

PRODUTO COMO UM MODELO DE NEGÓCIO DE SERVIÇO

O QUE É O PRODUTO COMO UM MODELO DE NEGÓCIO DE SERVIÇO?



CONTEÚDO

Introdução _____	3
Resultados esperados de aprendizagem _____	4
Exercício de auto-reflexão _____	5
Estabelecer um negócio de Produto como Serviço. _____	6
As aplicações práticas do modelo de negócio 'Produto como Serviço' _____	9
Oportunidades para um modelo de negócio de Produto como Serviço _____	12
Responsabilidade do empresário em assegurar a sustentabilidade do produto e a sua eliminação segura _____	15
Papel e responsabilidades do empresário e do consumidor no negócio do Produto como um Serviço modelo _____	17
Tarefa de Avaliação Final _____	20
Teste Final _____	23
Leituras e Recursos Adicionais _____	25



INTRODUÇÃO

Veja o vídeo para saber mais sobre o Produto como um modelo de negócio de Serviço.

Este vídeo irá apresentar o Produto como um modelo de negócio de serviço e também fornecer exemplos do mesmo em acção. Irá explicar como o modelo de negócio PaaS pode beneficiar tanto clientes como fabricantes, e como promove a sustentabilidade e a economia circular.



RESULTADOS ESPERADOS DE APRENDIZAGEM

CONHECIMENTO	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento das aplicações práticas do negócio 'Produto como um Serviço' modelo• Conhecimento da responsabilidade do empresário em garantir a sustentabilidade do produto e a sua eliminação segura• Conhecimento da criação de um produto como um negócio de serviços.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none">• Brainstorming e mapa mental de oportunidades para o negócio de Produto como Serviço modelo• Discutir o papel e as responsabilidades do empresário e do consumidor no modelo de negócio do Produto como um Serviço• Pesquisar e redigir um contrato para empresários e clientes envolvidos no acordo Produto como Serviço
ATITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidade para desenvolver ideias para um negócio de Produto como um Serviço• Integridade e responsabilidade para com os produtos e os clientes.



EXERCÍCIO DE AUTO-REFLEXÃO

Bem-vindo! Neste questionário, enfrentará 10 perguntas que lhe mostrarão os conhecimentos básicos iniciais que tem sobre o Produto como um modelo de negócio de Serviço.

[Clique aqui para ver o exercício.](#)



**ESTABELEECER UM
NEGÓCIO DE PRODUTO
COMO SERVIÇO.**

O que é o Produto como modelo de negócio de serviço?

Product-as-a-Service (PaaS) é um modelo de negócio que permite aos clientes comprar serviços e resultados que um produto pode fornecer em vez de comprar o produto em si. Servicing é apoiar os processos diários de outra pessoa ou organização de uma forma que ajude esta pessoa ou organização a alcançar os seus objectivos de uma forma geradora de valor .

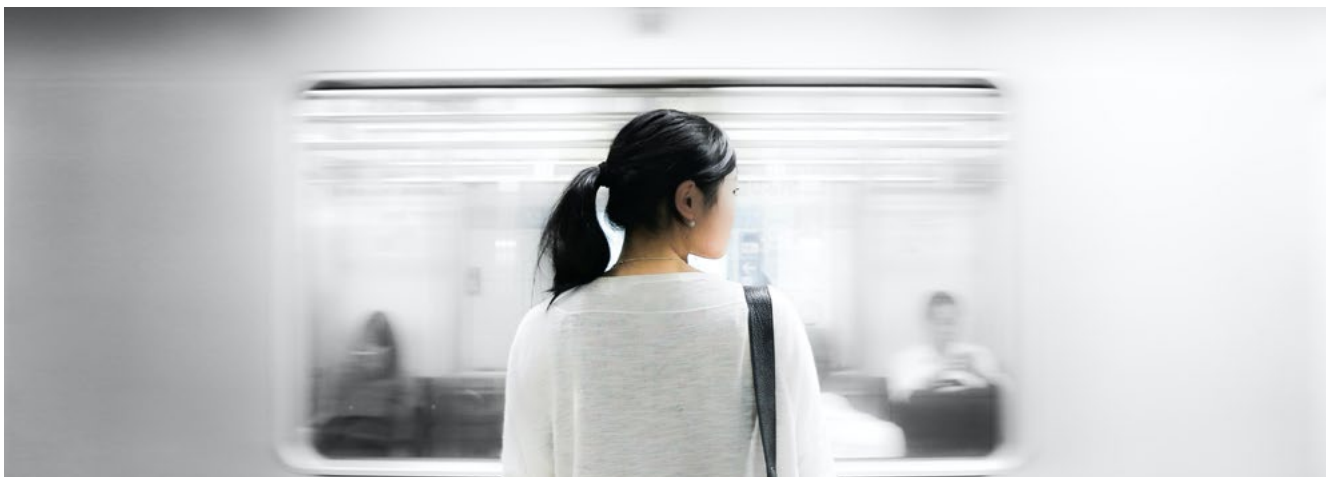
Porquê adoptar o modelo de negócio Produto como um Serviço?

