

MODELO DE NEGOCIO DEL PRODUCTO COMO SERVICIO

¿QUÉ ES EL MODELO DE NEGOCIO DEL PRODUCTO COMO SERVICIO?



CONTENIDO

Introducción _____	3
Resultados esperados del aprendizaje _____	4
Ejercicio de autorreflexión _____	5
Crear una empresa de productos como servicio. _____	6
Las aplicaciones prácticas del modelo de negocio "Producto como servicio" _____	9
Oportunidades para el modelo de negocio del producto como servicio _____	12
Responsabilidad del empresario a la hora de garantizar la sostenibilidad del producto y su eliminación segura _____	15
Papel y responsabilidades del empresario y del consumidor en el modelo de negocio del Producto como Servicio _____	17
Tarea de evaluación final _____	20
Prueba final _____	23
Otras lecturas y recursos _____	25



INTRODUCCIÓN

Vea el vídeo para conocer el modelo de negocio del producto como servicio.

En este vídeo se presenta el modelo de negocio del producto como servicio y se ofrecen ejemplos de su aplicación. Explicará cómo el modelo de negocio PaaS puede beneficiar tanto a los clientes como a los fabricantes, y cómo promueve la sostenibilidad y la economía circular.



RESULTADOS ESPERADOS DEL APRENDIZAJE

CONOCIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de las aplicaciones prácticas del modelo de negocio “Producto como servicio”.• Conocimiento de la responsabilidad del empresario a la hora de garantizar la sostenibilidad del producto y su eliminación segura.• Conocimientos sobre la creación de una empresa de productos como servicio.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none">• Lluvia de ideas y mapa mental de oportunidades para el modelo de negocio del producto como servicio.• Discuta el papel y las responsabilidades del empresario y del consumidor en el modelo de negocio del producto como servicio.• Investigar y redactar un contrato para empresarios y clientes que participen en un acuerdo de Producto como Servicio.
ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Disposición para desarrollar ideas para un negocio de Producto como Servicio.• Integridad y responsabilidad hacia los productos y los clientes.



EJERCICIO DE AUTORREFLEXIÓN

Bienvenido. En este cuestionario, se enfrentará a 10 preguntas que le mostrarán los conocimientos básicos iniciales que tiene sobre el modelo de negocio del Producto como Servicio.

[Haga clic aquí para ver el ejercicio.](#)



**CREAR UNA EMPRESA
DE PRODUCTOS
COMO SERVICIO.**

¿Qué es el modelo de negocio del producto como servicio?

El producto como servicio (PaaS) es un modelo de negocio que permite a los clientes comprar servicios y resultados que un producto puede proporcionar en lugar de comprar el producto en sí. Prestar servicios es apoyar los procesos cotidianos de otra parte de forma que ayude a esta persona u organización a alcanzar sus objetivos de una manera que genere valor.

¿Por qué adoptar el modelo de negocio del producto como servicio?

Para los fabricantes, PaaS tiene el potencial de obtener más ingresos recurrentes de las suscripciones. También proporciona una mayor estabilidad y consistencia de los ingresos, lo que permite una mejor planificación financiera. En lugar de recibir ingresos únicos, los fabricantes se benefician ahora de ingresos recurrentes generados a lo largo de la vida útil del producto. El auge de la Internet de los objetos les permite analizar el comportamiento y las necesidades de los clientes y esto, a su vez, les permite desarrollar relaciones más profundas con ellos.

¿Por qué funciona el modelo de negocio PaaS?

PaaS pretende beneficiar tanto al cliente como al fabricante. Para los clientes, PaaS reduce el gasto inicial de comprar el producto directamente, permitiéndoles pagar cantidades más pequeñas y recurrentes. Como los clientes pagan continuamente por los servicios que reciben, los fabricantes tienen un motivo mucho más fuerte para mantener relaciones significativas con sus usuarios finales. De este modo, aumentan las posibilidades de fidelización del cliente y se abren nuevas oportunidades de negocio. Como la fidelidad



del cliente depende ahora en gran medida del servicio prestado, los fabricantes tienen incentivos para optimizar su experiencia de cliente. Esto puede dar lugar a experiencias nuevas y más personalizadas que deberían aumentar la satisfacción del cliente. Los clientes pueden esperar una mejor calidad del producto/servicio con el modelo de negocio PaaS, porque a los fabricantes les interesa ofrecer productos más duraderos y de mayor calidad.

