



Servitizare și inovare

Slovak Business Agency



Co-funded by
the European Union

The RE-FEM - Upskilling pathways for RESiliency in the post-Covid era for FEMale Entrepreneurs project (2022-1-HU01-KA220-ADU-000089295) is funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



Obiective și rezultate ale învățării

Finalizarea modulului vă va permite să:

- Înțelegerea procesului de servitizare și inovare
- Învățați despre instrumentele și metodele care sprijină procesul de servitizare și inovare
- Învățați despre bune practici/studii de caz
- Identificarea oportunităților de afaceri generate de noile tehnologii și principii

Servitizare și inovare

Ce este
servitizarea

Ce este
inovarea

Ce este servitizarea?

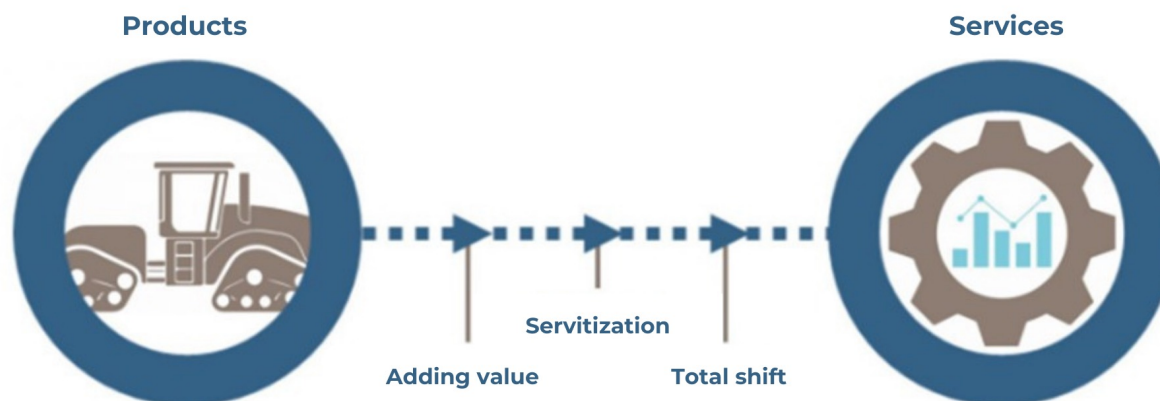
Definiție și aspecte cheie

- Procesul transformațional de trecere de la un model și o logică de afaceri centrate pe produs la o abordare centrată pe servicii (C. Kowalkowski et al., 2017).
- Importanța crescândă a serviciilor → Serviciul devine un factor crucial în procesul de servitizare.
- firmele de produse, producătorii, dar și companiile din sectorul serviciilor se pot serv

Definiție și aspecte cheie

Exemplu: Apple

- ✓ iCloud, unde utilizatorii pot stoca date, fotografii și copii de rezervă plătiind pentru stocare pe bază de abonament.
- ✓ AppleCare oferă garanție extinsă și servicii de asistență, asigurând accesul clienților la asistență tehnică și reparații.



Înainte de implementare

Este servitizarea potrivită pentru afacerea dumneavoastră?

Luați în considerare dacă sunteți în măsură să atingeți următoarele obiective:



Construirea unei viziuni a companiei axate pe vânzarea de servicii.