Para os fabricantes, o PaaS tem o potencial de ganhar mais receitas recorrentes com as subscrições. Ele também proporciona uma maior estabilidade e consistência de rendimentos, o que permite um melhor planeamento financeiro. Em vez de receber rendimentos únicos, os fabricantes lucram agora com as receitas recorrentes geradas ao longo da vida útil do produto. A ascensão da Internet das Coisas permite-lhes analisar o comportamento e as necessidades dos clientes e isto, por sua vez, permite-lhes desenvolver relações mais profundas com os clientes.

Porque é que o modelo de negócio PaaS funciona?



PaaS tem como objectivo beneficiar tanto o cliente como o fabricante. Para os clientes, o PaaS reduz a despesa inicial de comprar o produto directamente, permitindo aos clientes pagar quantias menores e recorrentes. Como os clientes pagam continuamente pelos serviços que recebem, há um motivo muito mais forte para os fabricantes terem uma relação significativa com o seu utilizador final. Ao fazê-lo aumentará as hipóteses de fidelização dos clientes, abrindo assim novas oportunidades de negócio. Como a retenção de clientes depende agora significativamente do serviço prestado, os fabricantes têm incentivos para otimizar a sua experiência de cliente. Isto pode levar a experiências mais recentes e mais personalizadas que devem aumentar a satisfação do cliente. Os clientes podem esperar uma melhor qualidade do produto/serviço com o modelo de negócio PaaS, porque é do interesse dos fabricantes oferecer produtos mais duradouros e de maior qualidade.



Em geral, o PaaS proporciona previsibilidade financeira aos fabricantes e uma maior variedade de opções aos clientes, que apenas precisam de pagar pelo que consomem.

**AS APLICAÇÕES PRÁTICAS
DO MODELO DE NEGÓCIO
'PRODUTO COMO SERVIÇO'**

São numerosos os exemplos de fabricantes que utilizam o Produto como um negócio de serviços modelo .

O aeroporto Schipol em Amesterdão é um excelente exemplo de inovação usando o modelo de negócio PaaS. O aeroporto de Schiphol é cobrado pela iluminação que consome das lâmpadas da Philips, tal como os passageiros de Uber serão cobrados de acordo com a duração da sua viagem. Em vez de comprar, instalar e manter todas as luzes necessárias, o aeroporto Schipol paga à Phillips uma taxa de subscrição para que esta possa iluminar todo o aiporto. Enquanto o Schipol paga continuamente pela energia consumida para iluminar o aeroporto sem quaisquer custos iniciais, a Philips ainda é proprietária das lâmpadas e é responsável por mantê-las em funcionamento. Isto incentiva a Phillips a fornecer as luzes mais eficientes e duradouras disponíveis. Transferir o risco de desempenho do cliente para o fabricante proporciona ao cliente uma paz de espírito. Este negócio de iluminação está em vigor com sucesso com a Phillips desde 2015.

Outro exemplo prático do modelo de negócio PaaS é a mudança da posse do carro para veículos a pedido, tais como o GoCar. A propriedade de automóveis simbolizava frequentemente a independência nas gerações anteriores, no entanto possuir um automóvel não é tão apelativo para as gerações mais jovens. Pode ainda parecer mais barato, mais conveniente e necessário comprar um carro. Mas, considerou os custos de manutenção? A depreciação? Ou mesmo quanto dinheiro está a perder cada vez que o seu carro se senta na sua garagem? Sabia que os carros estão estacionados mais de 90% do tempo ?



