

PRODUTOS COMO UM 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
Criação de um Produto como Modelo de Negócio de Serviços _____	15
Responsabilidade do empresário em garantir a sustentabilidade do produto e a sua eliminação segura _____	18
Tarefa de Avaliação Final _____	21
Teste Final _____	24
Leituras e Recursos Adicionais _____	26



INTRODUÇÃO

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

Este vídeo apresentará o Produto como um modelo de negócio de Serviço e fornecerá exemplos do mesmo em acção. Vai explicar como o Modelo de Negócio Produto como Serviço pode beneficiar tanto os clientes como os 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 modelo de negócio 'Produto como Serviço'.• Conhecimento da responsabilidade do empresário em assegurar 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 modelo de negócio Produto como Serviço.• 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 produto como um acordo de 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 8 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?

Produto como um serviço é a visão de vender serviços e resulta num produto que pode entregar em vez do produto em si. O produto como serviço é um modelo de negócio que combina produtos e serviços físicos e tem o objectivo de satisfazer melhor as necessidades do consumidor.

Porquê adoptar o Produto como um modelo de negócio de Serviço?

Ao negociar produtos como serviços, as empresas podem tornar-se negócios estáveis e lucrativos. Em vez de vender produtos aos consumidores, as empresas podem, por exemplo, alugá-los como um elemento de um pacote de serviços. Em complemento aos próprios produtos, os consumidores podem desembolsar uma taxa mensal para a sua manutenção e restauração, incluindo quaisquer outros serviços necessários relativos ao produto. Para além de serem simples e sem complicações, os consumidores podem poupar dinheiro, uma vez que já não têm de fazer compras únicas dispendiosas. Simultaneamente, as empresas que prestam serviços podem criar relações de longo prazo com os consumidores. Compreender as exigências dos seus consumidores torna mais simples para as empresas comercializá-los apenas os serviços adequados. O fluxo de caixa regular das taxas mensais melhora a previsibilidade nos negócios e a força do desenvolvimento. Depois de um produto ter servido o seu propósito, ele é recuperado pelo negócio. Ao examinar os produtos usados, as empresas podem recolher dados úteis sobre o produto, por exemplo, os produtos devem ser tornados duradouros, actualizáveis, e simples de preservar. Desta forma, também pode ser revendido continuamente. Os produtos que chegaram ao fim da sua vida útil podem ser reciclados e produzidos em novos produtos.

Porque é que o modelo de negócio PaaS funciona?

Como já foi referido anteriormente, o Produto como Modelo de Negócio de Serviços é citado como uma mistura de produtos que são misturados e vendidos concomitantemente com serviços. Nesta circunstância, o produto é principalmente coberto por características ou garantias de serviço para seduzir os consumidores a comprar o produto. Este tem sido um desenho repetido que várias empresas têm abraçado em todo o mundo.

Eles querem garantir que os consumidores adquiram um benefício adicional quando compram o produto, e não precisam de comprar essa característica “extra” do serviço individualmente. A fusão dos dois e a sua apresentação como um serviço é um desses exemplos.

A coluna vertebral central deste modelo pode ser definida como modelos de negócio que dependem laboriosamente do serviço ao consumidor como parte integrante dos seus hábitos do dia-a-dia.

Sendo pouco distinto dos negócios de aluguer convencionais, o produto como negócio de serviços depende principalmente do produtor ser responsável pela actualização do produto e manutenção frequente.



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

Muitas empresas utilizam actualmente o produto como um modelo de serviço para alcançar diferentes consumidores e garantir que eles podem produzir o máximo da situação actual. A este respeito, é crucial mencionar que este tipo de modelo de negócio é normalmente adequado para produtos com uma despesa de produção ou despesa de capital significativamente elevada. Por exemplo, um robô pode ser concebido para realizar uma determinada tarefa num determinado local. Para uma empresa que precisa de usar este robô para uma parte mais pequena do seu trabalho global, pode não ser prático adquirir um para si própria.