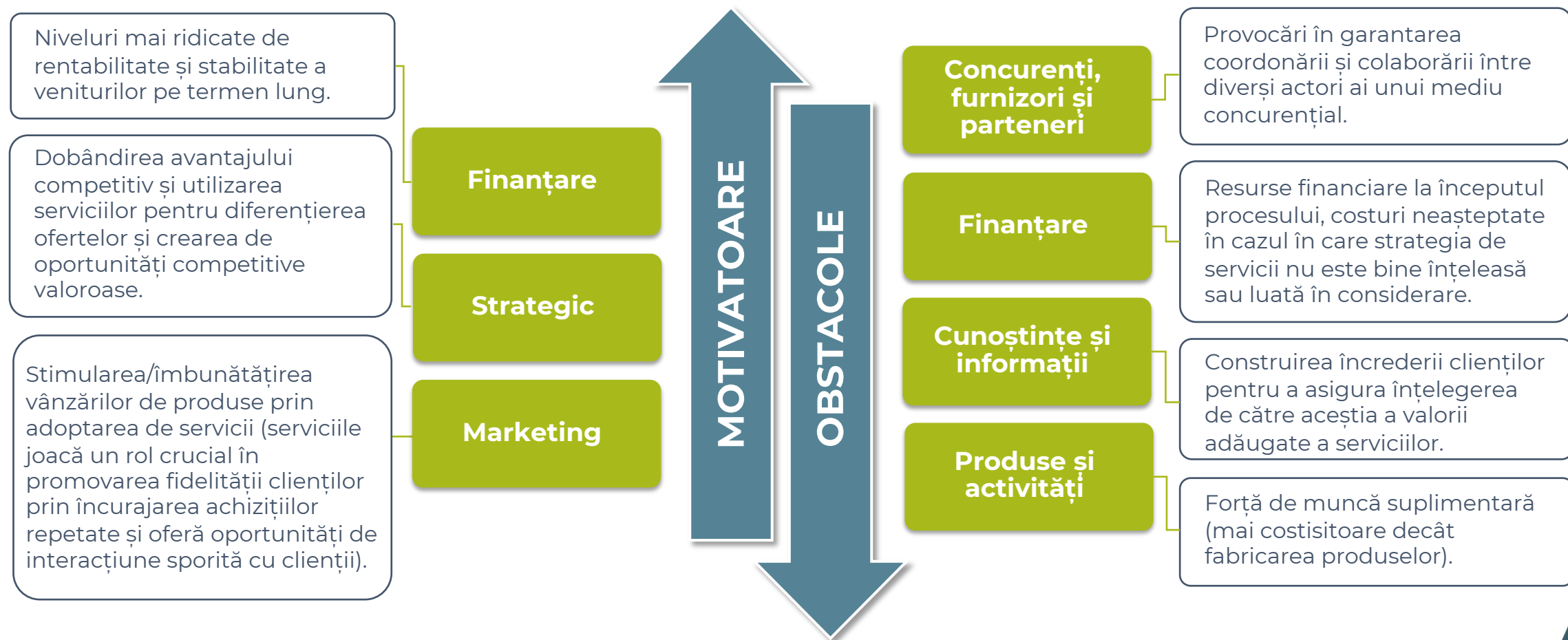


Oferirea unei experiențe extraordinare și specifice clienților.

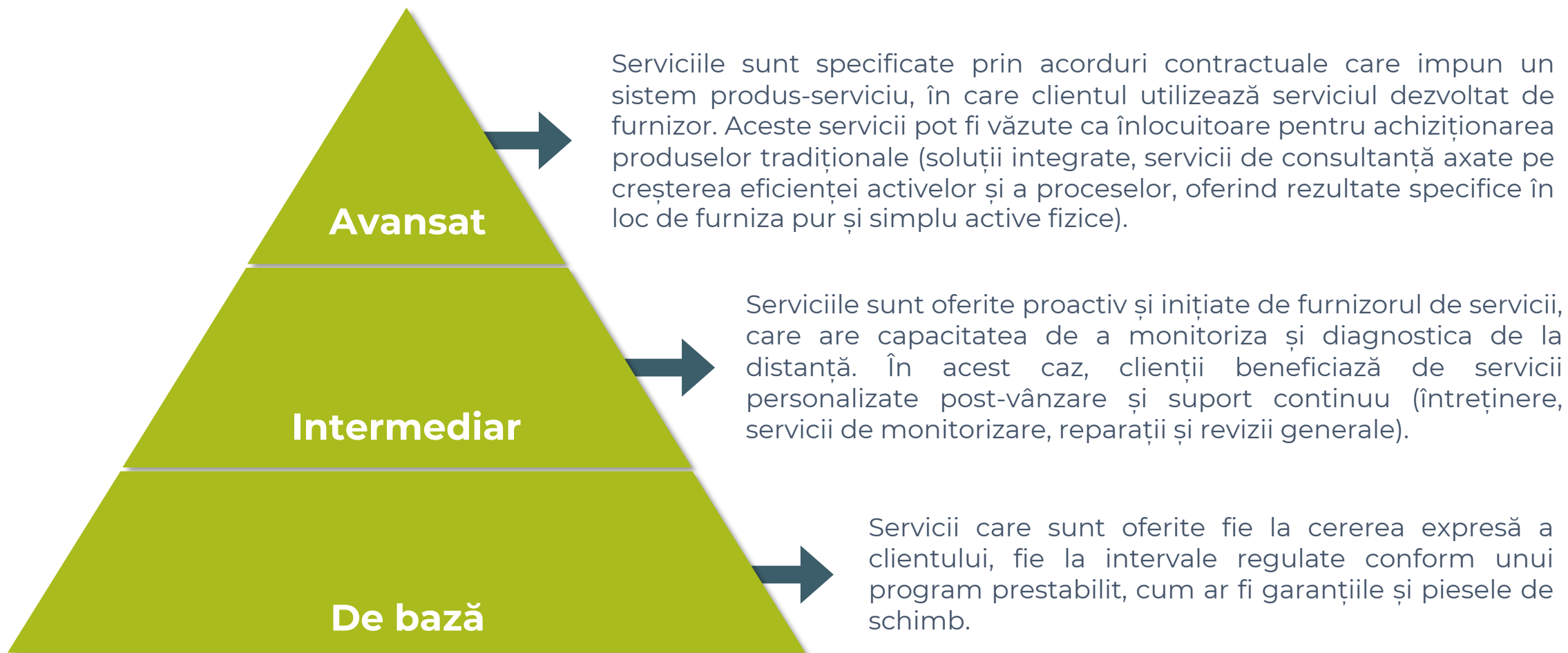


Înțelegerea nevoilor clienților în locul concentrării exclusiv pe caracteristicile unui produs.