Os serviços de mobilidade a pedido resolvem todas estas preocupações. O modelo pay-as-you-go foi agora rotulado como acessível, flexível e conveniente, particularmente para aqueles que vivem em cidades grandes e cheias.

A utilização de serviços de armazenamento de ficheiros online em vez de unidades físicas USB/rígidas é outro excelente exemplo do modelo de negócio PaaS. Hoje, em vez de pagar cerca de 150 euros por um disco rígido de 500 GB, paga 20 euros por ano por 100 GB ou 100 euros por ano por 1TB de espaço no Google Drive. Os clientes não só estão a poupar dinheiro, como podem agora ter acesso aos seus ficheiros a partir da nuvem a partir de qualquer lugar, uma vez que tenham uma ligação à Internet. Se não precisar de nuvem no futuro, basta parar de a utilizar e cancelar a sua subscrição.

Isso nem sequer inclui os 15GB padrão oferecidos gratuitamente. Proporcionar aos clientes opções como estas significou uma mudança significativa do armazenamento físico do disco rígido para o modelo de nuvem.



OPORTUNIDADES PARA UM MODELO DE NEGÓCIO DE PRODUTO COMO SERVIÇO

O modelo de negócio PaaS fornece novas oportunidades e fluxos de receitas para as empresas dispostas a adaptar-se e a fazer a transição. Muitas empresas podem começar a avaliar se precisam de fazer a transição da venda de produtos para a oferta de assinaturas de produtos. Os clientes estão agora a adoptar uma forma mais circular de adquirir produtos, e as empresas sustentáveis vão continuar a crescer ao longo do tempo.

A oportunidade de mudar para um modelo de subscrição será atractiva para muitas empresas. Os merceeiros e agricultores poderiam ser um excelente exemplo desta nova oportunidade: vender caixas de alimentos semanais com base numa assinatura poderia oferecer aos retalhistas de mercearias e agricultores outro fluxo de rendimentos. Este modelo já está a revelar-se um sucesso em pequena escala. As caixas podem ser adaptadas ao cliente e também permite às empresas aprender ainda mais sobre os hábitos de compra dos clientes.

PaaS tem um forte foco na sustentabilidade, com a possibilidade de reutilizar materiais. Se o cliente desejar devolver o produto, então o produtor pode repor e reutilizar algumas partes ou materiais do produto para construir o produto novamente. Ao manter os artigos na ordem de maior valor durante o maior período de tempo, os fabricantes podem aumentar a rentabilidade a longo prazo. Os produtos que podem ser desmontados e as peças que podem contribuir para a Economia Circular.

É importante mostrar os benefícios da sua empresa com o modelo Product-as-a-Service. Esta é uma oportunidade para



mostrar qual é a sua oferta única ou o seu ponto de venda. Porque devo comprar este produto a vocês? A maioria dos clientes pergunta isto a si próprios; Porquê você em vez de qualquer outra empresa? Não só porque está a adicionar serviços/características adicionais significará necessariamente que mais pessoas irão comprar o seu produto. Reconheça a sua proposta de valor; o que é que torna a sua empresa única. Mostre claramente os benefícios de oferecer o seu Produto como um Serviço em vez de o comprar. Porque é que isto é melhor do que apenas possuir o produto?

Os fabricantes devem anunciar os aspectos positivos do PaaS, tais como uma maior personalização e personalização de ponta a ponta para os clientes. Há margem para melhorar o envolvimento do cliente com relacionamentos de longo prazo com os seus clientes. Se a sua empresa representa um melhor serviço ao cliente, então esta é uma forma poderosa de se diferenciar da concorrência.



**RESPONSABILIDADE DO
EMPRESÁRIO EM ASSEGURAR
A SUSTENTABILIDADE
DO PRODUTO E A SUA
ELIMINAÇÃO SEGURA**

Existem muitos elementos para assegurar a sustentabilidade do produto ao longo do seu ciclo de vida. PaaS, como um modelo de negócio de economia circular, encoraja os produtos e peças a serem reparados, reparados e reutilizados, se possível. Isto reduz o impacto ambiental global. O modelo de serviço-serviço tem um maior enfoque na sustentabilidade porque também incentiva produtos mais duráveis e de maior qualidade para os clientes, uma vez que estes estão agora a pagar tanto pelo serviço como pelo produto, o que inclui a manutenção contínua do produto - serviços .