Portanto, nesta circunstância, eles podem depender do produto como um serviço para manter os seus custos baixos e adquirir os benefícios necessários do produto a uma determinada taxa de subscrição. Da mesma forma, a Xerox e a HP são alguns exemplos práticos adicionais de negócios que empregam o Produto como Serviço como modelo de negócio subsidiário.

O modelo de negócio da HP implica a criação e expansão dos seus produtos e serviços. Emprega fabricantes subcontratados (OMs) para a produção das suas ofertas para reduzir as taxas e o time-to-market; eles estão baseados principalmente na Ásia.



A HP mantém as seguintes parcerias chave:

- As cadeias retalhistas que comercializam os seus produtos através dos seus pontos de venda de tijolo e cimento ou websites.
- Revendedores que comercializam os seus produtos e serviços a grupos de consumidores distintos.
- Parceiros de distribuição que fornecem os seus produtos a revendedores.
- Fabricantes de equipamento original (OEMs) que integram os seus produtos/serviços nas suas soluções e depois comercializam a oferta resultante da fusão.
- Vendedores independentes de software (ISVs) que comercializam os seus produtos e serviços aos seus consumidores.
- Integradores de sistemas que oferecem a sua perícia no comércio dos seus produtos e serviços.
- Empresas de consultoria que prestam serviços de TI e consultoria de gestão utilizando produtos/serviços HP.

A HP tem três fontes de receita:

- Produtos - A empresa faz receitas com a venda de produtos de hardware e software.
- Serviços - A empresa traz receitas provenientes de garantias de manutenção e apoio, bem como a venda de serviços de outsourcing.
- Licenciamento - A empresa faz receitas com a venda de licenças de software intermináveis.



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.

Um próspero negócio PaaS produz a possibilidade de ter uma relação mais próxima com o consumidor. Por sua vez, depois de algumas empresas terem começado a trabalhar mais de perto com os seus consumidores, eles geralmente têm uma compreensão precoce dos gostos dos consumidores, preferências e padrões de compra regionais, fornecendo uma vantagem competitiva a longo prazo.

O modelo de negócio PaaS geralmente aumenta o envolvimento e a responsabilidade das empresas em fases do ciclo de vida do produto, geralmente excedendo a relação convencional comprador-vendedor. Estes deveres incluem a manutenção dos produtos durante a fase de utilização e procedimentos de retoma, recuperação, reutilização, renovação e remanufaturação.

O negócio PaaS tem benefícios ambientais directos que derivam principalmente do uso mais eficiente do próprio produto, da matéria-prima, e da energia. Por exemplo, pode motivar um negócio que comercializa máquinas de lavar loiça a prolongar a fase de utilização do ciclo de vida do produto se não forem as vendas unitárias que fazem o lucro mas sim o rendimento regular. Quanto mais tempo uma única máquina de lavar loiça pode beneficiar o negócio, mais rendimento gera.

Da mesma forma, enquanto o direito do produto



permanece com o fornecedor do serviço, há um maior incentivo para a concepção de estratégias de reciclagem, remodelação e reutilização. Idealmente, isto levaria a processos de produto fechados completos, resultando numa eficiência de recursos mais significativa e menos efeito ambiental.

A relação mais íntima com os consumidores permite que o produto como um negócio de serviços obtenha informação e compreensão dos gostos dos consumidores em mudança mais cedo. Da mesma forma, a natureza mais ajustável dos serviços em comparação com os produtos manufacturados torna rápida a resposta e a formação de novos modelos de serviços.



