis

- **Nombre**
Naturgy
- **Sector**
Energía (gas y electricidad)
- **Localización**
España
- **Servicios**
Suministro de gas y electricidad, energías renovables y soluciones tecnológicas para la gestión energética.
- **Website**
www.naturgy.es

Desafíos

- Mejorar la experiencia de los empleados mediante la digitalización de procesos.
- Consolidar el servicio de Estafeta Digital para unificar y automatizar la gestión de notificaciones electrónicas.
- Implementar un sistema de gestión de impresión basado en la nube para eliminar los servidores físicos de los centros de datos.
- Reemplazar el parque de impresión para renovar los estándares de eficiencia.
- Adaptar las soluciones propuestas a una organización con necesidades cambiantes y múltiples ubicaciones.

La solución de Canon

Canon implementó una nueva solución de Estafeta Digital para optimizar la gestión de notificaciones electrónicas y mejorar el servicio ofrecido por Naturgy.

Además, transformó el proceso de impresión de Naturgy con la instalación de más de 200 equipos nuevos y la implementación de uniFLOW como sistema de gestión de impresión en la nube.

Con estas mejoras y la optimización del parque de impresión antiguo, se eliminó la dependencia de servidores físicos y se añadieron nuevas funcionalidades mejorando la eficiencia en toda la organización.

Resultados

- **Optimización del servicio:** con la solución de Estafeta Digital se ha unificado la clasificación de todas las notificaciones, tanto online como físicas y se ha habilitado una solución de ventanilla única para las 43.000 notificaciones que se gestionan desde el portal de Canon.
- **Mejora en la experiencia de los empleados:** la digitalización de procesos, la impresión de movilidad entre edificios y otras nuevas funcionalidades han transformado la forma en que los empleados acceden a la información y a los servicios de impresión.
- **Mayor control y seguridad:** el sistema uniFLOW proporciona informes detallados sobre el uso de los dispositivos.
- **Reducción de costes operativos:** la eliminación de los servidores físicos en los centros de datos ha permitido un ahorro considerable en infraestructura.
- **Adaptación y escalabilidad:** la instalación de dispositivos temporales ha permitido a Naturgy ajustar su parque de impresión a las necesidades cambiantes.
- **Reducción del impacto medioambiental:** la optimización de las políticas de impresión ha contribuido al uso responsable de los recursos.

La empresa

Naturgy es una de las principales compañías del sector energético en España y un actor clave en la escena global. Con presencia en más de 20 países, suministra gas y electricidad a cerca de 16 millones de clientes en todo el mundo, consolidándose como un referente en la gestión eficiente y sostenible de recursos energéticos.

Desde su fundación, la empresa ha tenido como misión dar servicio a la sociedad y ofrecer soluciones inteligentes e innovadoras para el suministro de energía. Comprometida con la sostenibilidad, Naturgy apuesta firmemente por las energías y gases renovables, integrando estas fuentes limpias en su modelo de negocio para garantizar un suministro competitivo, seguro y respetuoso con el medio ambiente. Este enfoque le permite avanzar en su papel dentro de la transición energética global, liderando la implementación de tecnologías de vanguardia que optimizan la eficiencia en la generación, distribución y uso de la energía.

En su esfuerzo por transformar el panorama energético, Naturgy sigue desarrollando iniciativas que promueven la descarbonización y la reducción de emisiones, al tiempo que garantiza un servicio fiable y de calidad para sus clientes, contribuyendo así al bienestar social y al cuidado del planeta.

El reto

Antes de la colaboración con Canon, Naturgy se enfrentaba a una serie de retos importantes relacionados con la gestión de la información y su entorno de impresión.

Para Naturgy, la gestión de las notificaciones electrónicas recibidas de las Administraciones Públicas, requería mejorar su servicio de Estafeta Digital y evolucionar hacia un sistema centralizado y eficiente que permitiera automatizar su clasificación y distribución, minimizando el riesgo de errores y sanciones. En este contexto el reto consistía en modernizar y optimizar tanto los procesos de impresión como los de gestión documental, adaptando soluciones e infraestructuras a las necesidades de una organización en constante evolución y fuertemente comprometida con la sostenibilidad.