Înainte de implementare – avantaje și dezavantaje

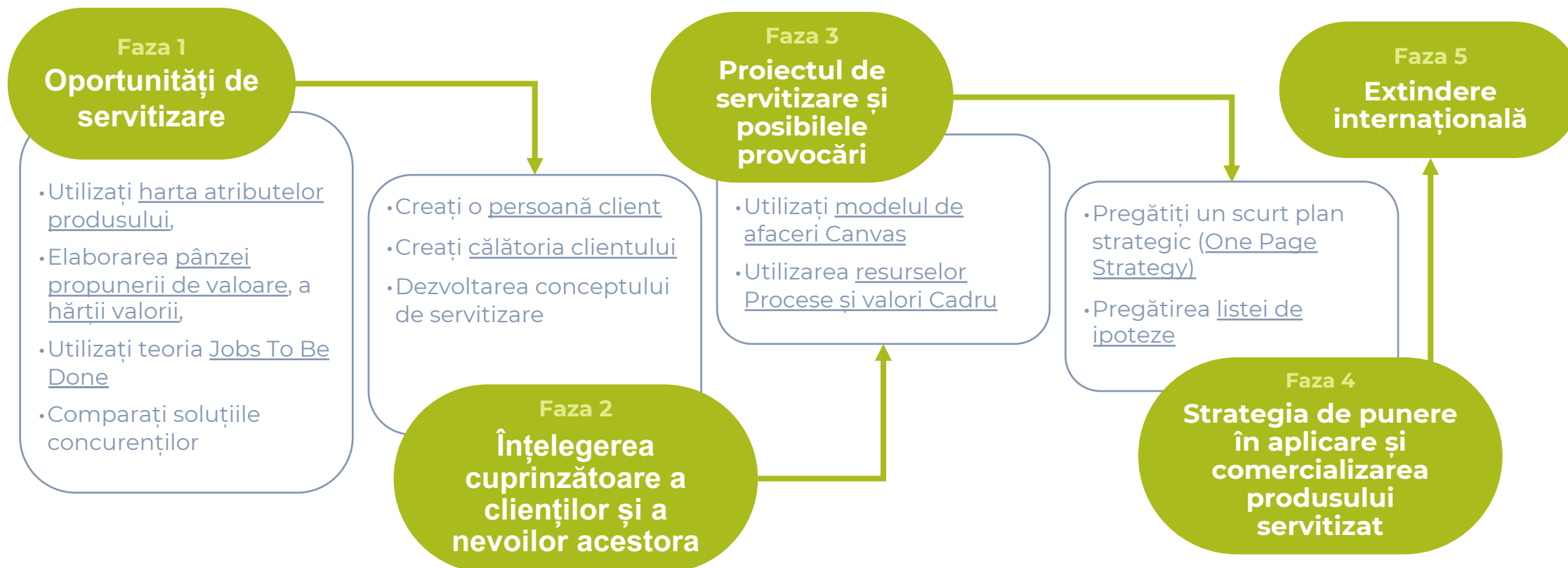


Leveles of servitization



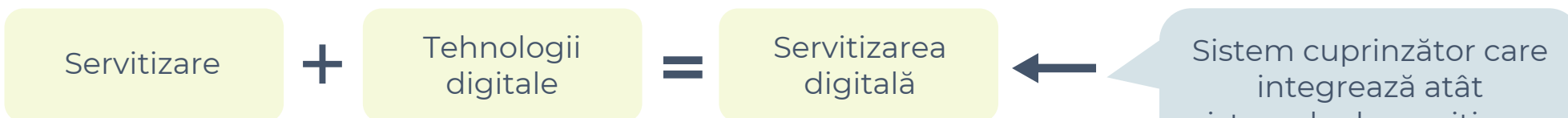
Methodology for the implementation

Metodologia de inovare a serviciilor dezvoltată n cadrul proiectului THINGS+



Servitizarea digitală

Digitalizarea



- ✓ Contribuie la orientarea produselor și serviciilor către servicii prin încorporarea elementelor digitale, ceea ce îmbunătățește experiența generală a utilizatorului
- ✓ Sprijină servitizarea prin integrarea de caracteristici digitale avansate în produse, ceea ce permite întreprinderilor să ofere servicii mai sofisticate și mai eficiente clienților lor
- ✓ Prin digitalizarea anumitor caracteristici, digitalizarea reduce natura fizică a unei oferte (soluțiile digitale de parcare transformă spațiile de parcare manuale tradiționale, deoarece camerele de luat vederi scanează plăcuțele de înmatriculare ale vehiculelor, iar taxele de parcare sunt percepute electronic sau platforma de servicii care poate servi ofertele existente, cum ar fi înlocuirea serviciilor hoteliere cu platforma de servicii Airbnb)

SFAT

Software Servitly vă permite să creați și să configurați toate componentele software necesare pentru a sprijini noi oferte de produse și servicii. Acesta este sistemul dumneavoastră DPS (Digital Product-Service).

