

Qu’est-ce que la servitisation numérique et quelles opportunités offre-t-elle ?

01 décembre 2021, 01:00

Ludwig De Locht

La servitisation numérique consiste à enrichir un produit physique avec des services numériques pour apporter autant de valeur ajoutée que possible à la clientèle. Il s’agit, en d’autres termes, de développer un produit intelligent. À titre d’exemple, un fabricant de smartwatch peut, via une app, proposer à ses utilisateurs un programme d’entraînement personnalisé qui tient compte de leurs désirs, objectifs, etc. et qu’ils consultent sur leur montre.

Grâce à l’ajout de services numériques supplémentaires à cette dernière, il aidera ses utilisateurs à tirer davantage profit de son produit. Il est possible de proposer ces services numériques à toutes les parties intéressées dans la chaîne de valeur, et pas seulement à l’utilisateur final. Il peut également s’agir d’un service qui facilite la configuration du produit par l’installateur.

Pourquoi la servitisation numérique ?

La servitisation numérique offre de nouvelles opportunités aux développeurs de produits à une époque où la concurrence se veut toujours plus féroce et mondialisée et la durée de vie des produits se raccourcit.

Une longueur d’avance sur la concurrence

Avec des services numériques additionnels, votre produit se distingue des entreprises concurrentes dont l’offre est similaire. S’il est difficile de se démarquer uniquement avec des produits, il devient aisé de sortir du lot avec un service à la clientèle très approfondi. En outre, un modèle de tarification basé sur le service permet difficilement aux utilisateurs de comparer votre produit et votre service avec ceux d’un concurrent.

Bâtir des relations clients durables

Lorsque vous adjoignez des services numériques à votre produit, vous passez un contrat de service avec votre client. Vous construisez ainsi une relation de longue durée avec lui, essentielle à un flux de revenus plus prévisible.

Autre forme de servitisation numérique : faire payer les clients pour l’utilisation de votre produit et non pour ce dernier en lui-même. À la fin de son cycle de vie, le produit reste votre propriété et le fait d’en proposer un nouveau au client contribue à prolonger votre relation avec lui de quelques années.

Une meilleure compréhension des besoins des clients

Les relations clients de longue durée et les données que vous recueillez avec votre produit connecté intelligent génèrent de précieuses informations sur les besoins de vos clients. Vous pouvez ainsi les mettre à contribution pour l’élaboration de futurs produits, afin de mieux adapter ses derniers à leurs utilisateurs potentiels.

Les défis posés par la servitisation numérique

La servitisation numérique offre une multitude d’opportunités, qui s’accompagnent toutefois bien évidemment de leur lot de défis.

Développer un produit intelligent

Il faut en premier lieu ajouter de la technologie à un produit physique, par exemple des capteurs qui collectent des données ou un logiciel qui traite ces dernières et qui relie votre produit à internet. Vous devez, en d’autres termes, mettre au point un produit intelligent. (par ex. https://www.sirris.be/fr/gardez-une-longueur-davance-sur-vos-nouveaux-concurrents-avec-un-smart-product)

Effectuer la transition vers un nouveau modèle d’entreprise

Choisir la servitisation numérique implique également de passer à un autre modèle d’entreprise : d’une vente ponctuelle à une prestation de service continue. Les entreprises qui sautent le pas doivent répondre aux questions, exigences et besoins du client de façon beaucoup plus active et pendant toute la durée de vie du produit. Ce mécanisme aura un impact certain sur l’ensemble de votre organisation.

Développer de nouvelles compétences

La servitisation numérique débouche sur un centrage client très approfondi, ce qui exige de vos collaborateurs de développer un autre état d'esprit et d'autres soft skills. Il leur faudra également acquérir de nouvelles compétences techniques pour savoir travailler avec les dernières technologies.

Envie d'en savoir plus ?

Pour mieux connaître la servitisation numérique et savoir comment réussir cette transition, téléchargez notre *Casebook*.

Téléchargez notre Casebook

Sirris vous accompagne dans votre transition vers la servitisation numérique

Lorsque vous passez à la servitisation numérique, vous confrontez l'entreprise tout entière à une multitude de choix à faire et de décisions à prendre. En soutenant les sociétés sur les plans technologique et organisationnel, Sirris les accompagne dans cette phase et vous aide à franchir les étapes suivantes.

Si vous souhaitez savoir ce que Sirris peut faire pour votre entreprise, n'hésitez pas à nous contacter.

Consultez notre page web

Auteurs



Ludwig De Locht