Casos de éxito de servitización en el sector eléctrico-electrónico

Elisa Toscano Knörzer

Basque Ecodesign Meeting 2017

Bilbao, 20/09/2017

Grunver Sostenibilidad

Created in Deusto

INTRODUCCIÓN

¿Qué es la servitización de producto?

Estrategia de negocio cuyo objetivo es añadir valor a un producto a través de la incorporación de servicios asociados al mismo, pudiendo llegar incluso a la sustitución del producto por servicios.

Transición de modelo de negocio basado 100% en la fabricación y venta de producto a un modelo basado 100% en la prestación de servicios

CASOS DE ÉXITO #1
Soluciones integrales de Gamesa

SERVICIOS DE APOYO

SIEMENS Gamesa
RENEWABLE ENERGY

Sede: España
Fundación: 1976
Producto: Aerogeneradores
Web: www.gamesacorp.com

Fabricación de aerogeneradores y construcción de parques eólicos.

Desarrollo de productos para otros sectores energéticos.

2017: Fusión negocios en el sector eólico de Siemens y Gamesa.

Servicios para todo el Ciclo de Vida:

- ✓ Instalación.
- ✓ Mantenimiento predictivo.
- ✓ Operación y mantenimiento.
- ✓ Programa mejora: ↑ competitividad.
- ✓ Actualización: ↑ rendimiento.
- ✓ Extensión vida útil.
- ✓ Reacondicionamiento.

CASOS DE ÉXITO #1
Soluciones integrales de Gamesa

SERVICIOS DE APOYO

Beneficios cliente:

- ✓ Máxima disponibilidad.
- ✓ Aumento producción.
- ✓ Reducción de costes.

Motivaciones fabricante:

- ✓ Prolongar relación con cliente.
- ✓ Profundizar conocimiento sobre aerogeneradores.

Ventajas ambientales:

- ✓ Servicios que prolongan vida útil: evita la fabricación de nuevos aerogeneradores y el impacto ambiental asociado.
- ✓ Promueve Ecodiseño de los aerogeneradores para facilitar mantenimiento, reparación, etc.

Valor innovador:

- ✓ Primer fabricante en certificar su programa de extensión de vida útil de una turbina: 20 + 10 años (DNVGL-ST-0262).

DNV·GL

CASOS DE ÉXITO #2
Soporte de GE Healthcare

SERVICIOS DE APOYO

GE Healthcare

Sede: Estados Unidos
Fundación: 1994
Producto: Equipos médicos
Web: www3.gehealthcare.com

División de General Electric Company.

Desarrolla equipos y tecnología médica: diagnóstico por imagen, diagnóstico médico, sistemas de supervisión de pacientes, tecnologías de fabricación biofarmacéutica, material para cirugía menor, etc.

Servicios orientados al producto y al cliente:

Reparación, monitorización remota y mantenimiento multi-marca.

Múltiples herramientas y plataformas de gestión, asistencia y formación.

Diferentes paquetes de servicios en función de las preferencias de los clientes: flexibilidad, atención personalizada, máxima productividad, gestión compartida, o mejora interna.

CASOS DE ÉXITO #2
Soporte de GE Healthcare

SERVICIOS DE APOYO

Beneficios cliente:

- ✓ Equipos en estado óptimo.
- ✓ Máximo rendimiento.
- ✓ Traspaso de responsabilidad.
- ✓ Servicios personalizados.

Motivaciones fabricante:

- ✓ Estrechar relación con cliente.
- ✓ Fidelizar al cliente.
- ✓ Profundizar conocimiento sobre sus equipos.

Ventajas ambientales:

- ✓ Monitorización permite programar mantenimiento adecuado: ↓ averías.
- ✓ Equipos cumplen vida útil establecida en su diseño (gracias a mantenimiento, formación, etc.).

Valor innovador:

- ✓ Mayor alcance en las actividades de la institución sanitaria/hospitalaria (cliente).
- ✓ Servicios multi-marca.

CASOS DE ÉXITO #3
Leasing de Bosch

ACCESO AL USO

BOSCH

Sede: Alemania
Fundación: 1886
Producto: Electrodomésticos
Web: www.bosch-home.com

El Grupo Bosch desarrolla componentes para la industria automotriz, sistemas de seguridad, bienes de consumo (herramientas eléctricas y electrodomésticos), etc.

La división Home Appliances fabrica todo tipo de electrodomésticos: frigoríficos, lavadoras, hornos, planchas, aspiradoras.

Paquete Full-Service Leasing:

- ✓ Cliente paga cuota mensual constante por usar un electrodoméstico (no por su compra).
- ✓ Paquete incluye: uso electrodoméstico y garantía de 5 años que cubre cualquier reparación derivada del uso y desgaste del mismo.
- ✓ Bosch mantiene la propiedad del electrodoméstico durante toda su vida útil, no se transfiere al usuario.

CASOS DE ÉXITO #3
Leasing de Bosch

ACCESO AL USO

Beneficios cliente:

- ✓ Evitar inversión inicial.
- ✓ Cuota fija.
- ✓ Reparaciones incluidas.

Motivaciones fabricante:

- ✓ Prolongar relación con cliente.
- ✓ Flujo de ingresos continuo.

Ventajas ambientales:

- ✓ Menor dependencia del nº de electrodomésticos vendidos.
- ✓ Mayor vida útil permite obtener beneficios por su uso durante más tiempo.
- ✓ Promueve estrategias de Ecodiseño para aumentar la durabilidad.

