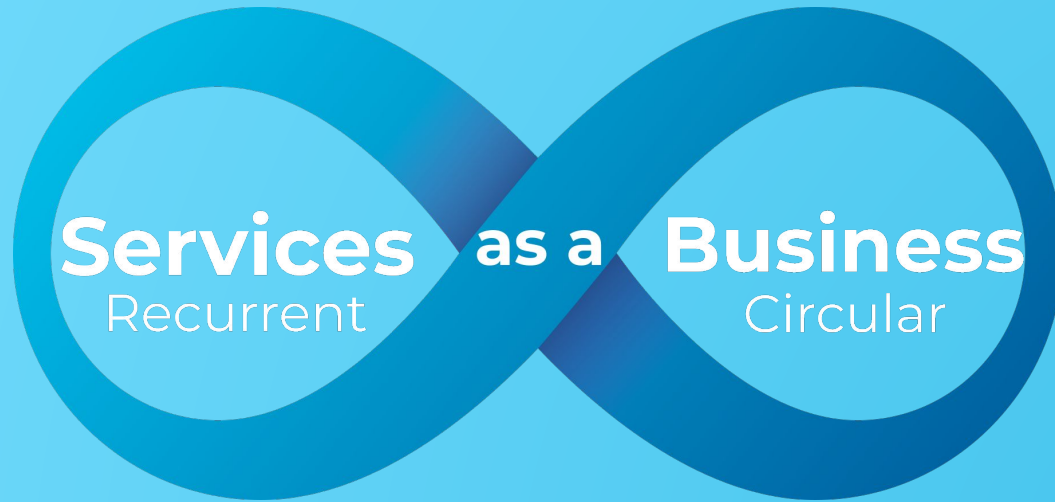


Servitization in de circulaire economie

Van bleeder naar cashcow



ProfitableServices

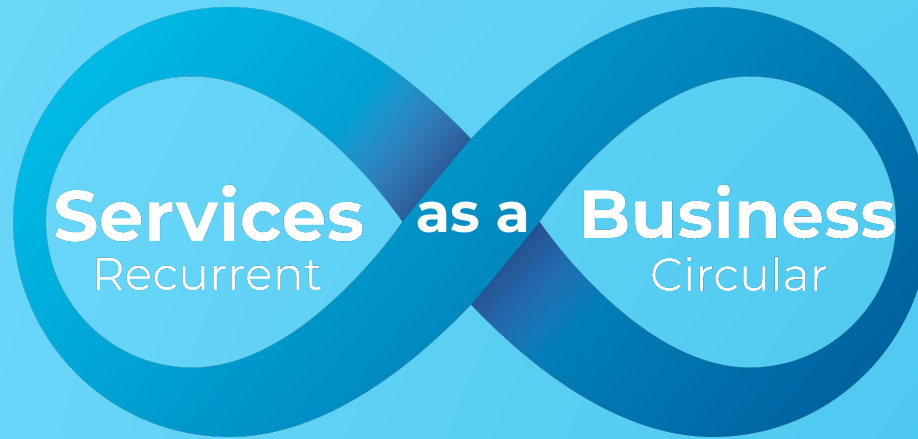
UNIVERSITY
OF TWENTE.

Wie zijn wij?



ing. Arno Eussen MSc.

*Strategist and accelerator of
Services-As-A-Business
(oprichter ProfitableServices)*



prof. dr. Meindert Flikkema

*Professor of Service &
Innovation strategies
(Vrije Universiteit Amsterdam)*



‘Evidence from Practice and science’

Aanleiding



Rob van Willigen: PAAS expert ABN AMRO

“PAAS: kansrijke aanvulling op jouw business?”



Arno Eussen: “Services als versneller van een circulaire economie!”



Xander Stegehuis MSc.: promovendus Servitization

Onderzoek UTwente: “Servitization processen en structuren in ecosystemen”



Wie is bekend met servitization?

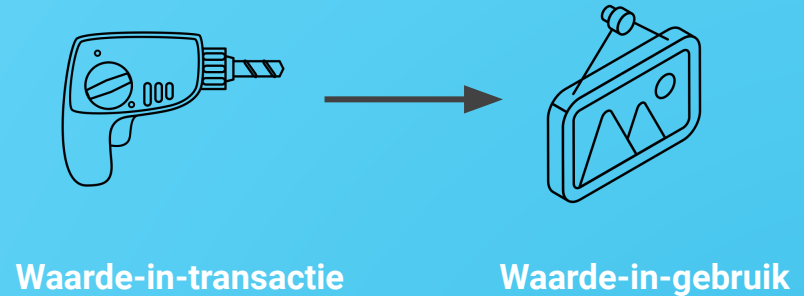
Hoe ver is uw organisatie met servitization?