Ce este inovarea?

Definiție

Inovarea este "dezvoltarea și aplicarea cu succes a noilor cunoștințe". (OCDE)

Inovarea nu se limitează la produse, ci poate implica și dezvoltarea de noi servicii, modele de afaceri, procese și funcții.

- ✓ Starbucks utilizează propria terminologie unică pentru dimensiunile paharelor, cum ar fi grande și venti, în loc de obișnuitele mici, medii și mari. În plus, au dezvoltat propria lor aplicație de plată.

Tipuri de inovare

Diferitele tipuri de inovare pot fi recunoscute în funcție de amploarea sau intensitatea lor, de influența lor asupra piețelor și lanțurilor valorice:

Inovarea proceselor

Îmbunătățirea tehnologiilor de producție sau noi metode îmbunătățite de furnizare a serviciilor și de livrare a produselor care pot duce la reducerea costurilor.

Aceasta implică regândirea și reproiectarea fluxurilor de lucru, a procedurilor și a metodelor utilizate în cadrul unei organizații.

Starbucks: proces de comandă și de îndeplinire a comenzilor fără întreruperi și orientat către client; utilizarea tehnologiilor digitale moderne, sisteme de comandă mobile care permit clienților să efectueze comenzi și să plătească în mod convenabil prin intermediul telefoanelor inteligente.

Inovarea produselor

Introducerea pe piață a unor produse noi sau îmbunătățirea celor existente, ceea ce implică modificarea caracteristicilor sau atributelor acestora

IKEA: vânzarea de produse inovatoare în format flat-pack, care îmbunătățește achiziția și logistica pentru clienți.

Susținerea inovațiilor

Păstrează nivelul de îmbunătățire a caracteristicilor care adaugă valoare produselor.

Actualizări regulate ale modelelor de smartphone-uri cu funcții îmbunătățite ale camerei foto și viteză de procesare

Inovații disruptive

Îmbunătățiri imprevizibile care aduc pe piețe schimbări semnificative, neprevăzute, care apar neregulat.

Aceasta implică inovații și tehnologii care contribuie la realizarea unor produse și servicii complexe sau cu costuri ridicate, accesibile și accesibile unei piețe mai largi

Netflix; introducerea descărcărilor de muzică digitală

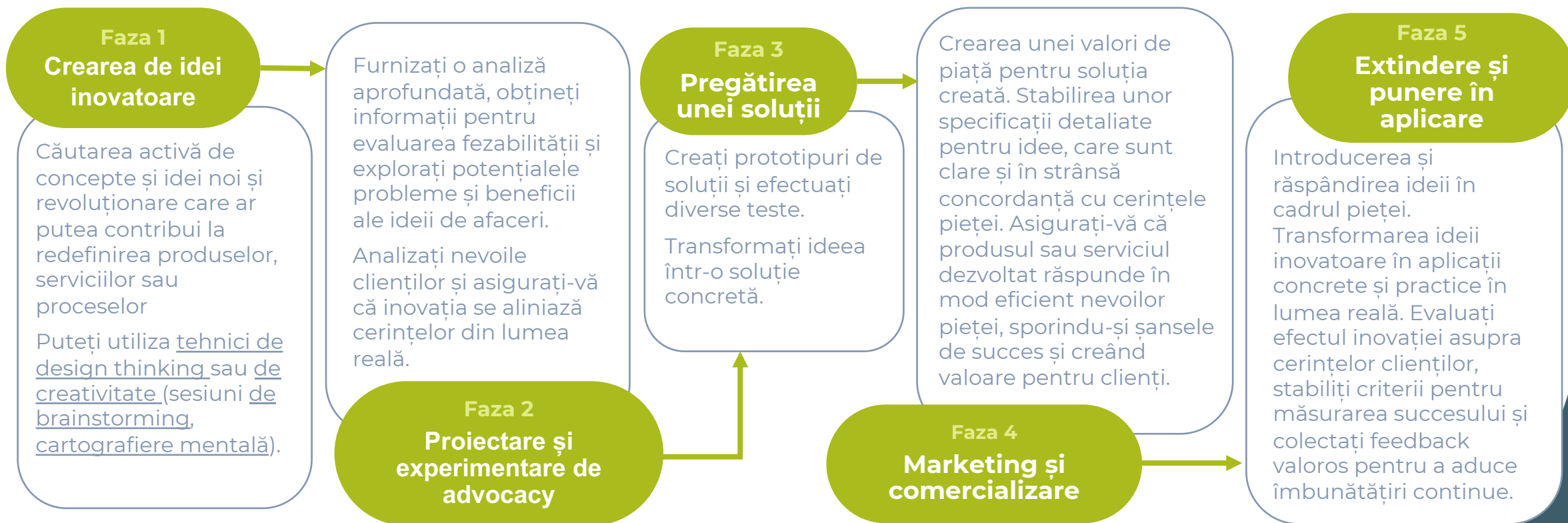
Pregătiți-vă pentru călătoria către inovare

