

MODELUL DE AFACERI “PRODUS CA SERVICIU”

CE ESTE MODELUL DE AFACERI
“PRODUS CA SERVICIU”?



CUPRINS

Introducere _____	3
Rezultatele așteptate ale învățării _____	4
Exercițiu de autorefecție _____	5
Înființarea unei afaceri de produse ca servicii _____	6
Aplicațiile practice ale modelului de afaceri "Produce ca serviciu" _____	9
Oportunități pentru modelul de afaceri Product as a Service _____	12
Responsabilitatea întreprinzătorului de a asigura durabilitatea produselor și eliminarea lor în condiții de siguranță. _____	15
Rolul și responsabilitățile antreprenorului și ale consumatorului în afacerea Product as a Service model _____	17
Sarcina de evaluare finală _____	20
Test final _____	23
Lecturi și resurse suplimentare _____	25



INTRODUCERE

Urmăriți videoclipul pentru a afla mai multe despre modelul de afaceri “Produce ca serviciu”.

Acest material video va prezenta modelul de afaceri “Produce ca serviciu” și va oferi și exemple de acțiuni. Se va explica modul în care modelul de afaceri PaaS poate fi benefic atât pentru clienți, cât și pentru producători și cum promovează sustenabilitatea și economia circulară.



REZULTATELE AȘTEPTATE ALE ÎNVĂȚĂRII

CUNOȘTINȚE	<ul style="list-style-type: none">• Cunoașterea aplicațiilor practice ale modelului de afaceri “Product as a Service” .• Cunoașterea responsabilității antreprenorului în asigurarea durabilității produsului și a eliminării în siguranță .• Cunoaștere privind înființarea unei afaceri de tip “produs ca serviciu”.
COMPETENȚE	<ul style="list-style-type: none">• Brainstorming și harta mentală a oportunităților pentru afacerea Product as a Service model .• Discutați rolul și responsabilitățile antreprenorului și ale consumatorului în cadrul modelului de afaceri “produs ca serviciu”.• Cercetați și redactați un contract pentru antreprenorii și clienții implicați în Product as a Service agreement .
ATITUDINI	<ul style="list-style-type: none">• Dorința de a dezvolta idei pentru o afacere de tip “produs ca serviciu”.• Integritate și responsabilitate față de produse și clienți.



EXERCIȚIU DE AUTOREFLECȚIE

Bine ați venit! În acest test, veți avea de răspuns la 10 întrebări care vă vor arăta cunoștințele inițiale de bază pe care le aveți despre modelul de afaceri Product as a Service.

[Faceți clic aici pentru exercițiu.](#)



ÎNFIINȚAREA UNEI AFACERI DE PRODUSE CA SERVICII

Ce este modelul de afaceri Product as a service?

Product-as-a-Service (PaaS) este un model de afaceri care permite clienților să cumpere servicii și rezultate pe care un produs le poate furniza, în loc să cumpere produsul în sine. Furnizarea de servicii înseamnă sprijinirea proceselor zilnice ale unei alte părți într-un mod care ajută această persoană sau organizație să își atingă obiectivele într-un mod care să creeze valoare .

De ce să adoptați modelul de afaceri Product as a Service?

Pentru producători, PaaS are potențialul de a obține mai multe venituri recurente din abonamente. De asemenea, oferă o mai mare stabilitate și consistență a veniturilor, ceea ce permite o mai bună planificare financiară. În loc să primească venituri unice, producătorii beneficiază acum de venituri recurente generate pe durata de viață a produsului. Apariția internetului obiectelor le permite acestora să analizeze comportamentul și nevoile clienților, iar acest lucru, la rândul său, le permite să dezvolte relații mai profunde cu aceștia.



De ce funcționează modelul de afaceri PaaS?

PaaS urmărește să aducă beneficii atât clientului, cât și producătorului. Pentru clienți, PaaS reduce cheltuielile inițiale de achiziționare a produsului, permițându-le acestora să plătească sume mai mici și recurente. Deoarece clienții plătesc în mod continuu pentru serviciile pe care le primesc, producătorii au un motiv mult mai puternic pentru a avea o relație semnificativă cu utilizatorul final. În acest fel, vor crește șansele de fidelizare a clienților, ceea ce va deschide noi oportunități de afaceri. Deoarece păstrarea clienților depinde acum în mod semnificativ de serviciile furnizate, producătorii sunt stimulați să optimizeze experiența clienților. Acest lucru poate duce la experiențe mai noi și mai personalizate care ar trebui să sporească satisfacția clienților. Clienții se pot aștepta la o calitate mai bună a produsului/serviciului cu ajutorul modelului de afaceri PaaS, deoarece este în interesul producătorilor să ofere produse mai durabile și de calitate superioară.