Servitization: van product naar service



Nieuwe waardeproposities



Nieuwe manier van denken

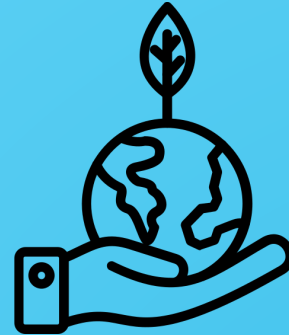
Servitization wordt gedreven door meerdere factoren



Hogere marges en
stabielere omzet



Differentiatie als reactie op
commodity trap



Maatschappelijk
duurzaamheidsdebat



Servitization heeft duurzaamheid implicaties over gehele product life cycle



1. Lange levensduur
2. Makkelijk te repareren
3. Hoge herbruikbaarheid
4. Recyclebaar

1. Energie consumptie
2. Consumable verbruik

1. Verwerkingsdiensten
2. Product-as-a-Service



Design & productie

Swapfiets

Een fiets die hufferproof is



UNIVERSITY
OF TWENTE.

Gevel-as-a-Service

Een circulair product-service design



Homie

Duurzaam klantgedrag door pay-per-use model



MAN

IoT gedreven Fleet Management voor efficiënter rijgedrag



Save Your Wardrobe

Van kleding als fast consumer good
naar upcycling



New Horizon

Grondstoffen een tweede leven
geven door urban mining services



Er is altijd een “maar” ...

1. Scheiding van gebruik en eigendom kan tot roekeloos gedrag bij de klant leiden
2. Rebound effect door toenemende beschikbaarheid en lagere prijzen
3. Complexiteit en toenemende afhankelijkheid van ecosysteem partners bij servitization vermindert transparantie



Conclusie

Servitization speelt een belangrijke rol in de transitie naar de circulaire economie door de mogelijkheid om te balanceren tussen financiële en ecologische impact.



Stelling

“Servitization is onmisbaar in de transitie naar een circulaire economie!”



Risicoloze groei

Succesvolle bedrijven weten waarom en hoe klanten hun product gebruiken en met welk doel.

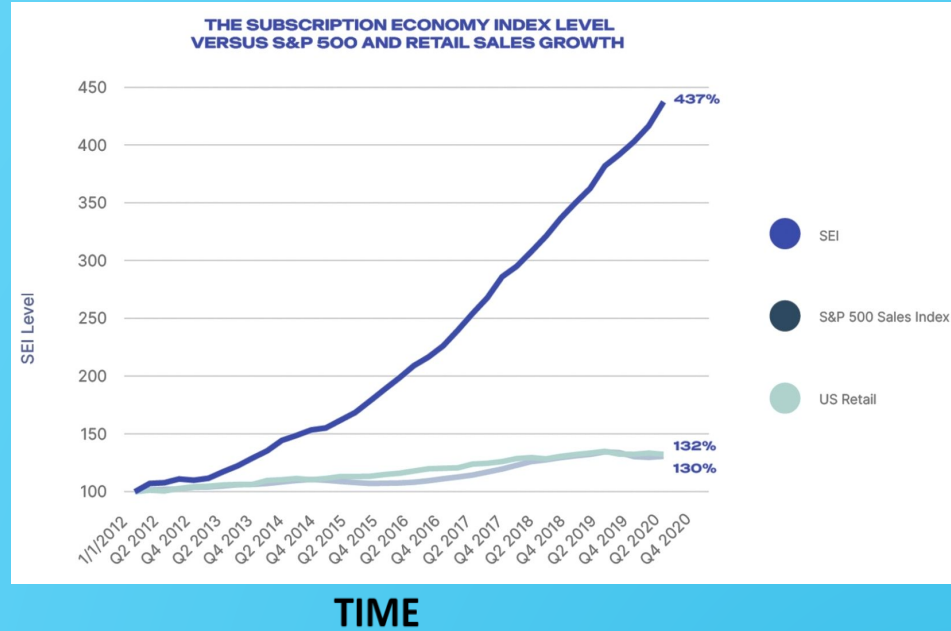
De knowhow wordt geëxploiteerd met schaalbare services.



Services

Effect op groei

GROWTH





Videoland

Van videowinkel naar streaming service.



Microsoft

Van software transacties naar
abonnementen.



