

Digitale servitise biedt productbouwers nieuwe mogelijkheden

18 november 2020, 01:00

Digitale servitise is een welbepaald type van servitise. In dit nieuwe verdienmodel komt de waarde van digitale diensten die een fysiek product verrijken. De duidelijkste voorbeelden hiervan zijn de slimme voorwerpen waarbij diensten het gebruik van het product vergemakkelijken. Het concept kan evenwel worden uitgebreid tot het volledige product dat als een dienst wordt aangeboden. Hierna lichten we de belangen van deze nieuwe manier van innoveren toe.

Welke mogelijkheden biedt digitale servitise?

In tijden dat de concurrentie verscherpt en de gemiddelde levensduur van producten korter wordt omwille van een hogere variabiliteit van de producten, biedt de overstap naar digitale servitise productbouwers tal van nieuwe opportuniteiten. In de eerste plaats maken bijkomende diensten dat een product zich van de concurrentie kan onderscheiden. Bovendien kan een bedrijf dankzij een serviceovereenkomst met een klant een relatie op de langere termijn opbouwen en een beter inzicht verwerven in zijn behoeften. Deze grotere 'klantintimiteit' genereert doorgaans hogere inkomsten gedurende de levenscyclus van het product. En stelt de productbouwer in staat om waardevolle informatie te vergaren uit de verzamelde gebruiksgegevens van de producten. Die informatie kan bijvoorbeeld worden ingezet om het concept van toekomstige producten te verbeteren.

Welke nieuwe uitdagingen komen het vaakst voor?

Ten eerste moet de productbouwer het fysieke product verbeteren met de nodige technologie en het met een reeks geconnecteerde sensoren uitrusten om, in eerste instantie, gegevens te verzamelen en deze te analyseren om er nuttige informatie uit te distilleren. Ten tweede moet het bedrijf het commerciële model kiezen dat het beste inspeelt op de behoeften van zijn klanten. En tot slot is er de meest complexe stap, namelijk de stap van concept van digitale servitise naar een eerste prototype. In deze fase krijgt het bedrijf te maken met talloze keuzemogelijkheden, wat verlamrend kan werken; bij Sirris noemen we dit *smart product paralysis*. Door de bedrijven op zowel commercieel als technologisch vlak te begeleiden, loodsen we ze door deze fase en zetten we ze op weg naar de volgende stappen.

Wat is de impact op de strategie en de werking van het bedrijf?

Deze overstap naar een nieuw bedrijfsmodel heeft gevolgen voor een aantal organisatorische aspecten. Om zich aan te passen aan deze overgang van een eenmalige eigendomsoverdracht naar de continue maintenance van een bijkomend digitaal product, moet een bedrijf zich met nieuwe competenties omringen om deze nieuwe technologische capaciteiten te beheersen. In de

meeste gevallen gaat dit proces bovendien ook gepaard met een meer collaboratief organisatiemodel waarbij synergieën met de andere betrokken partijen van de waardeketen tot stand moeten worden gebracht om deze nieuwe klantrelatie te beheren. Tot slot brengt digitale servitatie een reeks juridische kwesties met zich mee met betrekking tot, enerzijds, de vertrouwelijkheid en de eigendom van de gegevens die vanuit het product worden verzameld en, anderzijds tot de noodzaak om de klanten duidelijke serviceovereenkomsten te bieden.

Een van de diensten die Sirris biedt, is de begeleiding van bedrijven die digitale servitatie overwegen. Ons onderzoekscentrum organiseert collectieve workshops om een beter inzicht te verwerven in het concept en in de technologische en commerciële aspecten; daarnaast staat het ook in voor een individuele coaching, het realiseren van haalbaarheidsstudies, de ontwikkeling van prototypes, enz.

Wenst u er meer over te weten? Neem rechtstreeks contact met [ons](#) op.

Deze blog is gebaseerd op een [artikel dat in CCI Mag' is verschenen](#).

Auteurs