Principalele etape pregătitoare pentru inițiativele de inovare:

1. Definiți ce înseamnă inovarea și asigurați-vă că aceasta este înțeleasă în același mod în cadrul companiei dumneavoastră.
2. Stabiliți obiective concrete pentru inovația pe care doriți să o introduceți în compania dumneavoastră, care pot fi măsurate și atinse.
3. Acordați atenție diversității atunci când vine vorba de formarea unei echipe. Alcătuiți o echipă formată din membri cu diferite competențe și experiențe care pot oferi perspective diferite, deoarece aceasta conduce la soluții mai cuprinzătoare și mai eficiente care stimulează inovarea. Creați echipe care să cuprindă membri din diverse departamente din cadrul organizației pentru a încuraja colaborarea și a profita de o varietate de expertiză pentru a atinge obiective comune și rezultate în materie de inovare.
4. Alocarea unei sume adecvate de fonduri pentru a acoperi diferitele etape și aspecte ale procesului de inovare, inclusiv cercetarea, dezvoltarea și implementarea.

Procesul de inovare și fazele sale

Procesul de inovare este o secvență structurată și gestionată cu atenție de acțiuni strategice însoțite de aplicarea unor abordări creative și noi. Acesta implică introducerea de metode inovatoare, explorarea unor surse diferite de aprovizionare, intrarea pe noi piețe, dezvoltarea.



Procesul de inovare și fazele sale

Puteți verifica întrebările menționate care vă pot ajuta în călătoria dvs. către inovare și puteți vedea exemple de idei inovatoare.

Inspirați-vă în acest [videoclip](#) despre cum să găsiți idei de afaceri inovatoare.

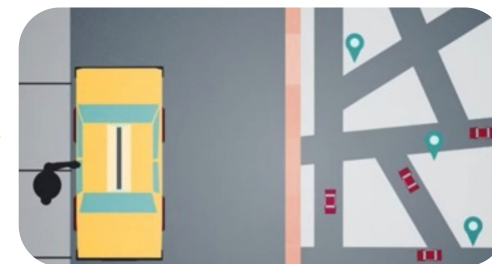
**Can I make
it more
accessible?**

Airbnb



**What can I
improve
about this?**

Uber



**Is it time
to pivot?**

Netflix



Cum să stimulați procesul de inovare

Inovare deschisă

- ✓ Ajută companiile să își îmbunătățească procesul de inovare prin obținerea de idei atât intern, cât și extern
- ✓ Poate ajuta organizațiile să descopere noi modalități de rezolvare a problemelor și provocărilor, construindu-și în același timp o reputație pozitivă chiar și în timpul crizelor, precum COVID-19
- ✓ Poate servi drept bază pentru colaborări viitoare
- ✓ Abordarea LEGO privind inovarea deschisă prin intermediul platformei LEGO Ideas, unde o comunitate de fani și entuziaști își pot prezenta propriile idei pentru produse noi, permite companiei să se aprovizioneze cu idei de produse, consolidându-și în același timp relația cu o bază de clienți dedicată.