Como estamos a falar da sustentabilidade de toda a cadeia de produção, o modelo PaaS também trata da manutenção destes produtos-serviços, da reciclagem e, quando necessário, da substituição do produto. Ele traz e termina a manutenção do produto, e os custos associados a ele, pelos clientes. Portanto, reduzimos o impacto ambiental de todo o ciclo do produto. Uma economia mais sustentável é construída através da redução dos problemas relacionados com a reutilização dos resíduos.

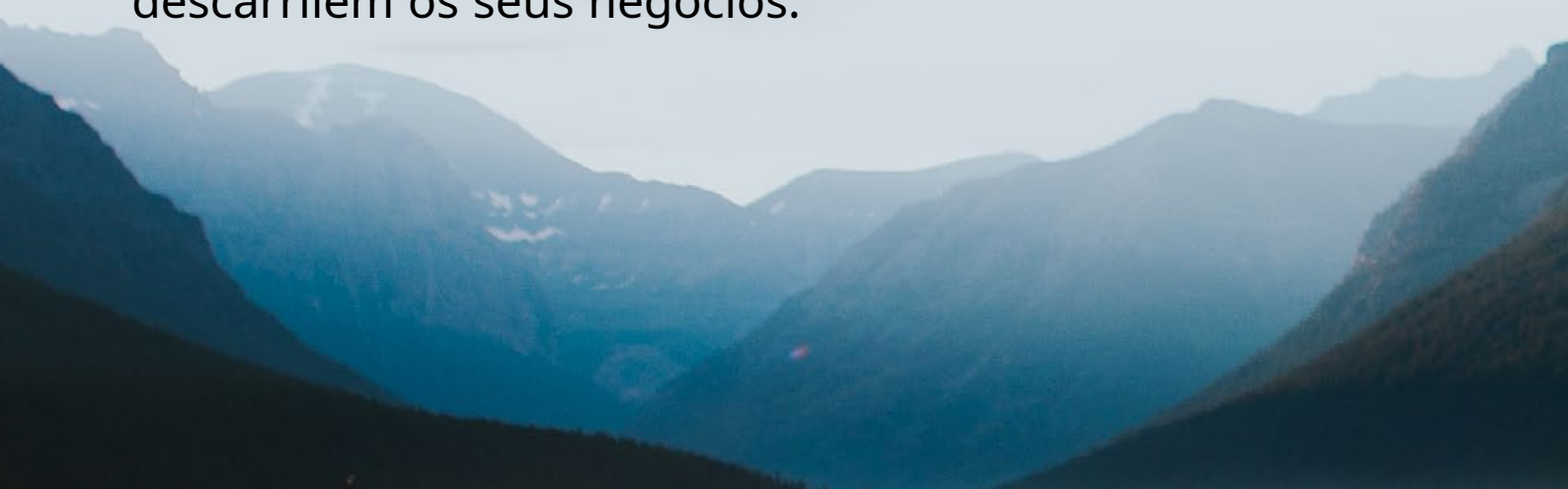
A eliminação segura de qualquer resíduo relacionado com o seu produto é uma responsabilidade vital do empresário. Para assegurar um modelo de negócio sustentável, é necessário estabelecer sistemas para gerir activamente a eliminação segura de todos os materiais residuais.



**PAPEL E RESPONSABILIDADES
DO EMPRESÁRIO E DO
CONSUMIDOR NO NEGÓCIO
DO PRODUTO COMO UM
SERVIÇO MODELO**

Os papéis e responsabilidades do empresário no modelo de negócio PaaS são variados. Com o modelo de subscrição paga, a responsabilidade pela manutenção do produto recai sobre o fabricante. Um exemplo típico disto seria a Rolls Royce oferecendo os seus motores a jacto num modelo de negócio PaaS. Com este serviço, a Rolls Royce produz, instala e faz a manutenção dos motores a jacto dos aviões. Os consumidores, neste caso as companhias aéreas, já não têm que se preocupar com a manutenção dos motores, porque a responsabilidade foi desviada para a Rolls Royce. Isto leva a uma maior ênfase na sua sustentabilidade do produto com o modelo de negócio PaaS, uma vez que o risco de manutenção recai sobre o fabricante.

