



SERVITIZACIJA I INOVACIJE

Autor: Slovačka poslovna agencija



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.



Ciljevi i ishodi učenja

Po završetku ovog modula, steći ćete:

- Duboko razumevanje procesa servitizacije i inovacija
- Znanja o alatima i metodologijama koje podržavaju proces servitizacije i inovacija
- Uvid u najbolje prakse i analize studija slučaja
- Sposobnost prepoznavanja poslovnih prilika koje proizilaze iz savremenih tehnologija i principa

Sadržaj

Servitizacija i inovacije

Šta je
servitizacija

Šta su
inovacije



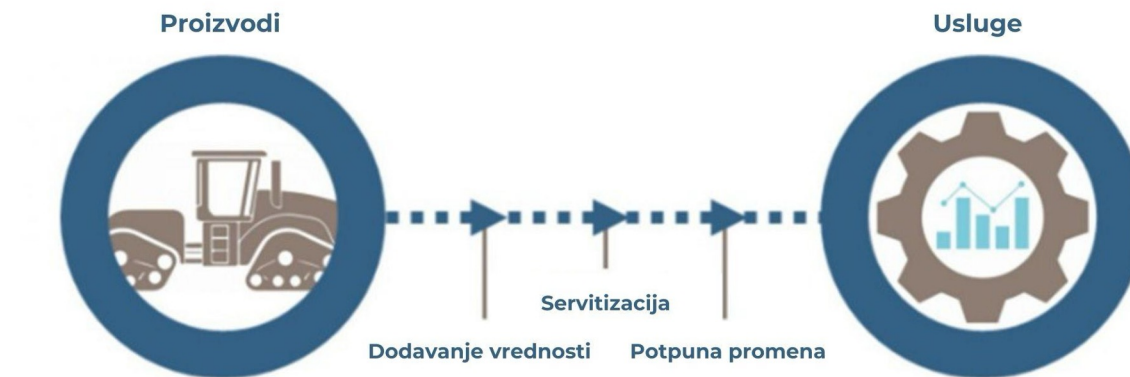
Šta je servitizacija?

Definicija i ključni aspekti

- Transformacioni proces prelaska sa poslovnog modela i logike usmerenih na proizvode ka pristupu usredsređenom na usluge (C. Kowalkowski i saradnici, 2017).
- Rastući značaj usluga ➡ usluga postaje ključni faktor u procesu servitizacije.
- Kompanije koje se bave proizvodnjom, ali i kompanije iz sektora usluga, mogu primeniti servitizaciju.
- Primer: Apple

iCloud, gde korisnici mogu da čuvaju podatke, fotografije i rezervne kopije, plaćajući za skladištenje na bazi pretplate.

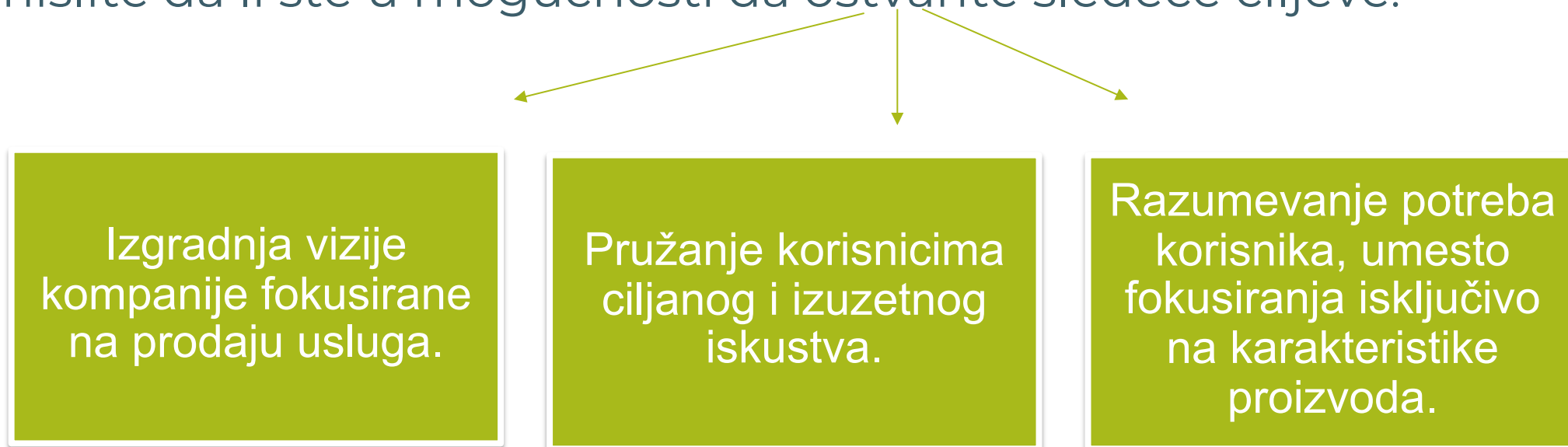
AppleCare, koji pruža proširenu garanciju i usluge podrške, obezbeđujući korisnicima pristup tehničkoj podršci i popravkama.