În general, PaaS oferă predictibilitate financiară pentru producători și o varietate mai mare de opțiuni pentru clienți, care trebuie să plătească doar pentru ceea ce consumă.

APLICAȚIILE PRACTICE ALE MODELULUI DE AFACERI “PRODUS CA SERVICIU”

Există numeroase exemple de producători care utilizează modelul de afaceri “Product as a service” .

Aeroportul Schipol din Amsterdam este un exemplu de inovație care utilizează modelul de afaceri PaaS. Aeroportul Schiphol este taxat pentru iluminatul pe care îl consumă de la becurile Philips, la fel cum pasagerii Uber vor fi taxați în funcție de durata cursei lor. În loc să achiziționeze, să instaleze și să întrețină toate becurile necesare, aeroportul Schipol plătește companiei Phillips o taxă de abonament pentru ca acestea să lumineze întregul aeroport. În timp ce Schipol plătește în mod continuu pentru energia consumată pentru a ilumina aeroportul, fără costuri inițiale, Philips rămâne proprietarul lămpilor și este responsabil pentru menținerea lor în funcțiune. Acest lucru stimulează Phillips să furnizeze cele mai eficiente și durabile lămpi disponibile. Transferarea riscului de performanță de la client la producător oferă clientului liniște sufletească. Acest acord privind iluminatul a fost încheiat cu succes cu Phillips din 2015.

Un alt exemplu practic al modelului de afaceri PaaS este trecerea de la proprietatea autoturismelor la vehicule la cerere, cum ar fi GoCar. Deținerea unei mașini a simbolizat adesea independența în generațiile anterioare, însă deținerea unei mașini nu mai este la fel de atractivă pentru generațiile tinere. Poate părea în continuare mai ieftin, mai convenabil și mai necesar să cumperi o mașină. Dar, ați luat în considerare costurile de întreținere? Deprecierea? Sau chiar câți bani pierdeți de fiecare dată când mașina dumneavoastră stă în garaj? Știați că mașinile sunt parcate peste 90% din timpul ? Serviciile de mobilitate la cerere rezolvă toate aceste probleme. Modelul de plată în funcție de utilizare a fost etichetat acum



ca fiind accesibil, flexibil și convenabil, în special pentru cei care locuiesc în orașe mari și aglomerate.

Utilizarea serviciilor de stocare a fișierelor online în locul discurilor USB/ hard disk-uri fizice este un alt exemplu de top al modelului de afaceri PaaS. Astăzi, în loc să plătiți aproximativ 150 de euro pentru un hard disk de 500 GB, plătiți 20 de euro pe an pentru 100 GB sau 100 de euro pe an pentru 1 TB de spațiu pe Google Drive. Clienții nu numai că economisesc bani, dar acum pot avea acces la fișierele lor din cloud de oriunde, odată ce au o conexiune la internet. Dacă nu mai aveți nevoie de cloud în viitor, nu-l mai folosiți și anulați abonamentul.

Acest lucru nu include nici măcar cei 15 GB standard oferiți gratuit. Oferirea clienților cu astfel de opțiuni a însemnat o trecere semnificativă de la stocarea pe hard disk fizic la modelul cloud.



**OPORTUNITĂȚI PENTRU
MODELUL DE AFACERI
PRODUCT AS A SERVICE**

Modelul de afaceri PaaS oferă noi oportunități și fluxuri de venituri pentru întreprinderile care doresc să se adapteze și să facă tranziția. Multe companii ar putea începe să evalueze dacă trebuie să facă tranziția de la vânzarea de produse la oferirea de abonamente la produse. Clienții adoptă acum un mod mai circular de achiziționare a produselor, iar afacerile sustenabile vor continua să crească pe timp .

Oportunitatea de a trece la un model de abonament va fi atractivă pentru multe întreprinderi. Comercianții de produse alimentare și fermierii ar putea fi un exemplu de primă mână pentru această nouă oportunitate: vânzarea de cutii de alimente săptămânale pe bază de abonament ar putea oferi comercianților cu amănuntul de produse alimentare și fermierilor o altă sursă de venit. Acest model se dovedește deja un succes la scară mică. Cutiile pot fi personalizate în funcție de client și, de asemenea, le permite companiilor să afle și mai multe despre obiceiurile de cumpărare ale clienților.