Cum să stimulați procesul de inovare

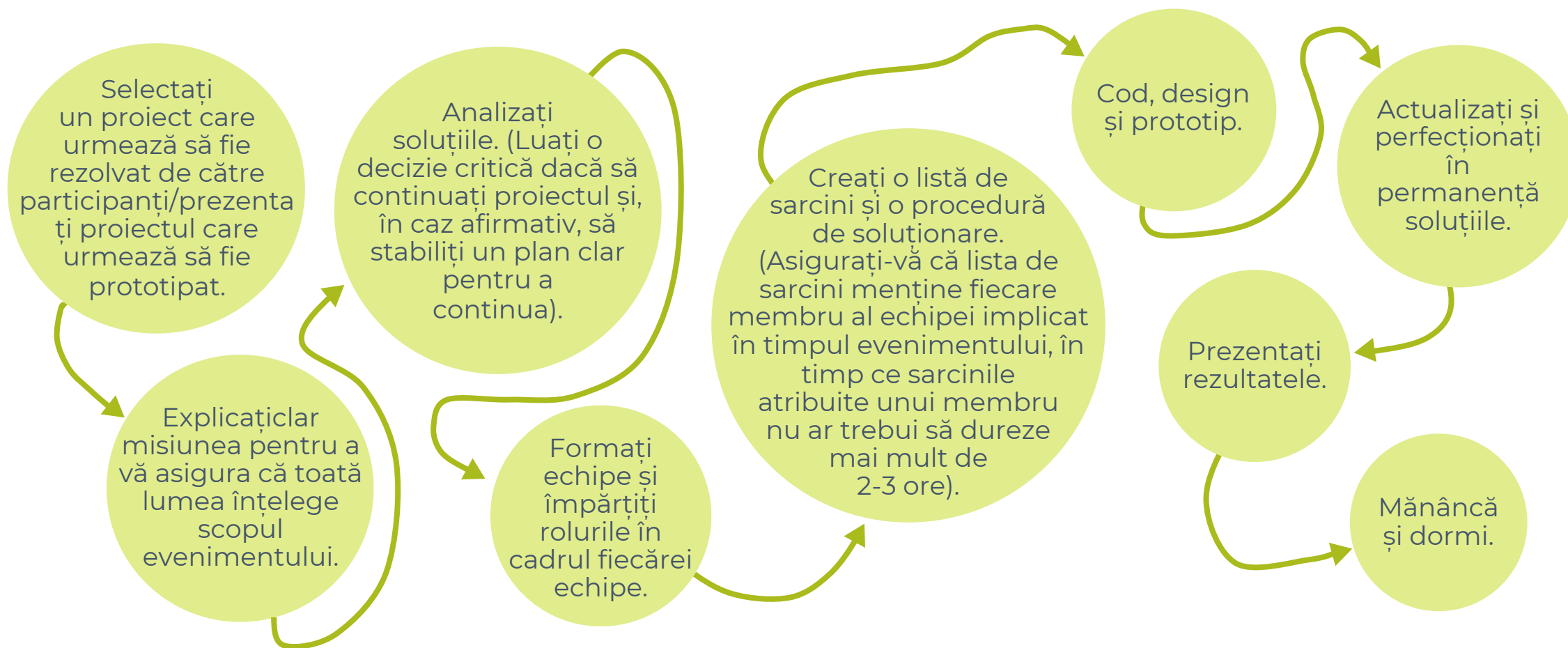
Cum să aplicați inovarea deschisă în organizația dumneavoastră?

Hackathon

- ✓ Eveniment în cadrul căruia persoane din diverse domenii se reunesc pentru a aborda provocări specifice prin dezvoltarea de soluții într-un interval de timp stabilit.
- ✓ Evenimentele pot avea o durată variabilă, de obicei de la o zi la o săptămână, dar se pot întinde și pe mai multe săptămâni, în special în format online.
- ✓ Puteți organiza un hackathon ca un eveniment intern sau extern.
- ✓ Un hackathon intern este destinat exclusiv angajaților companiei sau organizației care găzduiește evenimentul.
- ✓ În timpul hackathonului extern, compania invită experți externi să participe la un concurs pentru a rezolva o problemă specifică.
- ✓ Provocările din cadrul acestor hackathons se referă adesea la probleme de strategie de marketing sau la inovarea produselor.

Cum să stimulați procesul de inovare

Cum să organizați un hackathon?



Cum să stimulați procesul de inovare

SFAT

Puteți utiliza un nou instrument menit să asiste liderii de companii în optimizarea alocării resurselor către inițiativele de inovare.

Acesta constă din două părți: un cadru de sinteză a strategiei și un coș al inovării. Liderii încep prin definirea și înțelegerea strategiei unității sau organizației lor și prin identificarea schimbărilor necesare pentru realizarea acesteia. Nevoile de schimbare identificate sunt apoi convertite în obiective specifice de inovare, iar liderii își stabilesc "coșul de inovare" prin raportarea fiecărui proiect la aceste obiective. Aceasta ajută la excluderea proiectelor care nu sunt aliniate la obiective și la crearea unora noi care sunt aliniate.

BENEFICII

Inovarea poate avea un impact pozitiv asupra organizației dumneavoastră

- Obțineți un avantaj competitiv.
- Răspundeți mai bine nevoilor clienților, ceea ce vă permite să atrageți noi clienți și să îi mențineți pe cei existenți.
- Identificați noi oportunități pentru compania dumneavoastră, creșteți veniturile acesteia, extindeți cota de piață și îmbunătățiți succesul general al acesteia.
- Îmbunătățiți eficiența și productivitatea companiei dumneavoastră.
- Să fiți mai pregătiți pentru a face față schimbărilor.
- Atragerea și menținerea profesioniștilor calificați și a angajaților talentați.
- Construiți practici durabile și reziliență pentru a încuraja și sprijini în mod activ capacitatea întreprinderii dumneavoastră de a face față provocărilor și de a-și menține operațiunile în timp.