O que o Rolls Royce está a fazer actualmente com o seu programa “power-by-the-hour” é um bom exemplo de serviço e o seu novo papel no mesmo. Em vez de vender apenas motores Aero e de deixar os clientes encarregarem-se da manutenção e do tempo de funcionamento, a Rolls-Royce oferece agora um pacote completo que inclui um produto e serviços relevantes. O modelo de negócio PaaS pode levar a que os produtos sejam mais eficientes porque os fabricantes são agora incentivados a assegurar a longevidade e durabilidade dos seus produtos. Os clientes não estarão dispostos a pagar uma subscrição de um produto abaixo do padrão. Esta mudança coloca a possibilidade de renovação da manutenção no fabricante, permitindo que os clientes descarrilem os seus negócios.



A servitização traduz-se como uma mudança holística: de fabricantes de produtos para fornecedores de serviços, compras únicas para planos baseados na procura. Crescendo as suas expectativas tão rapidamente quanto a tecnologia evolui, os clientes querem agora que as suas compras valham o seu tempo e dinheiro. As empresas estão então a servir os seus modelos com o objectivo de minimizar os esforços dos clientes, enquanto revelam valor adicional a custos rentáveis.



TAREFA DE AVALIAÇÃO FINAL

TÍTULO DA TAREFA:

Produto como um modelo de negócio de serviço

OBJECTIVO DA ACTIVIDADE:

Apresentando o Produto como um modelo de negócio de serviço através de um vídeo

TEMPO REQUERIDO:

Os participantes precisarão de 4-6 horas para realizar esta tarefa.

3 ou 4 horas para pensar numa ideia, pesquisar e desenvolver a história

1 ou 2 horas para gravar e carregar o vídeo

MATERIAIS NECESSÁRIOS:

Artigos, links e vídeos em Eduzine.

Câmara

Software de edição

Portátil

Acesso à Internet

FORMATO PARA A APRESENTAÇÃO:

Apresentação em PowerPoint ou Google slides / Vídeo



PASSOS PARA COMPLETAR A TAREFA:

- 1.Passo 1: Formule uma série de ideias para o seu vídeo. A sua tarefa é criar um pequeno vídeo para promover o produto como um modelo de negócio de serviço.
- 2.Passo2: Refine as suas ideias para 1 ou 2 que mais lhe agradem ou que tenham um bom potencial e depois escolha qual vai usar.
- 3.Passo 3: O seu vídeo deve incluir uma introdução sobre o que é o modelo de negócio PaaS, exemplos de sucesso do modelo de negócio PaaS em acção, e como o modelo de negócio PaaS é mais sustentável e está ligado à economia circular.
- 4.Passo 4: Cabe-lhe a si decidir o estilo e formato do pequeno vídeo, mas lembre-se, tem de ser interessante ou envolvente o suficiente para que as pessoas o queiram ver. Por isso, crie algo que valha a pena ver!
- 5.Passo 5: Edite o vídeo conforme necessário
- 6.Passo 6: Uma vez concluído, os participantes são convidados a partilhar o seu trabalho