PaaS pune un accent puternic pe durabilitate, cu posibilitatea de a reutiliza materialele. În cazul în care clientul dorește să returneze produsul, atunci producătorul poate refolosi și reutiliza unele părți sau materiale ale produsului pentru a construi din nou produsul. Păstrând articolele în ordinea cea mai valoroasă pentru o perioadă cât mai lungă de timp, producătorii pot crește profitabilitatea pe termen lung. Produsele care pot fi dezamblate și piesele care pot fi dezamblate contribuie la economia circulară.

Este important să arătați beneficiile companiei dvs. cu modelul Product-as-a-Service. Aceasta este o oportunitate de a prezenta care este oferta dvs. unică sau punctul de vânzare.

De ce ar trebui să cumpăr acest produs de la dumneavoastră? Majoritatea clienților se întreabă: De ce dumneavoastră în loc



de orice altă companie? Nu doar pentru că adăugați servicii/ caracteristici suplimentare va însemna neapărat că mai mulți oameni vor cumpăra produsul dumneavoastră. Recunoașteți propunerea dvs. de valoare; ce anume face ca firma dvs. să fie unică. Arătați în mod clar beneficiile pe care le aduce oferirea produsului dvs. ca serviciu în loc să îl cumpărați. De ce este mai bine decât să dețineți pur și simplu produsul?

Producătorii ar trebui să promoveze aspectele pozitive ale PaaS, cum ar fi o personalizare mai largă de la un capăt la altul și personalizarea pentru clienți. Există posibilități de îmbunătățire a angajamentului clienților cu relații pe termen lung cu aceștia. Dacă societatea dumneavoastră se pronunță pentru un serviciu mai bun pentru clienți, atunci aceasta este o modalitate puternică de a vă diferenția de concurenți.



**RESPONSABILITATEA
ÎNTRERINZĂTORULUI DE A
ASIGURA DURABILITATEA
PRODUSELOR ȘI ELIMINAREA
LOR ÎN CONDIȚII DE SIGURANȚĂ.**

Asigurarea sustenabilității produselor pe tot parcursul ciclului de viață al acestora implică numeroase elemente. PaaS, ca model de afaceri al economiei circulare, încurajează repararea, re folosirea și reutilizarea produselor și a pieselor, dacă este posibil. Acest lucru reduce impactul global asupra mediului înconjurător. Modelul de servitizare pune un accent mai mare pe durabilitate, deoarece încurajează, de asemenea, produse mai durabile și de o calitate mai ridicată pentru clienți, deoarece aceștia plătesc acum atât pentru serviciu, cât și pentru produs, ceea ce include întreținerea continuă a produsului- services.

Deoarece vorbim despre durabilitatea întregului lanț de producție, modelul PaaS se ocupă și de întreținerea acestor produse-servicii, de reciclare și, atunci când este necesar, de înlocuirea produselor. Acest model pune capăt întreținerii produselor și costurilor asociate cu aceasta de către clienți. Prin urmare, reducem impactul asupra mediului al întregului ciclu al produsului. Prin reducerea problemelor legate de re folosirea deșeurilor se construiește o economie mai durabilă.

O responsabilitate vitală a întreprinzătorului este de a asigura eliminarea în siguranță a oricăror deșeuri legate de produsul său. Pentru a asigura un model de afaceri durabil, trebuie să se stabilească sisteme de gestionare activă a eliminării în siguranță a tuturor deșeurilor.



**ROLUL ȘI RESPONSABILITĂȚILE
ANTREPRENORULUI ȘI ALE
CONSUMATORULUI ÎN AFACEREA
PRODUCT AS A SERVICE MODEL**

Rolurile și responsabilitățile antreprenorului în cadrul modelului de afaceri PaaS sunt variate. În cazul modelului de abonament plătit, responsabilitatea pentru întreținerea produsului revine producătorului. Un exemplu tipic în acest sens ar fi Rolls Royce, care își oferă motoarele de avion pe un model de afaceri PaaS. Prin acest serviciu, Rolls Royce produce, instalează și întreține motoarele cu reacție ale avioanelor. Consumatorii, în acest caz companiile aeriene, nu mai trebuie să se preocupe de întreținerea motoarelor, deoarece responsabilitatea a fost transferată către Rolls Royce. Acest lucru duce la un accent mai mare asupra capacității de realizare a produsului în cadrul modelului de afaceri PaaS, deoarece riscul de întreținere revine producătorului.