Valor innovador:

- ✓ Escasa oferta de Leasing de electrodomésticos ofrecido por el propio fabricante.
- ✓ Garantía de 5 años.

CASOS DE ÉXITO #4
M-Use de Mitsubishi Electric

ACCESO AL USO

MITSUBISHI ELECTRIC

Sede: Japón
Fundación: 1921
Producto: Ascensores
Web: www.mitsubishi-electric.com

Empresa del Grupo Mitsubishi.

Fabricación de productos eléctricos y electrónicos.

La división de sistemas para edificios fabrica ascensores, escaleras mecánicas y pasillos rodantes.

Sistema pay-per-use:

- ✓ Contrato 20+20: cliente paga 20 años tarifa fija anual por usar el ascensor, después puede ampliar el contrato o adquirir el ascensor.
- ✓ Incluye uso ascensor y servicios: instalación, mantenimiento, reparación, modernización, sustitución al final de su vida útil, y garantía de rendimiento y disponibilidad.
- ✓ Mitsubishi Electric mantiene la propiedad durante al menos los 20 primeros años.

M-USE®

CASOS DE ÉXITO #4
M-Use de Mitsubishi Electric

ACCESO AL USO

Beneficios cliente:

- ✓ Evitar inversión inicial.
- ✓ Costes fijos.
- ✓ — 63,1% **averías**.
- ✓ + 0,8 % **disponibilidad**.
- ✓ — 80,1 horas **inactividad**.

Motivaciones fabricante:

- ✓ Atraer nuevos clientes.
- ✓ Flujo de ingresos continuo.
- ✓ Recuperación de materiales.

Ventajas ambientales:

- ✓ Monitorización y mantenimiento predictivo: una vida útil más larga se traduce en mayores beneficios.
- ✓ Ecodiseño para optimizar la vida y el fin de vida del ascensor.

Valor innovador:

- ✓ Escasa oferta de modelos de acceso al uso en el sector de la elevación.
- ✓ Modalidad de contrato.
- ✓ Integra conceptos de Economía Circular.

CASOS DE ÉXITO #5
Pay-per-print de Xerox

ACCESO AL RESULTADO

xerox®

Sede: Estados Unidos
Fundación: 1906
Producto: Impresoras
Web: www.xerox.com

Fabricación de impresoras, escáneres, multifuncionales (impresión, copia, escaneado, envío de faxes y correo electrónico), proyectores, etc.

Negocio decayó en los años 70.

Salvación: nuevo modelo de negocio.

Proveedor de servicios de documentos:

- ✓ Pay-per-print (pago por copia): el cliente no paga por comprar la fotocopiadora ni por usarla, sino por el número de copias realizadas.
- ✓ Managed print services: precio fijo por copia **+** asesoramiento **+** servicios de apoyo al producto (suministro de consumibles, reparación, mantenimiento).

CASOS DE ÉXITO #5
Pay-per-print de Xerox

ACCESO AL RESULTADO

Beneficios cliente:

- ✓ Impresora en buen estado.
- ✓ Reducción de costes.
- ✓ Traspaso de responsabilidad.

Motivaciones fabricante:

- ✓ Salvar un negocio en declive.
- ✓ Diferenciación competitiva.

Ventajas ambientales:

- ✓ Menor dependencia de la venta de impresoras.
- ✓ Mayor vida útil: beneficios durante más tiempo.
- ✓ Ecodiseño para optimizar la vida y el fin de vida.

Valor innovador:

- ✓ Primer modelo de negocio de “pago por copia”.
- ✓ Punto de partida para la transición de fabricante a proveedor de soluciones de documentación.

CASOS DE ÉXITO #6
Pay-per-lux de Philips

ACCESO AL RESULTADO

PHILIPS

Sede: Países Bajos
Fundación: 1891
Producto: Sistemas iluminación
Web: www.philips.com

Tres sectores de actividad: productos de cuidado personal y para el hogar, equipos médicos, y alumbrado.

La división Philips Lighting desarrolla soluciones de iluminación de bajo consumo y nuevas aplicaciones de iluminación.

Iluminación como un servicio:

- ✓ Cliente paga por la iluminación como un servicio, sin comprar los sistemas de iluminación (Philips mantiene la propiedad).
- ✓ Incluye diseño y desarrollo del sistema de iluminación, instalación, mantenimiento y sustitución.
- ✓ Origen: arquitecto Thomas Rau pide un sistema de iluminación eficiente para su oficina, pagando por su resultado.

CASOS DE ÉXITO #6
Pay-per-lux de Philips

ACCESO AL RESULTADO

Beneficios cliente:

- ✓ Reducción de costes.
- ✓ Servicios incluidos.
- ✓ Posibilidad de realizar reajustes y modernizaciones.

Motivaciones fabricante:

- ✓ Satisfacer demanda del cliente.
- ✓ Atraer nuevos clientes.
- ✓ Recuperación de materiales.

Ventajas ambientales:

- ✓ Sistemas de iluminación más eficientes.
- ✓ Mantenimiento preventivo evita fallos.
- ✓ Ecodiseño para optimizar uso, vida y fin de vida.

Valor innovador:

- ✓ Primera en desarrollar un modelo de pago por resultado para sistemas de iluminación.
- ✓ Combinación con Ecodiseño y principios de Economía Circular.

Thank you
Eskerrik asko
Muchas gracias

Grunver
Sostenibilidad

www.grunver.com