La compañía también necesitaba mejorar la experiencia de sus empleados en términos de movilidad y digitalización, lo que requería soluciones que integraran con facilidad herramientas de trabajo cotidianas, como Office365, y posibilitaran la impresión en cualquiera de sus ubicaciones.



Otro desafío era la modernización de la infraestructura de impresión de la empresa para renovar los estándares de eficiencia y sostenibilidad. Además, Naturgy buscaba simplificar su infraestructura tecnológica que dependía de servidores físicos en sus centros de datos, cuyo mantenimiento suponía un coste elevado y una gestión compleja.



Se realizó también un trabajo de optimización del parque de impresión existente, aprovechando el potencial de las máquinas de Canon y su experiencia en este tipo de proyectos.

Equipo de Servicios a Personas de Medios Corporativos de Naturgy



La solución

En 2022, Canon resultó adjudicatario de la licitación del servicio de impresión de Naturgy ofreciendo una solución integral que incluía la implementación de un sistema de gestión de impresión en la nube, la renovación completa del parque de impresión y la optimización de los equipos antiguos.

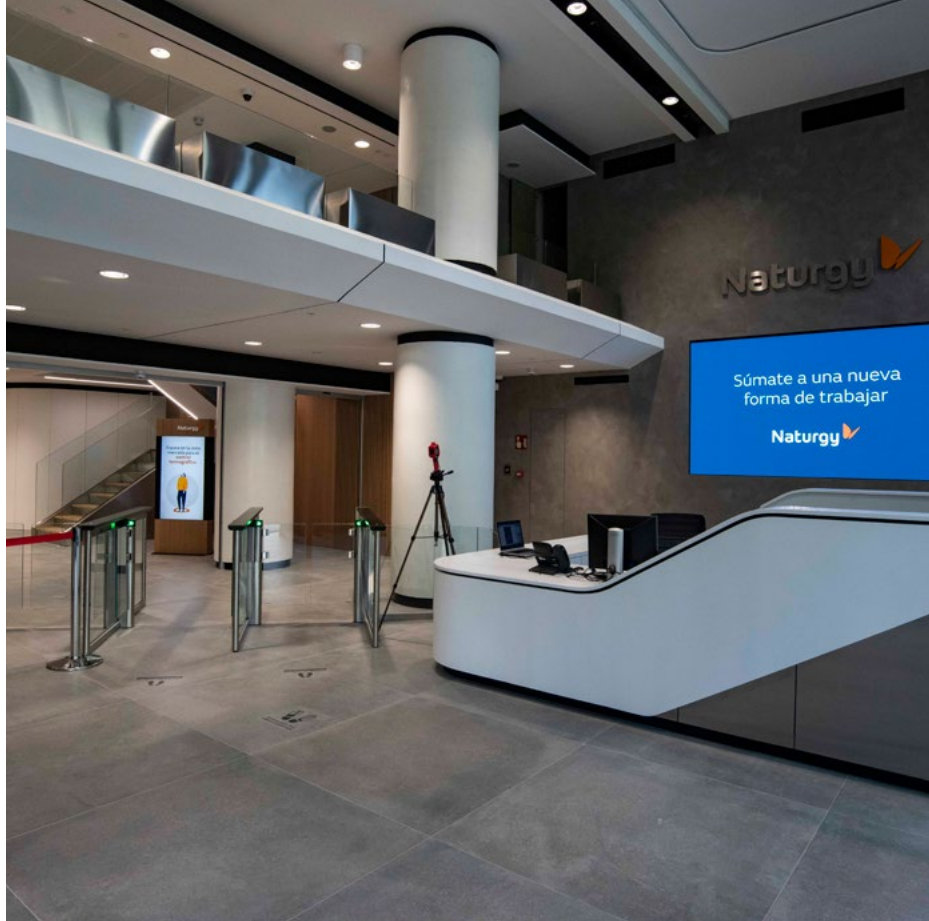
El proyecto se desarrolló en fases a lo largo de un año, comenzando con un piloto que permitió probar la solución en entornos reales.

Una de las claves fue la implementación de uniFLOW como sistema de gestión de impresión en la nube, lo que permitió a Naturgy eliminar la dependencia de servidores físicos en sus centros de datos. Esto no solo supuso un ahorro significativo de costes para la organización, sino que, además, simplificó la infraestructura y mejoró la seguridad y eficiencia operativa.