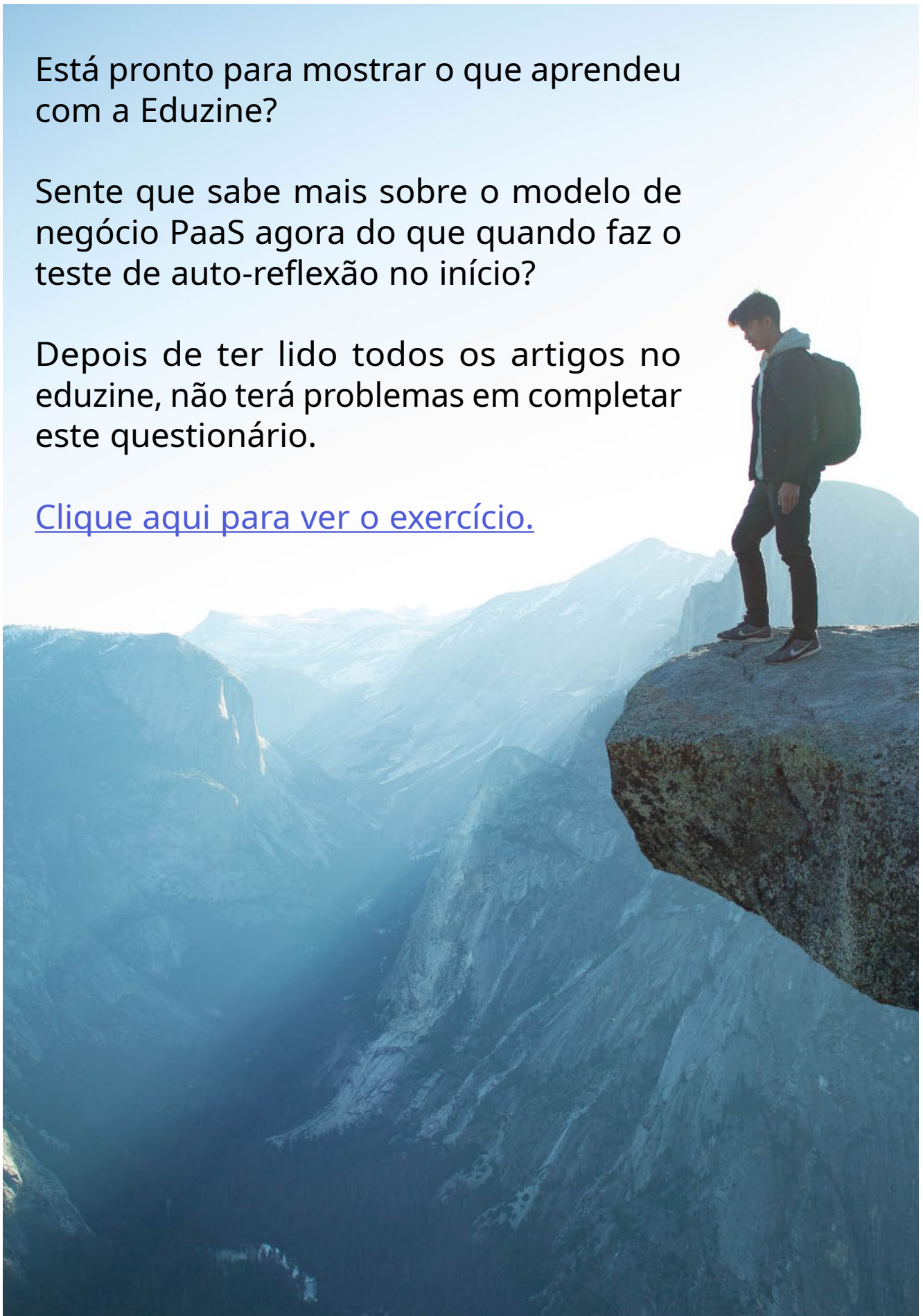
TESTE FINAL

Está pronto para mostrar o que aprendeu com a Eduzine?

Sente que sabe mais sobre o modelo de negócio PaaS agora do que quando faz o teste de auto-reflexão no início?

Depois de ter lido todos os artigos no eduzine, não terá problemas em completar este questionário.

[Clique aqui para ver o exercício.](#)



LEITURAS E RECURSOS ADICIONAIS

A Economia Circular: Produto como um Modelo de Negócio de Serviços

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

Prepare-se para o Produto-Um-Serviço Revolução

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

Serviço como Modelo de Negócio - Lógica de Serviço e Foco no Cliente

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

Do Produto ao Produto como um Serviço

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

O que é o Product-as-a-Service (PaaS)?

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

O que é o Sistema Produto-Serviço e qual é a sua relação com a sustentabilidade?

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

Porque é que os fabricantes se estão a tornar prestadores de serviços

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



Modelos de Negócio Circulares 1 - Tipos de Sistema de Serviço de Produtos

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

Produto como um serviço - Modelos de negócio de economia circular

<https://www.youtube.com/watch?v=jZIpGloj88>

Produto como Serviço (PaaS) Modelos de Negócio - Sinais do 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