



Wat is digitale servitatie en welke kansen biedt het?

01 december 2021, 01:00

Ludwig De Locht

Digitale servitatie is het verrijken van een fysiek product met digitale diensten om zo meer toegevoegde waarde te bieden aan je klanten. Je ontwikkelt met andere woorden een smart product. Zo kan je bijvoorbeeld als smartwatchfabrikant je gebruiker via een app een gepersonaliseerd trainingsprogramma aanbieden dat rekening houdt met zijn wensen, doelen... en dat de gebruiker op zijn horloge raadpleegt.

Door extra digitale diensten toe te voegen aan je product help je de gebruiker meer uit je product te halen. Die digitale diensten kan je aanbieden aan elke belanghebbende in de waardeketen en dus niet uitsluitend aan de eindgebruiker. Het kan bijvoorbeeld ook een dienst zijn die het voor de installateur gemakkelijker maakt om het ??product te configureren.

Waarom digitale servitatie?

Digitale servitatie biedt nieuwe mogelijkheden voor productontwikkelaars in een tijd waar concurrentie feller en mondiaal wordt en de levensduur van producten korter wordt.

De concurrentie een stap voor

Met aanvullende digitale diensten onderscheidt je product zich van de concurrentie die een gelijkaardig product aanbiedt. Met producten alleen kan je moeilijk het verschil maken, met een verdoorgedreven klantenservice wel. Een prijsmodel dat op service gebaseerd is, maakt het voor gebruikers ook moeilijk om een vergelijking te maken tussen uw product en dienst en dat van een concurrent.

Langdurige klantenrelaties bouwen

Wanneer je kiest voor de digitale diensten die je aan je product koppelt, ga je een servicecontract aan met je klant. Dat leidt tot langdurige klantenrelaties, de basis voor een meer voorspelbare inkomstenstroom.

Een andere vorm van digital servitisation is bijvoorbeeld dat je je klanten laat betalen voor het gebruik van je product en niet voor het product zelf. Op het einde van de levenscyclus komt het product weer bij jou terecht en omdat je je klant een nieuw product aanbiedt, kan je de klantenrelatie weer met enkele jaren verlengen.

Beter inzicht in klantenbehoeften

Langdurige klantenrelaties en de data die je met je slimme geconnecteerde product verzamelt, genereren waardevolle inzichten in de behoeften van je klanten. Die inzichten kan je dan meenemen in de ontwikkeling van toekomstige producten. Zo kan je ze nog beter afstemmen op wat je klant wil.

De uitdagingen van digitale servitisation

Digitale servitisation biedt heel wat mogelijkheden, maar het komt natuurlijk ook met uitdagingen.

Een smart product ontwikkelen

Als eerste stap moet je technologie toevoegen aan een fysiek product, zoals sensoren die data verzamelen, software die de data verwerkt en die je product verbindt met het internet... Je moet met andere woorden een smart product gaan ontwikkelen. (zie b.v. <https://www.sirris.be/nl/blijf-nieuwe-concurrenten-een-stap-voor-met-een-smart-product>)

Overstappen op een nieuw businessmodel

Kiezen voor digitale servitisation is ook overstappen op een ander businessmodel: van een eenmalige verkoop naar continue dienstverlening. Bedrijven die de overstap maken, moeten veel actiever en gedurende de hele levensduur van het product beantwoorden aan vragen, eisen en noden van de klant. Dat zal een impact hebben op je hele organisatie.

Nieuwe skills ontwikkelen

Digitale servitisation leidt tot een verdoorgedreven customer centricity. Dat vergt een andere mindset en andere soft skills van je medewerkers. Ze zullen daarnaast ook nieuwe hard skills moeten ontwikkelen om met de nieuwe technologie te leren omgaan.

Meer weten?

Wil je meer weten over digitale servitise en hoe je met jouw bedrijf de overstap kunt maken? Download dan zeker ons Casebook.

[Download Casebook](#)

Sirris helpt je op weg naar digitale servitise

Wanneer je overstapt naar digitale servitise, confronteer je de hele organisatie met een veelheid aan keuzes die je moet maken en beslissingen die je moet nemen. Door bedrijven te ondersteunen op technologisch én op organisatorisch vlak helpt Sirris bedrijven hier doorheen en helpt je de volgende stappen te zetten.

Benieuwd wat Sirris voor jouw bedrijf kan doen? Neem dan zeker contact met ons op.

[Bekijk onze webpagina](#)

Auteurs



Ludwig De Locht