Ceea ce face Rolls Royce în prezent cu programul său “power-by-the-hour” este un bun exemplu de servitizare și de noul rol în cadrul acesteia. În loc să vândă doar motoare de aviație și să lase clienții să se ocupe de întreținere și timp de funcționare, Rolls-Royce oferă acum un pachet complet care include un produs și servicii relevante. Modelul de afaceri PaaS poate duce la creșterea eficienței produselor, deoarece producătorii sunt acum stimulați să asigure longevitatea și durabilitatea produselor lor. Clienții nu vor fi dispuși să plătească un abonament pentru un produs care nu corespunde standardelor. Această schimbare face ca responsabilitatea pentru întreținere să revină producătorului, permițând astfel clienților să își diminueze riscul afacerii.

Servitizarea se traduce ca o schimbare holistică: de la producători de produse la furnizori de servicii, de la achiziții unice la planuri bazate pe cerere. Așteptările lor cresc la fel de repede ca și tehnologia, iar clienții doresc acum ca achizițiile lor să merite timpul și banii lor. Întreprinderile își servitizează atunci modelele pentru a urmări reducerea la minimum a eforturilor clienților, dezvăluind în același timp o valoare suplimentară la costuri profitabile.



SARCINA DE EVALUARE FINALĂ

TITLUL SARCINII:

Modelul de afaceri "produs ca serviciu

SCOPUL ACTIVITĂȚII:

Prezentarea modelului de afaceri Produs ca serviciu prin intermediul unui videoclip

TIMP NECESAR:

Participanții vor avea nevoie de 4-6 ore pentru a îndeplini această sarcină.

3 sau 4 ore pentru a se gândi la o idee, a cerceta și a dezvolta povestea

1 sau 2 ore pentru a înregistra și încărca videoclipul

MATERIALE NECESARE:

Articole, linkuri și videoclipuri în Eduzine.

Camera

Software de editare

Laptop

Acces la internet

FORMATUL PENTRU PREZENTARE:

Prezentare PowerPoint sau Google slides / Video

PAȘI PENTRU ÎNDEPLINIREA SARCINII:

Pasul 1: Formulați mai multe idei pentru videoclipul dumneavoastră. Sarcina dvs. este de a crea un videoclip scurt pentru a promova produsul ca model de afaceri ca serviciu.

Pasul 2: Rafinează-ți ideile până la una sau două care îți plac cel mai mult sau care au un potențial bun și apoi alege pe



care le vei folosi.

Pasul 3: Videoclipul dvs. ar trebui să includă o introducere în ceea ce reprezintă modelul de afaceri PaaS, exemple de succes ale modelului de afaceri PaaS în acțiune și modul în care modelul de afaceri PaaS este mai sustenabil și are legătură cu economia circulară.

Pasul 4: Depinde de tine să decizi stilul și formatul scurtului videoclip, dar nu uita că trebuie să fie suficient de interesant sau captivant pentru ca oamenii să dorească să îl urmărească. Așadar, creați ceva care merită să fie urmărit!

Pasul 5: Editați videoclipul după cum este necesar

Pasul 6: După ce au terminat, participanții sunt invitați să își împărtășească lucrările.



TEST FINAL

Sunteți gata să arătați ce ați învățat din Eduzine?

Simțiți că știți mai multe despre modelul de afaceri PaaS acum decât atunci când ați făcut testul de auto-reflecție de la început?

Odată ce ați citit toate articolele din eduzine, nu veți avea probleme în a completa acest test.

[Faceți clic aici pentru exercițiu.](#)



LECTURI ȘI RESURSE SUPLIMENTARE

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

Serviciul ca model de afaceri - Logica serviciului și orientarea către client

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

De la produs la produs ca serviciu

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

Ce este Product-as-a-Service (PaaS)?

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

Ce este sistemul produs-serviciu și care este relația sa cu durabilitatea?

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

De ce producătorii devin furnizori de servicii

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

Modele de afaceri circulare 1 - Tipuri de sisteme de produse și servicii

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

Produsul ca serviciu - Modele de afaceri ale economiei circulare

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

Modele de afaceri de tip PaaS (Product as a Service) - Semnale 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