Aebi Schmidt

Van verkoop van machines naar
abonnementen voor het leveren van
sneeuwvrije wegen.

Compleet uitgerust om het hele jaar door te worden gebruikt



Conclusie

It's the service stupid!



De route naar PAAS

In welk stadium zit jij?

4) **services is the business** 
ready for optimising a customer's business
Wisdom = prescriptive analysis

3) **services as a business model** 
ready for optimising product usage
Knowledge = predictive analysis

2) **services as an add-on** 
ready for securing product availability
Information = diagnostic analysis

1) **services as a guarantee**
ready for break fix
 **Data = descriptive analysis**



Stadium 1 - fabrieksgarantie

- reactief
- teleurstellingen verhelpen
- verstoort primair proces

Organisatie is ingesteld op het repareren van productafwijkingen.



Stadium 2 - aanvullende services

- reactief
- afspraken over tarieven, reactietijd, frequentie
- concrete waardeproposities

De organisatie heeft haar customer intelligence op orde en haar producten zijn gemoduleerd opgebouwd.
Service Level Agreements kunnen georganiseerd worden.



Stadium 3 - Services-as-a-Business

- pro-actief
- gebruikersinformatie is bekend
- services die cost of ownership verlagen en productiviteit verhogen.

Organisatie heeft Services in een businessunit georganiseerd met een eigen verdienmodel.

Op basis van data worden in co-creatie met klanten steeds nieuwe services ontwikkeld.

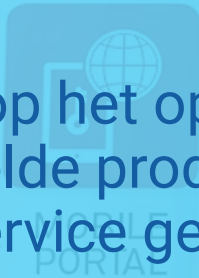


Stadium 4 - Product-as-a-Service

- pro-actief
- leverancier organiseert OPEX gerelateerde activiteiten
- Services is dé business

Organisatie is ingesteld op het optimaliseren van de output van het ter beschikking gestelde product.

Verdienmodel is 100% service gedreven.




De route naar PAAS

In welk stadium zit jij?

4) **services is the business** 
ready for optimising a customer's business
Wisdom = prescriptive analysis

3) **services as a business model** 
ready for optimising product usage
Knowledge = predictive analysis

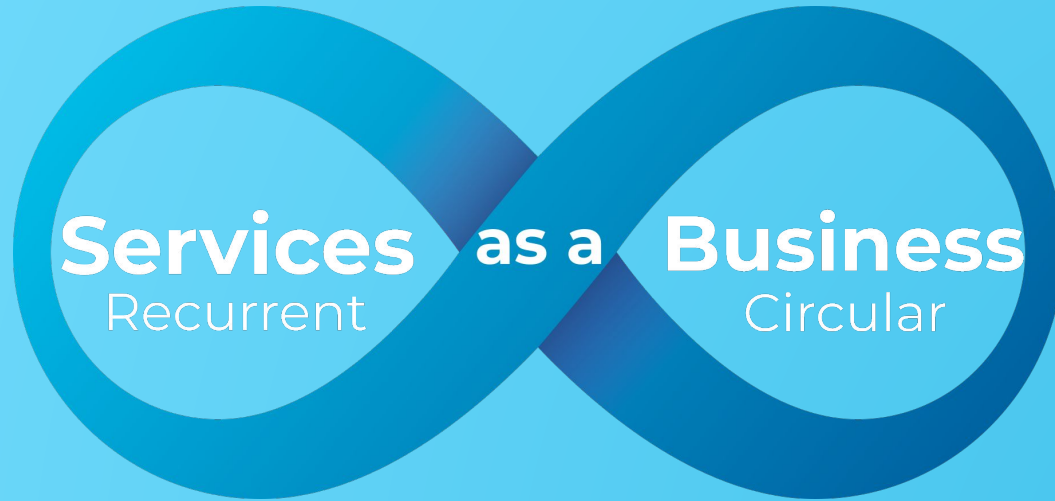
2) **services as an add-on** 
ready for securing product availability
Information = diagnostic analysis

1) **services as a guarantee**
ready for break fix
 **Data = descriptive analysis**