Pre implementacije

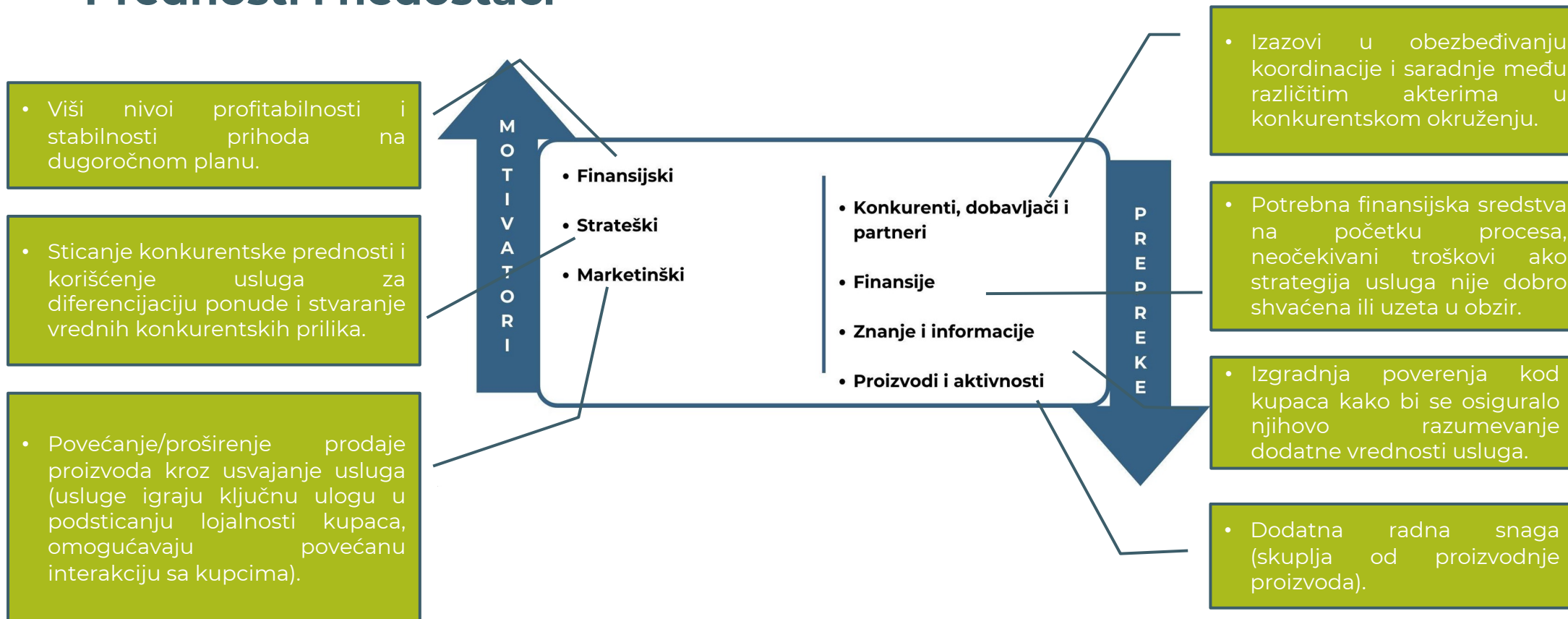
- **Da li je servitizacija prikladna za vaše poslovanje?**

Razmislite da li ste u mogućnosti da ostvarite sledeće ciljeve:

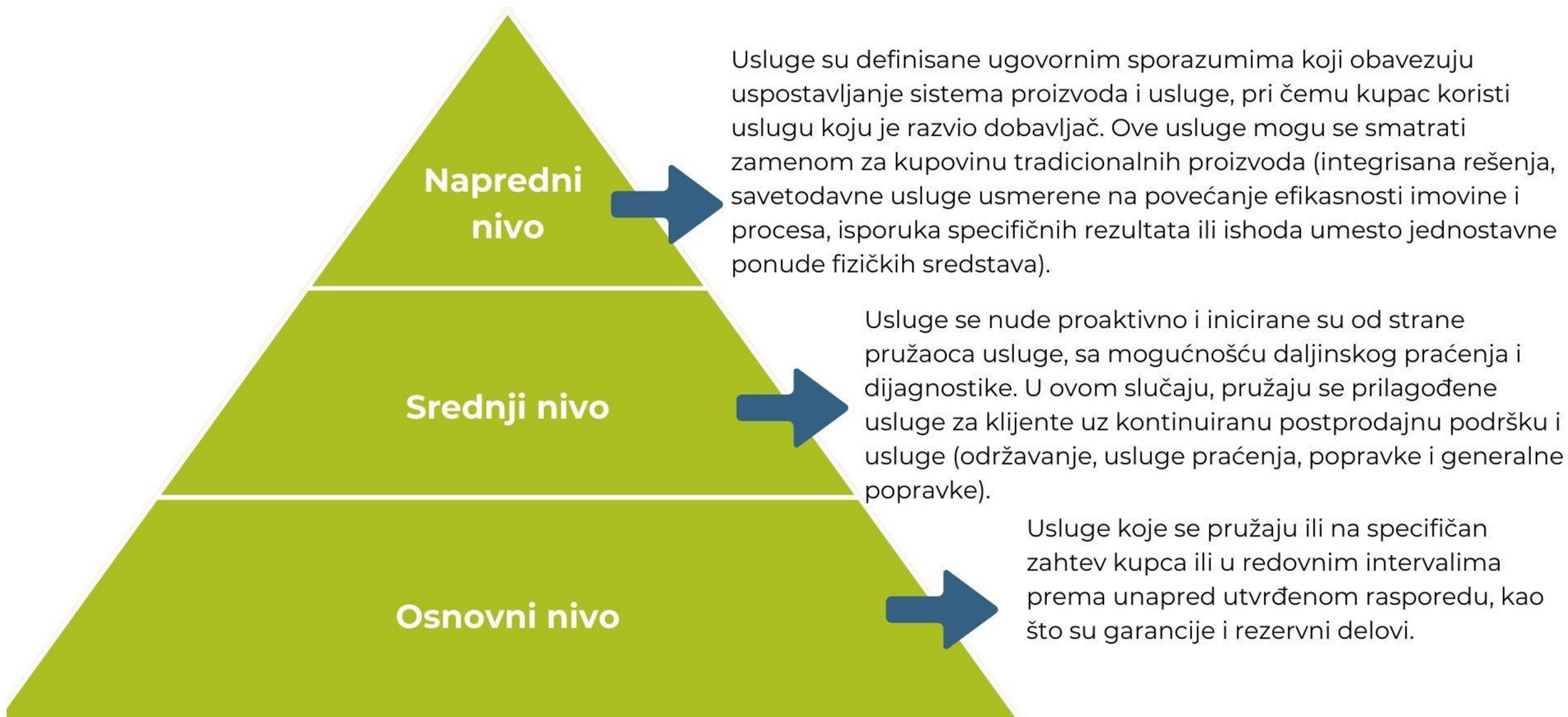


Pre implementacije

- Prednosti i nedostaci**



Nivoi servitizacije

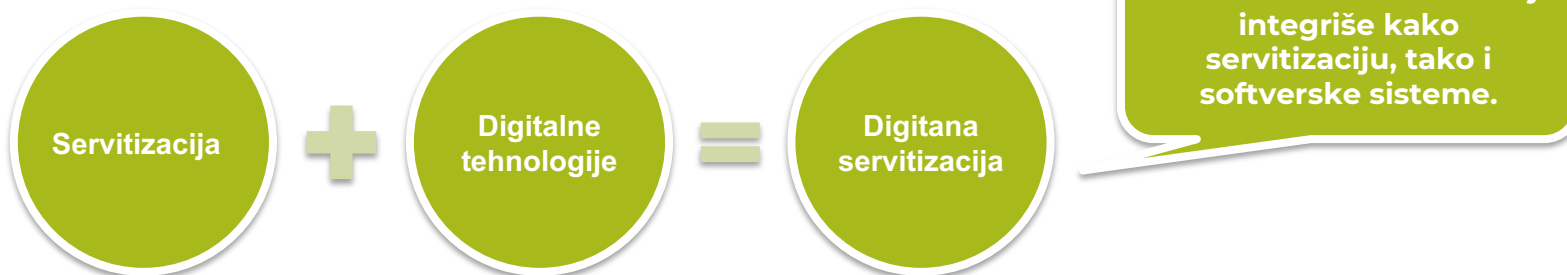


Metodologija za implementaciju

- Metodologija inovacija usluga razvijena u okviru THINGS+ projekta



Digitalna servitizacija



- Digitalizacija

Pomaže da proizvodi i usluge postanu više usmereni na usluge integrisanjem digitalnih elemenata, što poboljšava celokupno korisničko iskustvo

Podržava servitizaciju integrisanjem naprednih digitalnih funkcionalnosti u proizvode, što omogućava kompanijama da ponude sofisticiranije i efikasnije usluge svojim korisnicima

Digitalizacija smanjuje fizičku prirodu ponude digitalizovanjem određenih funkcionalnosti (digitalna parking rešenja transformišu tradicionalne manuelne parking prostore, gde kamere skeniraju registarske tablice vozila, a takse za parkiranje se naplaćuju elektronski, ili platforma za usluge koja može da servitizuje postojeće ponude, kao što je zamena hotelskih usluga platformom kao što je AirBnB)

Savet: Softver [Servitly](#) vam omogućava da kreirate i konfigurirate sve softverske komponente potrebne za podršku novim proizvodno-uslužnim ponudama. Ovo je vaš DPU (Digitalni Proizvodno-Uslužni) sistem.



Šta su inovacije?

Definicija

- Inovacija je „uspešan razvoj i primena novog znanja“. (OECD)
- Inovacija nije ograničena samo na proizvode, već može obuhvatiti i razvoj novih usluga, poslovnih modela, procesa i funkcija.