CRIAÇÃO DE UM PRODUTO COMO MODELO DE NEGÓCIO DE SERVIÇOS

O produto como um modelo de negócio de serviço está a ganhar popularidade à medida que as empresas procuram estabelecer linhas de produtos lucrativas baseadas em assinaturas. Para simplificar a transição, siga algumas destas abordagens:

1. **Descobrimo o retorno do investimento (ROI):** Ao estabelecer um produto como um modelo de negócio de serviço, os empresários devem ter em conta as despesas iniciais, bem como aspectos adicionais como a manutenção, que podem afectar o preço total dos direitos, tais como impostos e responsabilidade.
2. **Factor no redesenho do produto:** Simplificando, não pode girar a partir da produção de um produto sem um serviço sem medir a frequência com que o produto é utilizado. O uso da informação é apenas um componente do conhecimento que joga na criação de um produto e serviço mais satisfatório.
3. **Mapa de Todos os Impactos Relevantes do Negócio:** O melhor produto um modelo de negócio de serviço vem com vantagens. As empresas que acumulam dados dos seus produtos devem empregá-lo para otimizar a manutenção e execução. Quanto melhor uma empresa souber sobre os seus produtos, melhor ela ajuda a garantir a qualidade e o tempo de funcionamento do produto e serviços.
4. **Não se limite aos produtos Reimagine.** Repensar o negócio inteiro: A transição da comercialização de um produto para o serviço pode enviar ondas que se espalham ao longo de um negócio. Para fazer a transição, uma empresa deve considerar como a mudança terá impacto em tudo, desde a análise às



arquitecturas de TI, processos de negócio, e vendas e marketing. As empresas que mudam para um modelo de serviço terão provavelmente de alterar as suas receitas trimestrais, relatórios, impostos, processos de vendas e actividades de marketing. As empresas não devem concentrar-se apenas em produtos ou serviços individuais, mas em como toda a organização pode mudar.

5. **Encontrar Liderança para Navegar na Mudança:** Para lidar com a transição há uma enorme importância em produzir a aptidão certa uma vez que é um desafio para as empresas industriais encontrar o talento certo para ajudar a gerir as transições a nível externo.
6. **Leia a Bela Impressão Através de uma Lente de Segurança:** Se estiver no final da compra de um contrato de serviço, provavelmente adivinhará que o comerciante que o vende irá garantir que é inatacável. A segurança, contudo, raramente é tão simples no mundo dos negócios! Este facto encoraja todas as empresas envolvidas a minimizar a sua responsabilidade e risco. Ao estabelecer a responsabilidade, é típico pensar se as acções de uma organização foram justificadas. Uma área chave para esta implementação é se algo correr mal, ambos os grupos são viáveis para apontar o dedo. Se o fornecedor tiver aceite precauções adequadas e uma violação acontecer, uma renúncia assinada presumivelmente transferiria a responsabilidade para o consumidor que consome o serviço.



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

Há muitos aspectos para garantir a sustentabilidade do produto ao longo do seu ciclo de vida.

Fontes e utilização de matérias-primas sustentáveis:

- Você pode ser capaz de utilizar melhores matérias-primas sustentáveis apenas por um processo de mudança. Por exemplo, você poderia usar papel reciclado de fontes sustentáveis certificadas.
- Explore o benefício do desperdício de outras empresas. Poderia utilizar os resíduos de outro negócio, ou poderiam eles utilizar os seus?

Considere o uso de materiais sustentáveis certificados:

- As perspectivas de aquisição de bens e serviços sustentáveis estão a crescer em numerosos sectores empresariais. Por exemplo, você pode comprar óleo de palma sustentável certificado, bem como bens de fontes do Comércio Justo.

Reduza o desperdício:

- Faça uma auditoria aos seus resíduos. Reveja todas as suas operações comerciais e veja onde pode ser capaz de melhorar a sua eficiência. Por exemplo, pode reutilizar materiais que está actualmente a deitar fora?
- Descubra como e onde os resíduos estão a ser produzidos. Reconheça que o lixo não é simplesmente o que você descarta, é também onde não está a adquirir a utilização mais rentável de um recurso.
- Concentre-se principalmente nos procedimentos que têm o efeito ambiental mais prejudicial. Por exemplo, se está a enviar muitos resíduos para um aterro, considere primeiro as suas outras alternativas para estes resíduos.