Además, se reemplazaron más de 200 dispositivos multifunción en más de 100 ubicaciones de Naturgy, incluyendo oficinas y centros de generación. Estos nuevos equipos incorporaron funciones avanzadas como sensores de movimiento, conectividad Wi-Fi y capacidades de impresión móvil, lo que mejoró considerablemente la experiencia de los empleados al permitirles imprimir y escanear desde cualquier lugar y dispositivo. "Se realizó también un trabajo de optimización del parque de impresión existente, aprovechando el potencial de las máquinas de Canon y su experiencia en este tipo de proyectos.", comenta el Equipo de Servicios a Personas de Medios Corporativos de Naturgy.

El proyecto concluyó con la consolidación del servicio de Estafeta Digital para centralizar la gestión de las notificaciones, tanto físicas como electrónicas, recibidas de las AAPP. Este servicio permitió a Naturgy automatizar la clasificación y distribución de las notificaciones y habilitar una solución de ventanilla única basada en Therefore™ para las 43.000 notificaciones que se gestionan desde el portal de Canon. Estas mejoras conllevaron una reducción del riesgo de errores y sanciones y un aumento de la eficiencia en los procesos administrativos.

Se integraron al mismo tiempo los servicios de estafeta, cartería digital y gestión de notificaciones. "La Estafeta Digital ha sido un avance clave para nosotros, disponemos de un sistema centralizado que garantiza que las 43.000 notificaciones que se tramitan desde el portal de Canon se gestionen de forma homogénea y eficiente.", comenta el Equipo de Servicios a Personas de Medios Corporativos de Naturgy.



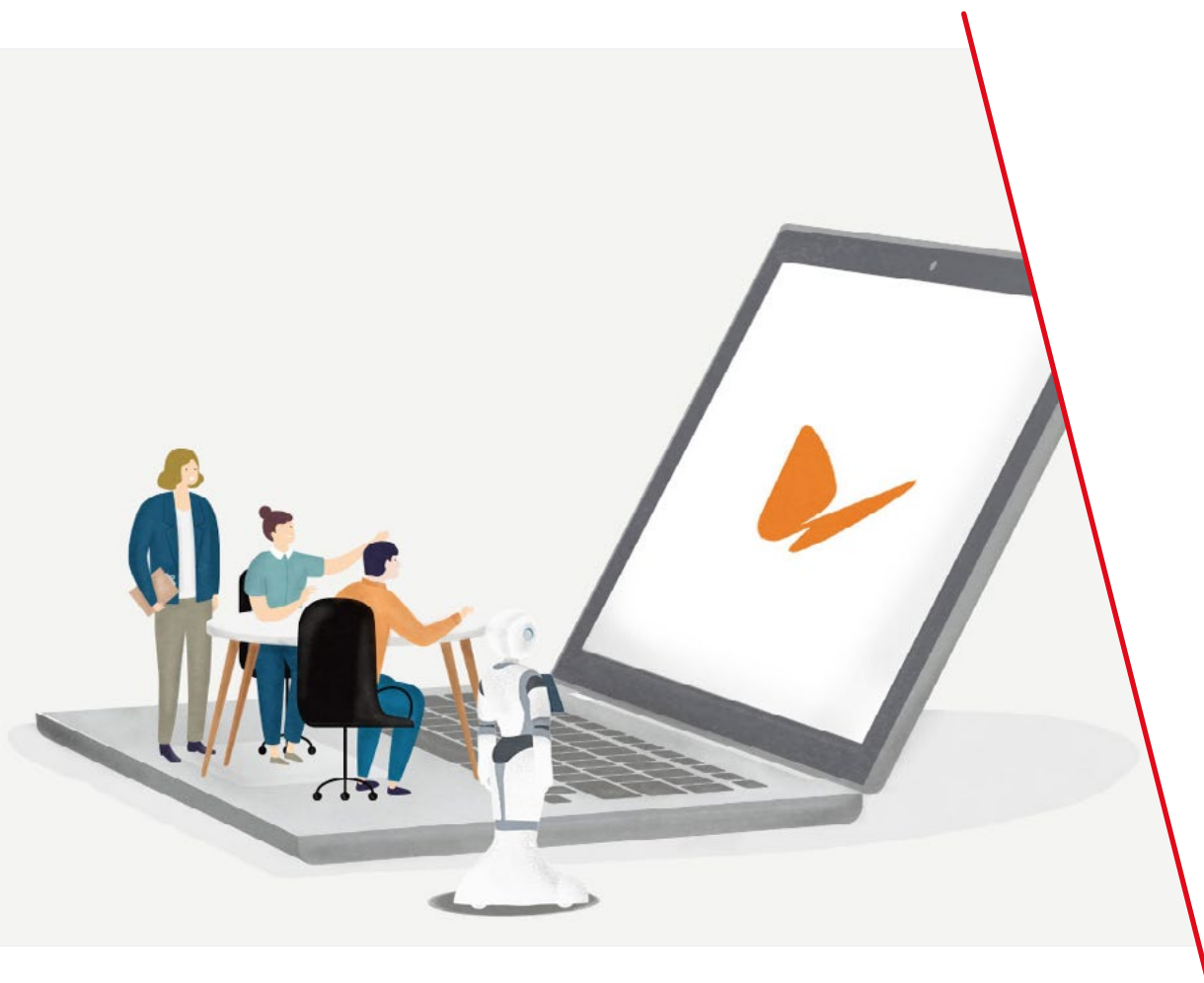
Cada fase de la implementación debía cumplir los rigurosos procedimientos de homologación de Naturgy por lo que el equipo de Canon trabajó en estrecha colaboración con sus responsables de IT y ciberseguridad, garantizando que todas las medidas de protección de datos estuvieran adecuadamente implementadas. "Canon se adaptó en todo momento a nuestros procesos internos siendo rigurosos con todos los procedimientos, tanto para la implantación de la solución como durante el proceso de entrega e instalación de los dispositivos." (Equipo de Servicios a Personas de Medios Corporativos de Naturgy).