En general, PaaS ofrece previsibilidad financiera a los fabricantes y una mayor variedad de opciones a los clientes, que sólo tienen que pagar por lo que consumen.



**LAS APLICACIONES PRÁCTICAS
DEL MODELO DE NEGOCIO
“PRODUCTO COMO SERVICIO”**

Existen numerosos ejemplos de fabricantes que utilizan el modelo de negocio del producto como servicio.

El aeropuerto de Schiphol, en Ámsterdam, es un excelente ejemplo de innovación que utiliza el modelo de negocio PaaS. Al aeropuerto de Schiphol se le cobra por la iluminación que consume de las bombillas de Philips, igual que a los pasajeros de Uber se les cobra según la duración de su trayecto. En lugar de comprar, instalar y mantener todas las luces necesarias, el aeropuerto de Schiphol paga a Phillips una cuota de suscripción para que ilumine todo el aeropuerto. Mientras que Schiphol paga continuamente por la energía consumida para iluminar el aeropuerto sin ningún coste inicial, Philips sigue siendo propietaria de las lámparas y responsable de mantenerlas en funcionamiento. Esto incentiva a Phillips a suministrar las lámparas más eficientes y duraderas disponibles. Trasladar el riesgo de rendimiento del cliente al fabricante proporciona tranquilidad al cliente. Este acuerdo de iluminación se mantiene con éxito con Phillips desde 2015.

Otro ejemplo práctico del modelo de negocio PaaS es el paso del coche en propiedad a vehículos a la carta como GoCar. La propiedad de un coche simbolizaba a menudo la independencia en generaciones anteriores, sin embargo, poseer un coche no atrae tanto a las generaciones más jóvenes. Todavía puede parecer más barato, cómodo y necesario comprar un coche. Pero, ¿has tenido en cuenta los costes de mantenimiento? ¿La depreciación? ¿O incluso cuánto dinero pierdes cada vez que tu coche se queda en el garaje? ¿Sabía que los coches están aparcados más del 90% del tiempo?



Los servicios de movilidad a la carta solucionan todos estos problemas. El modelo de pago por uso se considera asequible, flexible y cómodo, sobre todo para quienes viven en ciudades grandes y abarrotadas.

Utilizar servicios de almacenamiento de archivos en línea en lugar de discos duros o USB físicos es otro buen ejemplo del modelo de negocio PaaS. Hoy, en lugar de pagar unos 150 euros por un disco duro de 500 GB, se pagan 20 euros al año por 100 GB o 100 euros al año por 1 TB de espacio en Google Drive. Los clientes no sólo ahorran dinero, sino que ahora pueden acceder a sus archivos desde la nube desde cualquier lugar, siempre que dispongan de conexión a Internet. Si no necesitas la nube en el futuro, simplemente deja de usarla y cancela tu suscripción.

Eso sin contar la oferta estándar de 15 GB gratuitos. Ofrecer a los clientes opciones como estas ha supuesto un cambio significativo del almacenamiento en disco duro físico al modelo en la nube.



OPORTUNIDADES PARA EL MODELO DE NEGOCIO DEL PRODUCTO COMO SERVICIO

El modelo de negocio PaaS ofrece nuevas oportunidades y fuentes de ingresos a las empresas dispuestas a adaptarse y realizar la transición. Muchas empresas pueden empezar a evaluar si necesitan hacer la transición de vender productos a ofrecer suscripciones de productos. Los clientes están adoptando ahora una forma más circular de adquirir productos, y las empresas sostenibles seguirán creciendo con el tiempo.

La oportunidad de pasar a un modelo de suscripción será atractiva para muchas empresas. Los ultramarinos y los agricultores podrían ser un buen ejemplo de esta nueva oportunidad: la venta de cajas semanales de alimentos por suscripción podría ofrecer a los minoristas de alimentación y a los agricultores otra fuente de ingresos. Este modelo ya está teniendo éxito a pequeña escala. Las cajas pueden adaptarse a las necesidades del cliente y permiten a las empresas conocer mejor sus hábitos de compra.

PaaS hace especial hincapié en la sostenibilidad, con la posibilidad de reutilizar materiales. Si el cliente desea devolver el producto, el fabricante puede reutilizar algunas piezas o materiales del producto para construirlo de nuevo. Al mantener los artículos en el orden de mayor valor durante más tiempo, los fabricantes pueden aumentar la rentabilidad a largo plazo. Productos que se pueden desmontar y piezas que se pueden aportar a la Economía Circular.