PROVOCĂRI

Inovarea implică experimentarea, încercarea de noi abordări și asumarea de riscuri pentru a depăși limitele și a realiza progrese. Prin urmare, este absolut natural să apară unele greșeli și eșecuri pe parcurs.

- Eșecul unei inovații - concept de tehnologie nouă sau produs la introducerea pe piață. Se recomandă efectuarea de teste la scară mai mică și lansarea de prototipuri care să permită ajustări post-testare înainte de producția în serie.
- Dificultăți sau constrângeri financiare, deoarece întreprinderile alocă resurse pentru a sprijini inovațiile fără a vedea profituri imediate. Profitul așteptat ar trebui evaluat, iar inovarea ar trebui să fie în conformitate cu obiectivele pe termen lung ale companiei.
- Inovația nu reușește să rezoneze cu nevoile și preferințele clienților, ceea ce duce la performanțe slabe sau la lipsa de succes pe piață. Înainte de a investi în inovații, este necesară efectuarea de studii de piață.
- Lipsa capacității de punere în aplicare atunci când se caută parteneriate strategice poate ajuta.
- Provocările care apar în cadrul structurii și operațiunilor întreprinderii în urma lansării inovării sunt legate de posibilitatea alocării unor resurse excesive pentru inovare. Prin urmare, planificarea eficientă și distribuirea resurselor de către conducerea superioară sunt cruciale.
- provocări neprevăzute care apar pe baza unor factori externi. Prin urmare, este important să aveți un plan de urgență care să vă ajute să depășiți aceste provocări.

Inovare și reziliență

Organizațiile își pot spori capacitatea de reziliență prin gestionarea eficientă a inovării. Reziliența inovării se referă la modul în care o organizație poate face față incertitudinilor care apar în timpul procesului său de inovare prin adaptare, atât stabilitatea, cât și adaptabilitatea jucând un rol esențial ca elemente-cheie.

Exemplu:

SFAT

Găsiți aici sfaturi și sugestii utile despre cum să creșteți reziliența la inovare în echipa dvs. de inovare.

- ✓ Huawei a stabilit un sistem autocritic special cunoscut sub numele de Armata Roșie și Albastră. Armata Roșie reprezintă planurile și abordările strategice existente ale companiei. Pe de altă parte, Armata Albastră întruchipează un model strategic inovator sau un model de strategie adaptat de concurenți. Principala responsabilitate a Armatei Albastre este să ofere perspective alternative, să identifice problemele potențiale și chiar să ofere avertismente. Acest sistem de confruntare permite conducerii companiei să obțină o varietate de recomandări valoroase. Datorită acestei abordări, întreprinderea poate lua decizii în cunoștință de cauză și poate orienta inițiativele de inovare către succes.

Antreprenoriatul feminin și inovarea

În general, femeile posedă niveluri semnificative de creativitate și capacități inovatoare. Prin urmare, femeile antreprenor pot obține rezultate remarcabile în ceea ce privește inovațiile. Cu toate acestea, sectoarele în care femeile sunt predominant active sunt în general lipsite de inovații de înaltă tehnologie.

Femeile sunt, de obicei, excluse de la participarea la rețelele axate pe inovarea tehnologică și sunt percepute, de obicei, ca participanți pasivi care doar folosesc sau primesc inovații, în loc să fie recunoscute ca inovatori.

Exemple

- ✓ Estée Lauder cu abordarea sa inovatoare față de vânzarea produselor sale cosmetice;
- ✓ Ninna Granucci, câștigătoare a Premiului pentru femei inovatoare pentru un proces inovator de fermentare care transformă subprodusele alimentare și vegetale generate de industria de prelucrare a alimentelor în ingrediente alimentare valoroase.

Ce trebuie să rețineți

CE ESTE SERVITIZAREA

- Servitizarea este procesul transformațional de trecere de la un model și o logică de afaceri centrate pe produs la o abordare centrată pe servicii. Aceasta înseamnă că, în procesul de servitizare, serviciul devine un factor crucial.
- Servitizarea nu este doar pentru firme sau producători de produse.
- Metodologia de inovare a serviciilor vă poate ajuta să implementați servitizarea în 5 etape.
- Pe baza diferiților factori, cum ar fi, de exemplu, tehnologia utilizată și tipul de produs, putem recunoaște 3 niveluri de servitizare: de bază, intermediar și avansat. Diferitele niveluri se referă la diferitele grade în care un produs poate fi îmbunătățit cu aceste servicii.

CE ESTE INOVAREA

- Inovarea implică dezvoltarea și punerea în aplicare de noi idei, metode sau procese care aduc schimbări pozitive, productivitate sporită sau crearea de valoare.
- Există diferite tipuri de inovare bazate pe scară sau intensitate, lanțuri valorice și influență asupra piețelor.
- Inovarea implică experimentarea, încercarea de noi abordări. Prin urmare, este normal să experimentați eșecuri în timpul procesului de inovare.
- Pentru a stimula procesul de inovare în cadrul companiei dumneavoastră, puteți utiliza diverse metode, de exemplu inovarea deschisă și hackathon-ul.