Starbucks koristi svoju jedinstvenu terminologiju za veličine kafa, kao što su grande i venti, umesto uobičajenih malih, srednjih i velikih. Pored toga, razvili su svoju aplikaciju za plaćanje.

Tipovi inovacija

- Različiti tipovi inovacija mogu se prepoznati na osnovu njihove obuhvatnosti ili intenziteta, uticaja na tržišta i lance vrednosti:

Inovacija u procesima

Poboljšanje proizvodnih tehnologija ili novih, unapređenih metoda za pružanje usluga i isporuku proizvoda, koje mogu dovesti do smanjenja troškova. To podrazumeva preispitivanje i redizajniranje radnih tokova, procedura i metoda koje se koriste unutar organizacije. Starbucks: besprekorno i korisnički orijentisano naručivanje i ispunjavanje porudžbina; upotreba modernih digitalnih tehnologija, mobilnih sistema za naručivanje koji omogućavaju kupcima da jednostavno naruče i plate putem pametnih telefona.

Inovacija u proizvodima

Uvođenje novih proizvoda na tržište ili unapređivanje postojećih, što podrazumeva modifikovanje njihovih karakteristika ili atributa. IKEA: prodaja inovativnih proizvoda u formatu za pakovanje, što poboljšava kupovinu i logistiku za kupce.

Održavajuće inovacije

Održavanje nivoa poboljšanja karakteristika koje dodaju vrednost proizvodima. Redovne nadogradnje modela pametnih telefona sa poboljšanim karakteristikama kamere i brzinom obrade podataka.