Es importante mostrar las ventajas que ofrece a su empresa el modelo de producto como servicio. Esta es una oportunidad para mostrar cuál es su oferta única o punto de venta.

¿Por qué debería comprarles este producto? La mayoría de los clientes se preguntan esto: ¿Por qué usted en lugar de cualquier otra empresa? No sólo porque añada servicios/ características adicionales comprará necesariamente más gente su producto. Reconozca su propuesta de valor; qué es lo que hace que su empresa sea única. Muestre claramente las ventajas de ofrecer su producto como servicio en lugar de comprarlo. ¿Por qué es mejor que poseer el producto? Los fabricantes deben dar a conocer los aspectos positivos de PaaS, como una mayor personalización de extremo a extremo para los clientes. Hay margen para mejorar el compromiso del cliente con relaciones a largo plazo con sus clientes. Si su empresa es sinónimo de mejor servicio al cliente, esta es una forma poderosa de diferenciarse de la competencia.



**RESPONSABILIDAD
DEL EMPRESARIO A LA
HORA DE GARANTIZAR
LA SOSTENIBILIDAD
DEL PRODUCTO Y SU
ELIMINACIÓN SEGURA**

Hay muchos elementos para garantizar la sostenibilidad de un producto a lo largo de su ciclo de vida. PaaS, como modelo empresarial de economía circular, fomenta que los productos y las piezas se reparen, reutilicen y reaprovechen, si es posible. Esto reduce el impacto medioambiental global. El modelo de servitización se centra más en la sostenibilidad porque también fomenta productos más duraderos y de mayor calidad para los clientes, ya que ahora están pagando por el servicio tanto como por el producto, lo que incluye el mantenimiento continuado del producto-servicio.

Como estamos hablando de la sostenibilidad de toda la cadena de producción, el modelo PaaS también se ocupa del mantenimiento de estos productos-servicios, del reciclaje y, cuando es necesario, de la sustitución de los productos. Pone fin al mantenimiento de los productos, y a los costes asociados al mismo, por parte de los clientes. Por lo tanto, reducimos el impacto medioambiental de todo el ciclo del producto. Se construye una economía más sostenible gracias a la reducción de los problemas relacionados con la reutilización de residuos.

La eliminación segura de cualquier residuo relacionado con su producto es una responsabilidad vital del empresario. Para garantizar un modelo empresarial sostenible, es necesario establecer sistemas para gestionar activamente la eliminación segura de todos los materiales de desecho.



**PAPEL Y RESPONSABILIDADES
DEL EMPRESARIO Y DEL
CONSUMIDOR EN EL
MODELO DE NEGOCIO DEL
PRODUCTO COMO SERVICIO**

Las funciones y responsabilidades del empresario en el modelo de negocio PaaS son variadas. Con el modelo de suscripción de pago, la responsabilidad del mantenimiento del producto recae en el fabricante. Un ejemplo típico sería el de Rolls Royce ofreciendo sus motores a reacción en un modelo de negocio PaaS. Con este servicio, Rolls Royce produce, instala y mantiene los motores a reacción del avión. Los consumidores, en este caso las compañías aéreas, ya no tienen que preocuparse del mantenimiento de los motores, porque la responsabilidad se ha desviado a Rolls Royce. De este modo, el modelo de negocio PaaS hace más hincapié en la sostenibilidad del producto, ya que el riesgo de mantenimiento recae en el fabricante.

Lo que Rolls Royce está haciendo actualmente con su programa "power-by-the-hour" es un buen ejemplo de servitización y de su nuevo papel en ella. En lugar de limitarse a vender motores aeronáuticos y dejar que los clientes se encarguen del mantenimiento y el tiempo de actividad, Rolls-Royce ofrece ahora un paquete completo que incluye un producto y los servicios pertinentes. El modelo de negocio PaaS puede hacer que los productos sean más eficientes, porque ahora los fabricantes están incentivados para garantizar la longevidad y durabilidad de sus productos. Los clientes no estarán dispuestos a pagar una suscripción por un producto deficiente. Este cambio hace que la responsabilidad del mantenimiento recaiga en el fabricante, lo que permite a los clientes no arriesgar su negocio.