Test de autoevaluare

Ce este servitizarea?

- ☐ Procesul de transformare de trecere de la o abordare centrată pe servicii la un model de afaceri și o logică centrată pe produs.
- ☐ Procesul de transformare al trecerii de la vânzare la cumpărare de servicii.
- ☐ Procesul de transformare de trecere de la un model de afaceri și o logică centrată pe produs la o abordare centrată pe servicii

Care factor nu se înscrie printre motivatorii pentru servitizare conform acestui modul de formare?

- ☐ Financiar
- ☐ Strategic
- ☐ Educațional

Câte niveluri pot fi recunoscute în servitizare?

- ☐ Trei: De bază, Intermediar, Avansat
- ☐ Doar unul (servitizarea nu are niciun nivel)
- ☐ Două: De bază și Avansată

Alegeți răspunsul corect pentru afirmația: Servitizarea este doar pentru firmele de produse sau producători.

- ☐ Da
- ☐ Nu

Ce este procesul de inovare?

- ☐ Îmbunătățirea tehnologiilor de producție sau noi metode îmbunătățite de furnizare a serviciilor și de livrare a produselor care conduc la scăderea cotei de piață.
- ☐ Îmbunătățirea tehnologiilor de producție sau noi metode îmbunătățite de furnizare de servicii și livrare de produse, care implică regândirea și reproiectarea fluxurilor de lucru, procedurilor și metodelor utilizate în cadrul unei organizații.
- ☐ Introducerea pe piață a produselor noi sau îmbunătățirea celor existente, ceea ce implică modificarea caracteristicilor sau atributelor acestora.

Este posibilă creșterea capacității de reziliență a companiei prin gestionarea inovației?

- ☐ Da
- ☐ Nu

Care este prima fază a procesului de inovare?

- ☐ Evaluarea și susținerea ideilor
- ☐ Creare de idei inovatoare.
- ☐ Marketing și comercializare.

Este eșecul acceptabil în procesul de inovare?

- ☐ Da
- ☐ Nu

Răspunsuri corecte

Ce este servitizarea?

- ☐ Procesul de transformare de trecere de la o abordare centrată pe servicii la un model de afaceri și o logică centrată pe produs.
- ☐ Procesul de transformare al trecerii de la vânzare la cumpărare de servicii.
- ☒ Procesul de transformare de trecere de la un model de afaceri și o logică centrată pe produs la o abordare centrată pe servicii

Care factor nu se înscrie printre motivatorii pentru servitizare conform acestui modul de formare?

- ☐ Financiar
- ☐ Strategic
- ☒ Educațional

Câte niveluri pot fi recunoscute în servitizare?

- ☒ Trei: De bază, Intermediar, Avansat
- ☐ Doar unul (servitizarea nu are niciun nivel)
- ☐ Două: De bază și Avansată

Alegeți răspunsul corect pentru afirmația: Servitizarea este doar pentru firmele de produse sau producători.

- ☐ Da
- ☒ Nu

Ce este procesul de inovare?

- ☐ Îmbunătățirea tehnologiilor de producție sau noi metode îmbunătățite de furnizare a serviciilor și de livrare a produselor care conduc la scăderea cotei de piață.
- ☒ Îmbunătățirea tehnologiilor de producție sau noi metode îmbunătățite de furnizare de servicii și livrare de produse, care implică regândirea și reproiectarea fluxurilor de lucru, procedurilor și metodelor utilizate în cadrul unei organizații.
- ☐ Introducerea pe piață a produselor noi sau îmbunătățirea celor existente, ceea ce implică modificarea caracteristicilor sau atributelor acestora.

Este posibilă creșterea capacității de reziliență a companiei prin gestionarea inovației?

- ☒ Da
- ☐ Nu

Care este prima fază a procesului de inovare?

- ☐ Evaluarea și susținerea ideilor
- ☒ Creare de idei inovatoare.
- ☐ Marketing și comercializare.

Este eșecul acceptabil în procesul de inovare?

- ☒ Da
- ☐ Nu

Vă mulțumim pentru atenție!



Website:

www.re-fem.eu

E-mail:

hetfa_re-fem@hetfa.hu

Facebook:

[Facebook/REFEM0](https://www.facebook.com/REFEM0)

Twitter:

[@RE-FEM Project](https://twitter.com/RE-FEM_Project)

LinkedIn:

[RE-FEM](#)



**Co-funded by
the European Union**

The RE-FEM - Upskilling pathways for REsiliency in the post-Covid era for FEMale Entrepreneurs project (2022-1-HU01-KA220-ADU-000089295) is funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.