Disruptivne inovacije

Nepredvidiva poboljšanja koja donose značajne, neočekivane promene na tržištima i pojavljuju se neregularno. Ona obuhvata inovacije i tehnologije koje pomažu da skupi ili kompleksni proizvodi i usluge postanu pristupačni i dostupni široj tržišnoj publici. Netflix: uvođenje digitalnih preuzimanja muzike

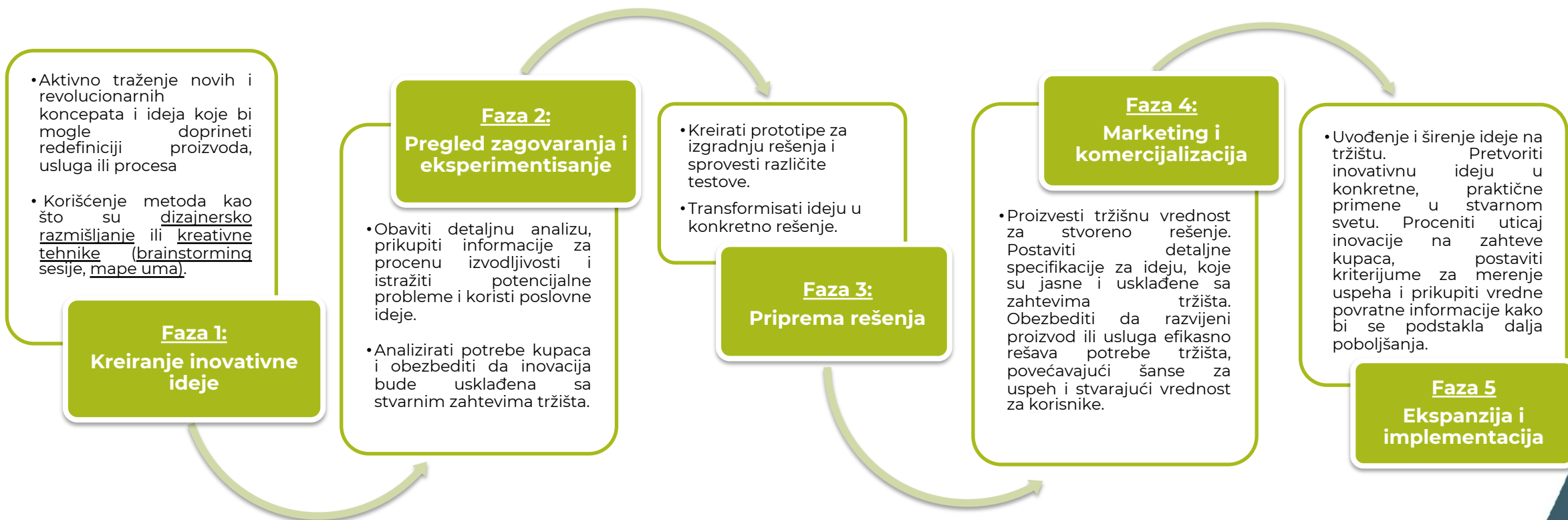
Pripremite se za vaš inovacioni put

Ključni pripremni koraci za inicijative inovacije:

1. Definišite šta inovacija znači i obezbedite da se to isto razume unutar vaše kompanije.
2. Postavite konkretne ciljeve za inovacije koje želite da uvedete u svoju kompaniju, koji mogu biti merljivi i dostižni.
3. Obratite pažnju na različitosti prilikom formiranja tima. Formirajte tim sastavljen od članova sa različitim veštinama i iskustvom, koji mogu pružiti različite perspektive, što vodi ka sveobuhvatnijim i efikasnijim rešenjima koja podstiču inovacije. Kreirajte timove koji obuhvataju članove iz različitih sektora unutar organizacije kako biste podstakli saradnju i profitirali od različitih stručnosti u postizanju zajedničkih ciljeva i inovacionih rezultata.
4. Dodelite odgovarajući iznos sredstava za pokriće različitih faza i aspekata inovacionog procesa, uključujući istraživanje, razvoj i implementaciju.

Inovacioni proces i njegove faze

- Inovacioni proces je strukturisani i pažljivo upravljani niz strateških akcija, praćen primenom kreativnih i inovativnih pristupa. Uključuje uvođenje inovativnih metoda, istraživanje različitih izvora snabdevanja, ulazak na nova tržišta, razvoj.



Inovacioni proces i njegove faze

**CAN I MAKE THIS
MORE ACCESSIBLE?**

opportunities to produce similar
more accessible offerings.