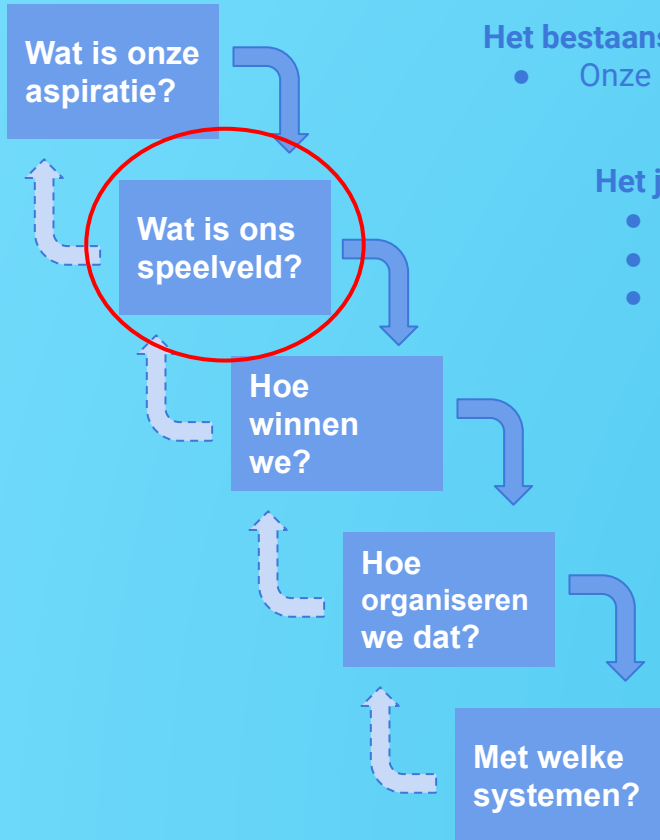


Businesscase - MachineBouwer MB

(de uitwerking van deze businesscase is fictief
en gebaseerd op best practices van ProfitableServices klanten)



Aanpak: "Playing to win-model"



Het bestaansrecht van de onderneming:

- Onze leidende aspiraties

Het juiste speelveld:

- Waar willen we concurreren?
- Product/dienst categorieën, kanalen.
- Klantsegmenten, persona's.

Het unieke argument om te winnen:

- Onze waardepropositie(s),
- Ons onderscheidende vermogen.

De vereiste capaciteiten om te winnen:

- Onze versterkende capaciteiten,
- Onze organisatiestructuur,
- Onze werkwijze.

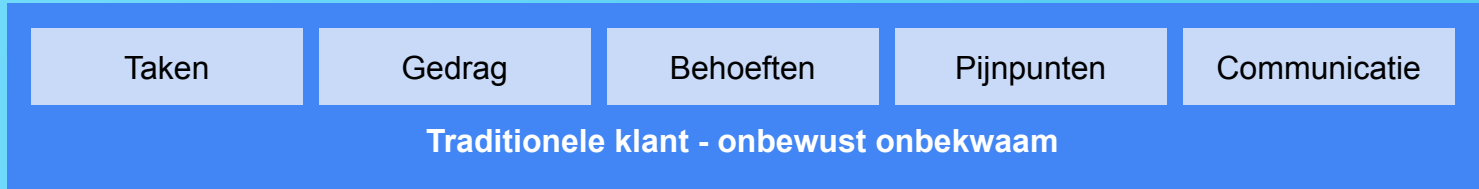
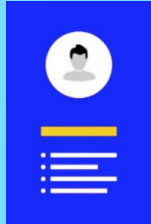
De ondersteunende systemen:

- Registratie en analyse methodieken,
- ICT systemen,
- Indicatoren.

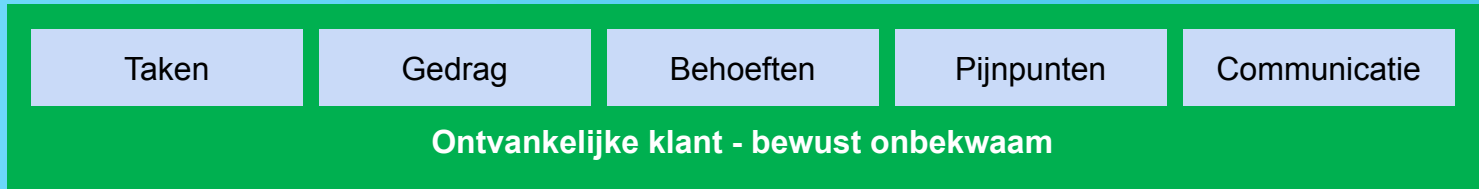
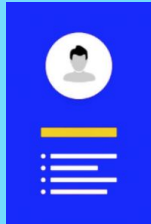


