

Bied je klanten meerwaarde met digitale servitisatie

08 december 2021, 01:00

Ludwig De Locht

Door aan een fysiek product digitale diensten toe te voegen - digitale servitisatie - kan je een langetermijnrelatie uitbouwen met je klanten en waarde creëren voor je bedrijf én voor je klanten.

Economische waarde voor je bedrijf

Servitisatie is ook een beproefde manier om na de eenmalige verkoop van je product economische waarde te blijven genereren voor je bedrijf: je verkoopt een product en je koppelt daar diensten aan, waardoor je klanten de hele levensduur van je product (en mogelijk zelfs langer) aan je bindt.

We moeten hier onmiddellijk enkele kanttekeningen bij plaatsen. De extra diensten die je aan je product toevoegt zijn in de meeste gevallen moeilijk schaalbaar. Ze vereisen bovendien een customer support team of in elk geval toch medewerkers die zich volledig toespitsen op het ondersteunen van klanten die de diensten gebruiken.

Veel bedrijven zullen die support echter uitbesteden, omdat het niet tot hun core business behoort. Daardoor wordt de economische waarde die je met servitisatie creëert verdeeld onder verschillende spelers, vaak op de lokale markt. Het probleem hierbij is dat op die manier niet alleen de waarde van het product verdeeld wordt, maar dat een bedrijf ook het rechtstreekse contact met zijn klanten verliest.

Een feedbackloop creëren met digitale servitisatie

Uitgerekend daar valt heel veel waarde te halen. Met de komst van digitale technologieën zoals Internet-of-Things, cloudservices en datawetenschap wordt het voor bedrijven immers mogelijk om deze waarde terug te winnen, zonder het probleem van de schaalbaarheid, het verloren klantencontact, de kosten van het uitbesteden van support etc.

Je kan diensten nu immers digitaal aanbieden en op die manier ontstaat een ??'feedbackloop'. Digitale diensten genereren heel wat data die je inzicht geven in het gebruik van je product en wat je klanten echt willen en nodig hebben. Die inzichten kan je dan weer gebruiken om nieuwe digitale diensten aan te bieden en je huidige aanbod beter af te stemmen op de noden van je klanten om hen zo meer waarde te bieden.

Heel wat bedrijven zijn volop aan het experimenteren met digitale servitisatie en slagen erin hun klanten echte meerwaarde te bieden, door hen niet alleen een degelijk product te verkopen, maar daar ook digitale diensten aan te koppelen.

In ons casebook 'Digital Servitisation' lichten we enkele cases toe van bedrijven die de stap gewaagd hebben. Je leest er waarom ze voor digitale servitisatie kozen, welke uitdagingen ze onderweg tegenkwamen en wat het hen en hun klanten uiteindelijk opleverde.

Hieronder alvast twee inspirerende voorbeelden.

I-care

I-care is een Europees bedrijf dat wereldwijd oplossingen biedt in monitoring en betrouwbaarheid voor industriële klanten in diverse sectoren. Het algemene doel is om de industriële efficiëntie van processen en machines bij klanten te optimaliseren.

I-care stelde vast dat bedrijven nood hadden aan kwalitatieve monitoring- en betrouwbaarheidshardware die ze vanop afstand kunnen bedienen. Daarom ontwikkelde het Wi-care, een IOT-oplossing voor acquisitie en verwerking van conditiebewakingsgegevens. Met eenvoudig te configureren sensoren monitort Wi-care automatisch kritische installaties. De data die zo gegenereerd worden, worden gevisualiseerd en geanalyseerd op het platform I-See.

Meer over deze en andere cases vind je in ons casebook 'Digital Servitisation'.

Download Casebook

Hilti

Hilti is een internationaal bedrijf dat gereedschappen en diensten biedt aan bouwbedrijven. Het zag dat zijn klanten nood hebben aan een handige tool die helpt vast en rollend materieel (machinepark) beter te beheren. In het ideale scenario weten de klanten van Hilti op elk moment op welke werf gereedschappen zich bevinden en of ze er ook effectief gebruikt worden. Die kennis kan immers een grote indirecte kostenbesparing teweegbrengen.

Hilti ontwikkelde ON!Track, een app en website waarmee klanten tegen een maandelijkse abonnementskost hun materiaal perfect kunnen beheren. Het materiaal, de gereedschappen, voertuigen, … zijn uitgerust met vibratiesensoren. Daardoor is het in de app onmiddellijk zichtbaar

wanneer ze gebruikt worden.

Meer over deze en andere cases vind je in ons casebook 'Digital Servitisation'

Download Casebook

Sirris helpt je op weg naar digitale servitisatie

Wanneer je overstapt naar digitale servitisatie, 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