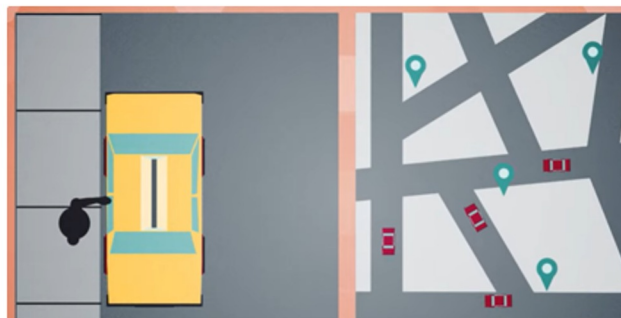
Airbnb



**WHAT CAN I
IMPROVE
ABOUT THIS?**

One consideration is how to
deliver it more conveniently.

Uber



**IS IT TIME
TO PIVOT?**

to pivot from your initial
ideas as technology advances

Netflix



- Možete proveriti pomenuta pitanja koja vam mogu pomoći na vašem inovacionom putu i pogledati primere inovativnih ideja.

Pogledajte ovaj video za inspiraciju o tome kako doći do inovativnih poslovnih ideja.

Kako ubrzati proces inovacija

- **Otvorena inovacija**

Pomaže kompanijama da unaprede svoj proces inovacija kroz prikupljanje ideja kako interno, tako i eksterno

Može pomoći organizacijama da otkriju nove načine za rešavanje problema i izazova, dok istovremeno grade pozitivan ugled, čak i u kriznim vremenima poput COVID-19

Može poslužiti kao osnova za buduću saradnju

LEGO-ov pristup otvorenoj inovaciji putem LEGO Ideas platforme, gde zajednica fanova i entuzijasta može slati svoje ideje za nove proizvode, omogućava kompaniji da prikupi ideje o proizvodima, dok istovremeno jača svoju vezu sa posvećenim korisnicima.

Kako ubrzati proces inovacija

Kako primeniti otvorenu inovaciju u vašoj organizaciji?

- Hakaton

Događaj na kojem se ljudi iz različitih oblasti okupljaju kako bi rešavali specifične izazove, razvijajući rešenja u okviru unapred definisanog vremenskog okvira.

Događaji mogu trajati od jednog dana do nedelju dana, ali takođe mogu trajati i nekoliko nedelja, posebno u online formatu.

Hakaton možete organizovati kao interni ili eksterni događaj.

Interni hakaton je isključivo namenjen zaposlenima kompanije ili organizacije koja organizuje događaj.

Tokom eksternog hakatona, kompanija poziva spoljne stručnjake da učestvuju u takmičenju sa ciljem rešavanja specifičnog problema.

Izazovi u ovim hakatonima često se odnose na pitanja marketinške strategije ili inovacije proizvoda.

Kako ubrzati proces inovacija

Kako organizovati hakaton?



Kako ubrzati proces inovacija

- **Savet:** Možete koristiti novi [alat](#) koji pomaže liderima kompanija da optimizuju raspodelu resursa prema inicijativama za inovacije.
- Ovaj alat se sastoji iz dva dela: okvira za rezime strategije i korpe za inovacije. Lideri počinju definisanjem i razumevanjem strategije svog sektora ili organizacije i identifikovanjem neophodnih promena za postizanje tih ciljeva. Identifikovane potrebe za promenama zatim se pretvaraju u specifične ciljeve inovacija, a lideri formiraju svoju „korpu za inovacije“ mapiranjem svakog projekta u odnosu na te ciljeve. Ovo pomaže da se isključe projekti koji nisu usklađeni sa ciljevima i kreiraju novi koji su usklađeni.

Prednosti

Inovacija može pozitivno uticati na vašu organizaciju, jer možete:

- Dobiti konkurentsku prednost.
- Bolje zadovoljiti potrebe kupaca, što vam omogućava da privučete nove kupce i zadržite postojeće.
- Identifikujete nove prilike za vašu kompaniju, povećate prihode, proširite tržišni udeo i poboljšate ukupni uspeh.
- Poboljšate efikasnost i produktivnost vaše kompanije.
- Budete bolje pripremljeni da se nosite sa promenama.
- Privući i zadržati kvalifikovane i talentovane zaposlene.
- Izgradite održive prakse i otpornost, aktivno podstičući i podržavajući sposobnost vašeg preduzeća da izdrži izazove i održi svoje poslovanje tokom vremena.

i Izazovi

Inovacija podrazumeva eksperimentisanje, isprobavanje novih pristupa i preuzimanje rizika kako bi se pomerile granice i postigao napredak. Stoga je potpuno prirodno da se tokom procesa mogu dogoditi greške i neuspehi.