2) Speelveld klanten: indeling persona's

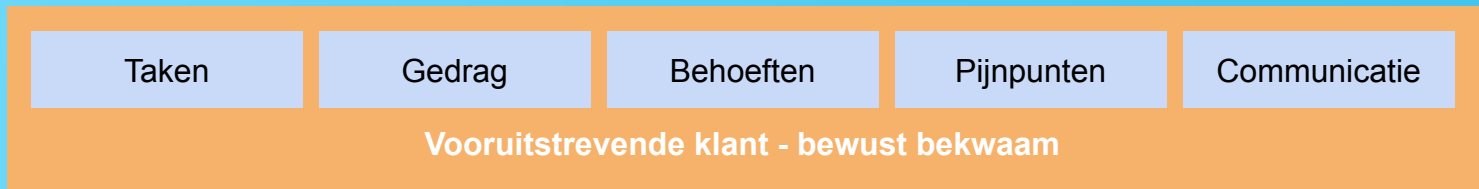
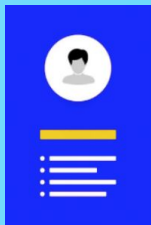
Klaas



Peter

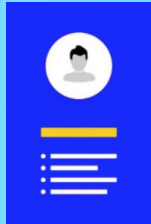


Fleur



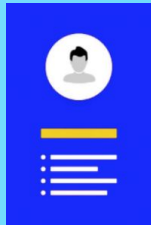
2) Speelveld: persona analyse - IST 2022

Klaas



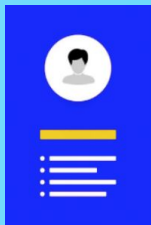
Omzet	Omzetaandeel	Aantal	Bruto resultaat
€ 32.000.000,-	78%	159	19%

Peter



Omzet	Omzetaandeel	Aantal	Bruto resultaat
€ 6.000.000,-	15%	18	25%

Fleur

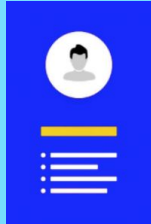


Omzet	Omzetaandeel	Aantal	Bruto resultaat
€ 3.000.000,-	7%	3	38%

Totaal
bruto resultaat:
21%

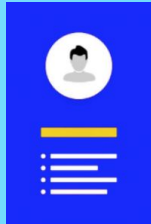
2) Speelveld: persona ontwikkeling - SOLL 2026

Klaas



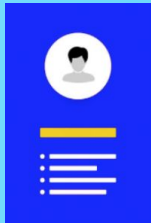
Omzet	Omzetaandeel	Aantal	Bruto resultaat
€ 17.000.000,-	19%	85	19%

Peter



Omzet	Omzetaandeel	Aantal	Bruto resultaat
€ 31.000.000,-	35%	92	25%

Fleur

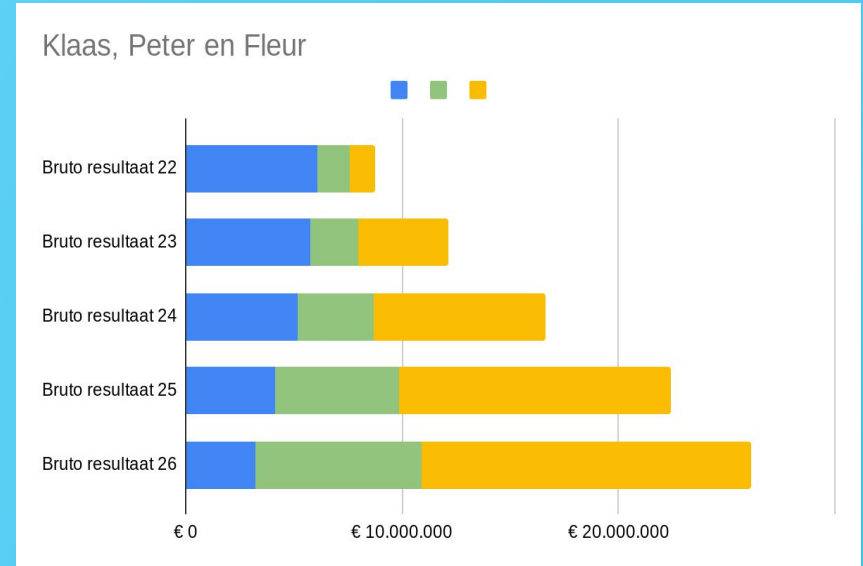
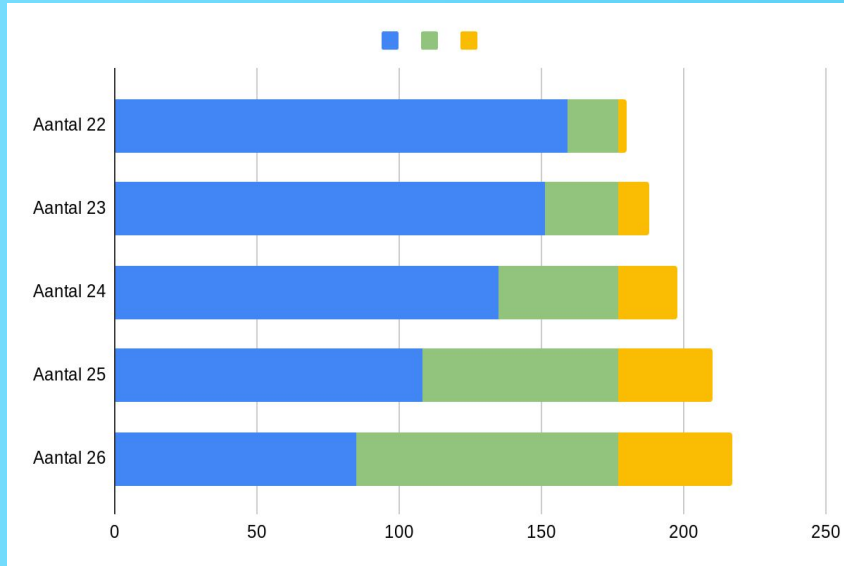