La solución integral de Canon no solo optimizó la infraestructura tecnológica de Naturgy mejorando su productividad, sino que también contribuyó al avance en su compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia operativa. "En Naturgy tenemos implantadas políticas de impresión a color y el sistema de Canon nos ha ayudado a consolidarlas y aplicarlas de manera más eficiente, además de acompañarnos en el proceso de concienciación de los usuarios para reducir las impresiones.", (Equipo de Servicios a Personas de Medios Corporativos de Naturgy).



Canon se adaptó en todo momento a nuestros procesos internos siendo rigurosos con todos los procedimientos, tanto para la implantación de la solución como durante el proceso de entrega e instalación de los dispositivos.

Equipo de Servicios a Personas de Medios Corporativos de Naturgy



Resultados

- **Automatización y eficiencia:** la Estafeta Digital ayudó a automatizar la gestión de notificaciones, tanto físicas como electrónicas y permitió habilitar una solución de ventanilla única para las 43.000 notificaciones que se tramitan desde el portal de Canon. Además, se redujo el riesgo de errores y sanciones.
- **Reducción de costes:** la eliminación de servidores físicos en los centros de datos permitió a Naturgy reducir considerablemente los gastos asociados a su infraestructura tecnológica.
- **Mayor productividad:** la instalación de más de 200 dispositivos multifunción equipados con funcionalidades avanzadas facilitó la movilidad y la digitalización, mejorando la experiencia de los empleados y optimizando los procesos internos.
- **Flexibilidad:** la incorporación de dispositivos temporales permitió a Naturgy ajustar de manera ágil su parque de impresión en función de las necesidades operativas.
- **Avances en sostenibilidad:** gracias a la optimización de las políticas de impresión y el uso responsable de los recursos, Naturgy ha avanzado en su compromiso con la sostenibilidad.

“ ”

Canon es un proveedor que aporta valor en los servicios que gestiona y facilita respuestas rápidas y personalizadas a las necesidades que surgen.

Equipo de Servicios a Personas de Medios Corporativos de Naturgy

Canon España

Av. de Europa, 6.
28108 Alcobendas, Madrid.
Tel: 91 538 45 00
Fax: 91 564 01 17

www.canon.es

✕ @CanonEmpresa

▶ Canon Europa

in Canon EMEA

Descubre más en:

canon.es/business/insights

Canon