La servitización se traduce en un cambio holístico: de fabricantes de productos a proveedores de servicios, de compras únicas a planes basados en la demanda. Los clientes, cuyas expectativas crecen a la misma velocidad que evoluciona la tecnología, quieren ahora que sus compras valgan su tiempo y su dinero. Las empresas están entonces servitizando sus modelos con el objetivo de minimizar los esfuerzos del cliente, al tiempo que desvelan valor adicional a costes rentables.



TAREA DE EVALUACIÓN FINAL

TÍTULO DE LA TAREA:

Modelo de negocio del producto como servicio

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

Presentación en vídeo del modelo de negocio del producto como servicio

TIEMPO NECESARIO:

Los participantes necesitarán entre 4 y 6 horas para realizar esta tarea.

3 o 4 horas para pensar una idea, investigar y desarrollar la historia

1 o 2 horas para grabar y subir el vídeo

MATERIAL NECESARIO:

Artículos, enlaces y vídeos en Eduzine.

Cámara

Software de edición

Portátil

Acceso a Internet

FORMATO DE LA PRESENTACIÓN:

Presentación en PowerPoint o Google Slides / Vídeo



PASOS PARA COMPLETAR LA TAREA:

- **Paso 1:** Formule una serie de ideas para su vídeo. Su tarea consiste en crear un vídeo corto para promocionar el modelo de negocio de productos como servicio.
- **Paso 2:** Refina tus ideas hasta llegar a 1 o 2 que más te gusten o que tengan un buen potencial y luego elige cuál vas a utilizar.
- **Paso 3:** El vídeo debe incluir una introducción sobre qué es el modelo de negocio PaaS, ejemplos de éxito del modelo de negocio PaaS en acción y cómo el modelo de negocio PaaS es más sostenible y está vinculado a la economía circular.
- **Paso 4:** Tú decides el estilo y el formato del vídeo corto, pero recuerda que tiene que ser lo suficientemente interesante o atractivo como para que la gente quiera verlo. Así que, ¡crea algo que merezca la pena ver!
- **Paso 5:** Editar el vídeo según sea necesario
- **Paso 6:** Una vez completado, se invita a los participantes a compartir su trabajo



**PRUEBA
FINAL**

¿Estás preparado para mostrar lo que has aprendido con la Eduzine?

¿Cree que sabe más sobre el modelo de negocio PaaS ahora que cuando hizo el cuestionario de autorreflexión al principio?

Una vez que haya leído todos los artículos de la eduzine, no tendrá problemas para completar este cuestionario.

[Haga clic aquí para ver el ejercicio.](#)



OTRAS LECTURAS Y RECURSOS

La economía circular: Modelo de negocio del producto como servicio

<https://blog.veolianorthamerica.com/circular-economy-product-as-a-service-business-model>

Prepárese para el producto como servicio Revolución

<https://www.forbes.com/sites/servicenow/2020/10/15/get-ready-for-the-product-as-a-service-revolution/?sh=6cdd3c1d4226>

El servicio como modelo de negocio - Lógica del servicio y orientación al cliente

<https://www.youtube.com/watch?v=6DDjKYYOfF4>

Del producto al producto como servicio

<https://medium.com/swlh/from-product-to-product-as-a-service-37baed471cd6>

¿Qué es el producto como servicio (PaaS)?

<https://www.firmhouse.com/blog/what-is-product-as-a-service-paas>

¿Qué es el sistema producto-servicio y cuál es su relación con la sostenibilidad?

<https://www.mjvinnovation.com/blog/what-is-the-product-service-system-and-what-is-its-relationship-to-sustainability/>

Por qué los fabricantes se convierten en proveedores de servicios

<https://www.raconteur.net/why-manufacturers-are-becoming-service-providers/>



Modelos de negocio circulares 1 - Tipos de sistema producto-servicio

https://www.youtube.com/watch?v=QAWJLu0d6_I

Producto como servicio - Modelos empresariales de economía circular

<https://www.youtube.com/watch?v=jZIpcGloj88>

Modelos de negocio de productos como servicio (PaaS) - Señales de la OP

<https://www.youtube.com/watch?v=Bzuz8TE5yxk>





LEARNING CIRCLE



cantabria
perma
cultura



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



"The European Commission's support of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission can not be held responsible for any use which may be made of the information therein." Project Number: 2020-1-UK01-KA226-VET-094435