Omzet	Omzetaandeel	Aantal	Bruto resultaat
€ 40.000.000,-	46%	40	38%

Totaal
bruto resultaat:
30%

2) Speelveld: klanten prognose

Ontwikkeling richting persona Peter en Fleur heeft de volgende effecten:



De service paradox

‘Als je meer aandacht geeft aan services moeten je producten beter worden’

Flikkema & Eussen (2021)



Aanpak

transformatie opgave - werkwijze en aansturing

1. Visioning:

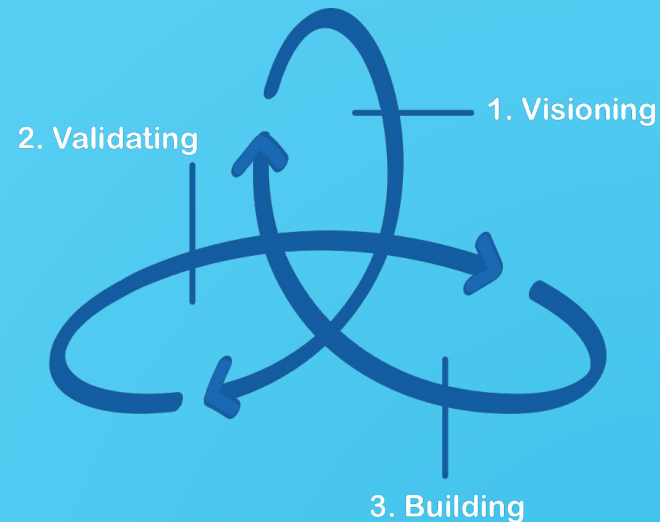
- Strategische alignment, structuur, mijlpalen en doorlooptijd,
- **Resultaat: Masterplan**

2. Validating:

- Service Business case, Change case en Design,
- **Resultaat: Gevalideerde service business case**

3. Building:

- Product backlog, testing en developing,
- **Resultaat: Minimum Viable Service technology**



* Het Services Accelerator Programma is een iteratief proces en de fases volgen elkaar steeds op.



“Services met jaarlijks terugkerende inkomsten die:

- waarde leveren voor jouw klanten,
- jouw producten circulair maken, en
- jouw businessmodel verduurzamen!”

Waarom zou je dat niet willen?



Join our research!



Xander Stegehuis MSc.

Promovendus Servitization

Tel: 0031 (0)53-4896402

Email: x.stegehuis@utwente.nl

Wat: servitization processen en structuren in ecosystemen

Hoe: 2 interviews van 60 minuten

Gain: kennisdeling servitization + terugkoppeling onderzoeksresultaten eigen organisatie

UNIVERSITY
OF TWENTE.



UNIVERSITY OF
CAMBRIDGE



Vul jouw evaluatie en behoefte in en ontvang gratis ons e-book **Services-As-A-Business**





Profitableservices



ing. Arno Eussen MSc.

Accelerator of Services-As-A-Business

Tel: 0031 (0)6-53725523

Email: a.eussen@profitableservices.com

Delftechpark 11

2628 XJ Delft

info@profitableservices.com

www.profitableservices.com

Unleash your potential!