Minimizar a embalagem:

- A redução das embalagens pode cortar as suas despesas, bem como tornar o seu negócio mais sustentável.
- Pense no quanto você pode diminuir a sua embalagem. Por exemplo, está a utilizar recipientes que não estão cheios? Pode utilizar embalagens mais finas ou mais pequenas para fazer a mesma função?
- Contemplar a reutilização de embalagens. Pode mudar para embalagens reutilizáveis ou adaptar as suas embalagens para que possam ser utilizadas ao longo de toda a cadeia de fornecimento, evitando a reembalagem?
- Se não conseguir reduzir ou reutilizar mais as embalagens, tente garantir que o que resta é reciclável ou biodegradável.

Ao desenvolver-se para a sustentabilidade, é vital considerar a sustentabilidade do produto desde o início da fase de concepção:

- O design é mais do que apenas o aspecto de algo - é uma estratégia abrangente de como algo é desenvolvido e empregado desde o início até ao fim da sua vida.
- a fase de concepção, pense se pode descobrir práticas para que os bens ou serviços funcionem mais eficazmente ou para que durem mais tempo. Pode tornar o seu fim de vida mais sustentável?
- Existem matérias-primas que possa utilizar que sejam mais sustentáveis e que sirvam uma função equivalente? E se existem, pode ajustar os seus procedimentos actuais para fazer uso destes materiais noutros bens ou serviços?
- Pode melhorar o seu modelo de negócio para o tornar mais sustentável? Por exemplo, pode obter materiais de fornecedores locais, cortando despesas de transporte e uso de energia?



TAREFA DE AVALIAÇÃO FINAL



TÍTULO DA TAREFA:

Produto como um modelo de negócio de serviço

OBJECTIVO DA ACTIVIDADE:

Apresentar o Produto como um modelo de negócio de serviço através de uma apresentação de voz-off

TEMPO REQUERIDO:

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

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

1 ou 2 horas para gravar e carregar a apresentação.

MATERIAIS NECESSÁRIOS:

Artigos, links, e vídeos na EduZine

Microsoft PowerPoint ou Google slides

Software de edição

Portátil

Acesso à Internet

Microfone

FORMATO PARA A APRESENTAÇÃO:

Apresentação de slides em PowerPoint ou Google

PASSOS PARA COMPLETAR A TAREFA:

- Passo 1: Desenvolva alguns conceitos para a sua apresentação. A sua tarefa é desenvolver uma breve apresentação de voz para promover o produto como um modelo de negócio de serviço.
- Passo 2: Esclareça os seus conceitos para 1 ou 2 que mais lhe agradam ou que têm um potencial promissor, e depois decida quais irá usar.
- Passo 3: A sua apresentação de voz-off deve incluir uma introdução ao 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 se liga à economia circular.
- Passo 4: Cabe-lhe a si escolher o estilo e a estrutura da apresentação de voz-off, mas lembre-se, deve ser suficientemente interessante ou fascinante para que os indivíduos queiram vê-la e ouvi-la. Portanto, seja criativo e pense fora da caixa!
- Passo 5: É tempo de registar. Lembre-se de que está a apresentar uma apresentação. As pessoas não estarão interessadas se você não parecer interessado no tópico. Seja entusiasmado!
- Passo 6: Edite a apresentação de voz-off para que os sons e slides sejam correspondentes.
- Passo 7: Uma vez concluído, os participantes são convidados a partilhar o seu trabalho. Boa sorte!



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 na EduZine, não terá problemas em completar este questionário.

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



LEITURAS E RECURSOS ADICIONAIS

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

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

Produto como um serviço: um modelo de negócio que transforma o comércio

<https://www.rentle.io/blog/rental-business/what-is-product-as-a-service>

Produto como um serviço - Modelos de negócio de economia circular

<https://www.youtube.com/watch?v=jZlpcGloj88>

Modelos de negócio 'Como um serviço': O que é e os seus benefícios

<https://www.consultancy.eu/news/7350/as-a-service-business-models-what-it-is-and-its-benefits>

Produto como um Serviço

<https://billwerk.io/wiki/article/product-as-a-service-paas/>





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