- Neuspeh inovacije - novi tehnološki koncept ili proizvod prilikom uvođenja na tržište. Preporučuju se manja testiranja i lansiranje prototipova koji omogućavaju post-probna prilagođavanja pre masovne proizvodnje.
- Finansijske poteškoće ili ograničenja, jer kompanije dodeljuju resurse za podršku inovacijama bez trenutnog ostvarivanja profita. Očekivani profit treba biti evaluiran, a inovacija treba biti u skladu sa dugoročnim ciljevima kompanije.
- Inovacija ne odražava potrebe i preferencije kupaca, što dovodi do loših rezultata ili neuspeha na tržištu. Pre nego što se investira u inovacije, neophodno je sprovesti istraživanje tržišta.
- Nedostatak kapaciteta za implementaciju kada se traže strateška partnerstva koja mogu pomoći.
- Izazovi koji nastaju unutar strukture i operacija kompanije nakon lansiranja inovacije, povezani sa mogućnošću dodele prekomernih resursa za inovaciju. Zbog toga je efikasno planiranje i raspodela resursa od strane vrhunskog menadžmenta ključna.
- Nepredviđeni izazovi koji nastaju zbog spoljnog faktora. Stoga je važno imati plan za nepredviđene situacije koji pomaže da se prevaziđu ovi izazovi.

Inovacija i otpornost

- Organizacije mogu poboljšati svoju otpornost efikasnim upravljanjem inovacijama.
- Otpornost inovacije odnosi se na sposobnost organizacije da se nosi sa nesigurnostima koje nastaju tokom procesa inovacija, prilagođavajući se uz očuvanje stabilnosti i adaptabilnosti, koji igraju ključnu ulogu kao osnovni elementi.
- Primer:

Huawei je uspostavio poseban samo-kritički sistem poznat kao Crvena i Plava vojska. Crvena vojska predstavlja postojeće strateške planove i pristupe kompanije. S druge strane, Plava vojska predstavlja inovativni strateški model ili pristup koji su prilagodili konkurenti. Glavna odgovornost Plave vojske je da ponudi alternativne perspektive, identifikuje potencijalne probleme i čak pruži upozorenja. Ovaj konfrontativni sistem omogućava menadžmentu kompanije da dobije raznovrsne vredne preporuke. Zahvaljujući ovom pristupu, kompanija može donositi informisane odluke i usmeriti inovacione inicijative ka uspehu.

Žensko preduzetništvo i inovacije

- Žene generalno poseduju značajan nivo kreativnosti i inovativnih sposobnosti. Zbog toga preduzetnice mogu ostvariti izvanredne rezultate kada je reč o inovacijama. Međutim, sektori u kojima su žene pretežno aktivne obično su manje zastupljeni u visokotehnološkim inovacijama.
- Žene su često isključene iz učešća u mrežama fokusiranim na tehnološke inovacije i često se doživljavaju kao pasivni učesnici koji samo koriste ili primaju inovacije, umesto da budu prepoznate kao inovatori.

- Primeri

Estée Lauder sa svojim inovativnim pristupom prodaji kozmetičkih proizvoda;

Ninna Granucci, dobitnica Nagrade za žene inovatorke, za inovativan proces fermentacije koji transformiše nusproizvode hrane i povrća koji nastaju u industriji prerade hrane u vredne sastojke za hranu.



Šta treba zapamtiti

Šta je servitizacija

- Servitizacija je transformacioni proces prelaska sa proizvod-orijentisanog poslovnog modela na pristup koji je orijentisan na usluge. U tom procesu, usluga postaje ključni faktor.
- Servitizacija nije namenjena isključivo proizvodnim preduzećima ili proizvođačima.
- Metodologija za inovacije u uslugama može vam pomoći da implementirate servitizaciju kroz 5 faza.
- Na osnovu različitih faktora, kao što su korišćena tehnologija i tip proizvoda, mogu se prepoznati 3 nivoa servitizacije: osnovni, srednji i napredni nivo. Ovi nivoi se odnose na različite stepene u kojima se proizvod može unaprediti dodatnim uslugama.

