

smart industry
DUTCH INDUSTRY FIT FOR THE FUTURE

E-PLM 2.0



Experiment 1.2: Servitization

Eindpresentatie

www.smartindustry.nl

Servitization is the innovation of organisation's capabilities and processes to better create mutual value through a shift from selling product to selling Product-Service Systems.

A Product-Service System is an integrated product and service offering that delivers value in use.

A Servitized Organisation designs, builds and delivers an integrated product and service offering that delivers value in use.

Doel van het experiment

- ❑ Principes van servitization en Performance Based Logistics vastleggen
- ❑ Vastleggen in welke fase van Servitization de deelnemende organisaties zich bevinden. Hoe kunnen ze zich verder ontwikkelen en welke stappen zijn daarvoor nodig
- ❑ Vastleggen van een roadmap voor transitie en lessons learned

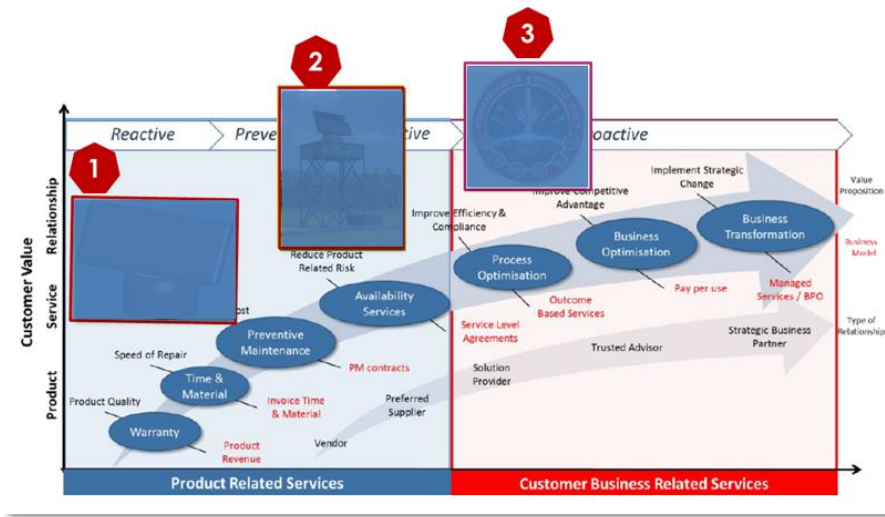
Werkwijze en methodiek

- ❑ Workshops (periodieke meetings) waarbij afstemming plaats vond en voortgang en resultaten zijn gepresenteerd aan elkaar
- ❑ Use Cases uitgevoerd bij/door de verschillende deelnemers om inzicht te krijgen in welke fase van servitisation een organisatie zich bevindt en welke stappen genomen dienen te worden.
- ❑ Interviews met derden
- ❑ Kennisuitwisseling tijdens workshop in samenwerking met Universiteit Twente



Resultaten

Thales
 “van Availability Contract naar Service Contract”



Saxion Business Model Lab

De plek voor inspiratie, kennis en tools voor je duurzame business ontwikkeling.

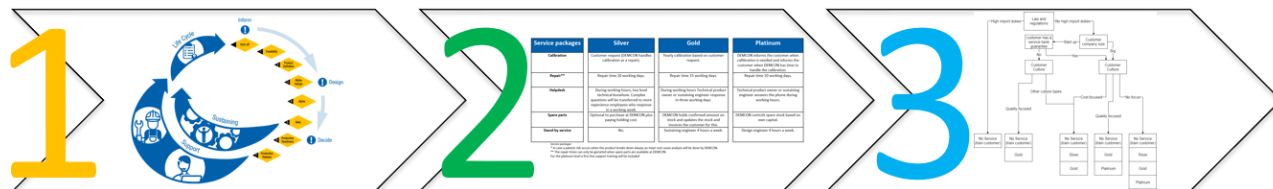
Ik wil zelf aan de slag

Ik wil kennis & inspiratie

Ik wil kennismaken

Saxion
 “Resultaten onderzoek op www.businessmodellab.nl”

Servitization @ DEMCON



Recreate

Business models voor nieuw software-as-a-service product

Business models voor nieuw software-as-a-service product

Doen Lefink en Douwe Leijdekkers
 Recreate Solutions B.V. Rijssen

- 1. Introductie**
 Recreate is een zeer innovatief bedrijf dat zich bezig houdt met het ontwikkelen van een SaaS (Software as a Service) platform. Dit platform gaat de huidige handelingen voor productie-eenheden overnemen. Dankzij het platform zullen de werkzaamheden in 3D modellen te zien zijn via een Tablet. Nieuw en via een Mixed reality bril.
- 2. Onderzoekdoel**
 Het doel van het onderzoek is om eerst een algemeen beeld te schetsen over dit nieuwe software-as-a-service product. Om daarna in te zoomen richting het ideale klantprofiel.
- 3. Onderzoekopzet**
 Om eerst een algemeen beeld te krijgen van Recreate is er een business model canvas opzet voor het SaaS. Hierbij komen vraagstukken aanbod zoals het verdienmodel van het platform.
- 4. Resultaat**
 Het resultaat van het onderzoek zijn praktische business modellen waarbij genoten wordt naar het algemene product. Hiervoor zijn modellen uitgewerkt zoals een SWOT-analyse. Om een duidelijk klantprofiel op te stellen is een kaartspel ontwikkeld. Hiermee kan Recreate zien wat de wens van de klant is. Om het kaartspel zo goed mogelijk aan te laten sluiten met de praktijk is dit getest. Bevindingen waren hier zeer positief over.
- 5. Kaartspel**
 Er is een kaartspel ontwikkeld met een basis kaart en eventuele uitbreidingskaarten. De basis kaart is dat bedrijven hun productie proces digitaal moeten hebben. Dit houdt in dat alle gemaakte producten in een software programma in te lezen zijn. Indien de klant dit heeft kan er gekeken worden naar uitbreidingskaarten. Hierbij kan worden aan de kaart 'Kapitaalgevoeren'. Deze kaart kan gebruikt worden als de klant met dure producten werkt waarbij reproductie zeer kostbaar is. Echter kan het SaaS platform zeer relevant zijn bij een laag gereedschap binnen de organisatie. Opdringkosten kunnen hiermee bespaard blijven. Echter zijn er ook negatieve invloeden. Hierbij kunt u denken aan gederden met zeer hoge eisen. De eisen zijn zo hoog dat het nieuwe SaaS platform meerdere screenings nodig heeft voordat het gebruikt mag worden.

RISICO producten

Kapitaalgevoeren

Personneelverloop

RECREATE

SAXION

OPRA Service Concept

Serviceaanbieder is een herkenbare eenheid in een organisatie

“De functie die verantwoordelijk is voor het verlenen van diensten na de plaatsing van het product (service) bij de klant dient een herkenbare eenheid in het bedrijf te zijn. De focus voor de dienst gaat verloren als de ‘aftermarket’ activiteit over diverse afdelingen verdeeld wordt of als het alleen een onderdeel is van de taak van medewerkers.”

Service als standaard pakket

“Het aanbod van advanced services worden veelal gestructureerd aangeboden door gebruik te maken van standaard pakketten met een bepaald servicelevel. Bij het aanbod van de service is het van belang om risico’s die niet beheerst kunnen worden in het servicecontract uit te sluiten.”

Service is een dynamisch contract

“Het is van belang om te erkennen dat een service contract niet even statisch is als een contract om producten op te leveren, de dynamiek die met service gemoeid gaat resulteert erin dat een service contract gedurende de looptijd geëvalueerd en bijgesteld dient te worden”.