Šta je inovacija

- Inovacija podrazumeva razvoj i implementaciju novih ideja, metoda ili procesa koji donose pozitivne promene, povećavaju produktivnost ili stvaraju dodatnu vrednost.
- Postoje različite vrste inovacija, koje se razlikuju po obimu, intenzitetu, vrednosnim lancima i uticaju na tržište.
- Inovacija podrazumeva eksperimentisanje i isprobavanje novih pristupa. Stoga je prirodno da se tokom procesa inovacije suočite s neuspesima.
- Kako biste poboljšali proces inovacija u svojoj kompaniji, možete primeniti različite metode, kao što su otvorene inovacije i hakatoni.

Test za samoprocenu

Šta je servitizacija?	Koji faktor ne spada među motivatore za servitizaciju prema ovom trening modu?	Koliko nivoa se može prepoznati u servitizaciji?	Odaberite tačan odgovor za tvrdnju: Servitizacija je namenjena samo firmama koje proizvode proizvode ili proizvođačima.
☐ Transformacioni proces prelaska sa usmerene na usluge na poslovni model i logiku usmerenu na proizvode.	☐ Finansijski	☐ Tri: Osnovni, Srednji, Napredni	☐ Da
☐ Transformacioni proces prelaska sa prodaje na kupovinu usluga.	☐ Strateški	☐ Samo jedan (servitizacija nema nivoe)	☐ Ne
☐ Transformacioni proces prelaska sa poslovnog modela i logike usmerene na proizvode na pristup usmeren na usluge.	☐ Obrazovni	☐ Dva: Osnovni i Napredni	

Test za samoprocenu

Šta je inovacija procesa?

Da li je moguće unaprediti kapacitet kompanije za otpornost upravljanjem inovacijama?

Koja je prva faza procesa inovacije?

Da li je neuspeh prihvatljiv u procesu inovacije?

☐

Unapređenje proizvodnih tehnologija ili novi poboljšani načini pružanja usluga i isporuke proizvoda koji dovode do smanjenja tržišnog učešća.

☐

Da

☐

Unapređenje proizvodnih tehnologija ili novi poboljšani načini pružanja usluga i isporuke proizvoda koji podrazumevaju preispitivanje i redizajniranje tokova rada, procedura i metoda koje se koriste unutar organizacije.

☐

Ne

☐

Uvođenje novih proizvoda na tržište ili unapređenje postojećih, što podrazumeva modifikaciju njihovih karakteristika ili atributa.

☐

Zastupanje, selekcija i eksperimentisanje.

☐

Kreiranje inovativne ideje.

☐

Marketing i komercijalizacija.

☐

Da

☐

Ne

Test za samoprocenu – tačni odgovori

Test za samoprocenu

Šta je servitizacija?



Transformacioni proces prelaska sa usmerene na usluge na poslovni model i logiku usmerenu na proizvode.



Transformacioni proces prelaska sa prodaje na kupovinu usluga.



Transformacioni proces prelaska sa poslovnog modela i logike usmerene na proizvode na pristup usmeren na usluge.

Koji faktor ne spada među motivatore za servitizaciju prema ovom trening modu?



Finansijski



Strateški



Obrazovni

Koliko nivoa se može prepoznati u servitizaciji?



Tri: Osnovni, Srednji, Napredni



Samo jedan (servitizacija nema nivoa)



Dva: Osnovni i Napredni

Odaberite tačan odgovor za tvrdnju: Servitizacija je namenjena samo firmama koje proizvode proizvode ili proizvođačima.



Da



Ne

Test za samoprocenu

Šta je inovacija procesa?



Da li je moguće unaprediti kapacitet kompanije za otpornost upravljanjem inovacijama?



Koja je prva faza procesa inovacije?



Da li je neuspeh prihvatljiv u procesu inovacije?



Unapređenje proizvodnih tehnologija ili novi poboljšani načini pružanja usluga i isporuke proizvoda koji dovode do smanjenja tržišnog učešća.



Da



Ne



Unapređenje proizvodnih tehnologija ili novi poboljšani načini pružanja usluga i isporuke proizvoda koji podrazumevaju preispitivanje i redizajniranje tokova rada, procedura i metoda koje se koriste unutar organizacije.



Uvođenje novih proizvoda na tržište ili unapređenje postojećih, što podrazumeva modifikaciju njihovih karakteristika ili atributa.



Zastupanje, selekcija i eksperimentisanje.



Kreiranje inovativne ideje.



Marketing i komercijalizacija.



Da



Ne



Hvala na pažnji!



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.





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%20Project)

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.