

## SERVITZACIÓ

Models de negoci impulsors  
de l'economia circular



Can Muntanyola  
Centre de Serveis  
a les Empreses



## Com s'alinea la servitització amb l'economia circular?

La servitització és una de les principals **palanques per a la transició cap a una economia circular**. Aquesta transició mostra la possibilitat de desvincular la satisfacció de necessitats dels clients del consum de productes nous manufacturats, i alinea la innovació i la competitivitat empresarial amb la minimització de l'impacte ambiental de l'economia.

### Quin potencial té la servitització?

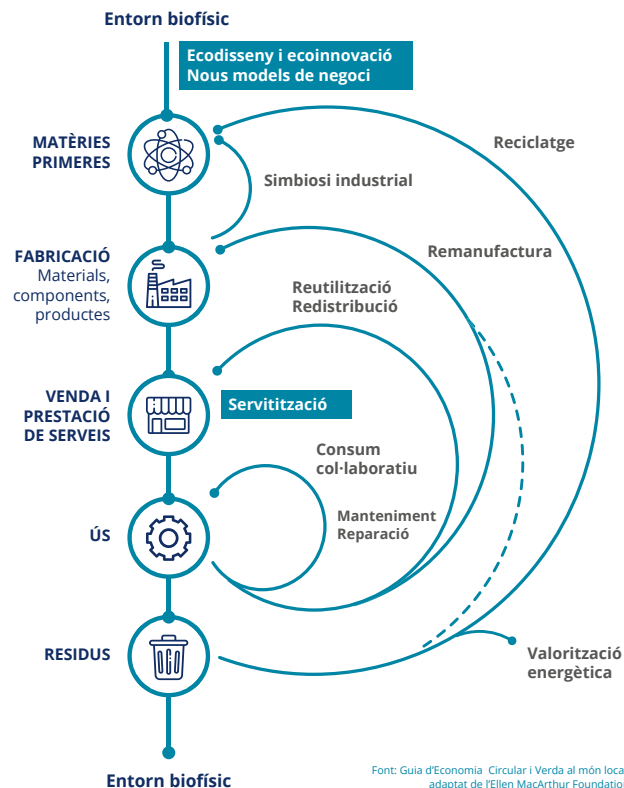
Fa anys que el potencial de la servitització es fa ressò en publicacions especialitzades:

**5-10%** creixement anual mig de les empreses servititzades  
Font: Aston Business School

**-30%** reducció de costos a què accedeixen els clients de les empreses que han servititzat la seva proposta de valor  
Font: Aston Business School

**30%** índex de servitització de la indústria manufacturera en els països avançats  
Font: Universitat de Cambridge

## L'economia circular Com fer un ús eficient dels recursos?

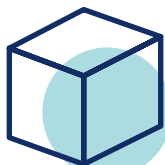


## La servitització

### Funcionalitat vs. Propietat

La servitització és una **estratègia d'economia circular** enfocada a la transformació dels models de negoci cap a propostes de valor **basades en l'oferta de serveis** en comptes de productes.

Segons el **nivell de centralitat del servei**, s'identifiquen diferents models de negoci en la transició cap a la servitització:



#### Serveis orientats al producte

El **producte és l'objecte del servei**. Els serveis típics d'aquesta estratègia són el servei postvenda i la reparació.

**Exemple:** servei d'assessorament per fer servir una rentadora de la forma més eficient possible, i servei de recanvi de peces.



#### Serveis orientats a l'ús/accés

Els clients **paguen per l'ús** i l'accés als productes.

**Exemple:** bugaderies col·lectives on l'usuari pot fer servir rentadores que no posseeix.



#### Serveis orientats al resultat

El **pagament s'orienta als resultats** complint una certa necessitat. Per tant, és important que l'empresa que ofereix el servei sigui el més eficient possible per a assegurar un bon marge de benefici.

**Exemple:** tintoreria, pagament pel servei de tenir sempre roba neta.



## Les estadístiques es confirmen amb casos reals:

Des de grans empreses amb dècades d'experiència en l'àrea de la servitització...

**El cas Rolls-Royce** ▶ El servei **TotalCare®** permet al client pagar en funció de les hores de vol del motor. **Més del 90% dels transportistes** que utilitzen motors de Rolls-Royce estan inscrits en aquest programa.

A empreses més petites que comencen a fer els seus primers passos...

**El cas Tamturbo** ▶ L'empresa finlandesa manufacturera de compressors d'aire va decidir ampliar la seva gamma de serveis fa un parell d'anys i començar a oferir aire comprimit com a servei. Actualment, el servei **Touch-Free™** suposa un **25% de les fonts d'ingressos de l'empresa**.

## Beneficis de la servitització

Quins són els beneficis més rellevants per a la teva empresa?



### Empresa

- Manté els actius, captura més valor.
- Atreu a nous clients.
- Es diferencia. Font d'avantatge competitiu.
- Satisfà millor les necessitats dels clients.
- Promou les relacions a llarg termini empresa-client.
- Obté fluxos d'ingressos més estables.
- Evita la guerra de preus com a estratègia comercial.
- Amplia la gamma de serveis.
- Redueix despeses: màrqueting, gestió de residus.
- Genera un ecosistema d'empreses en un marc de col·laboració.
- Millora la reputació de l'empresa.



### Clients

- Incrementa la qualitat i durabilitat dels productes.
- Les seves necessitats són el centre de la proposta de valor.
- Estalvia la inversió inicial.
- Facilita la planificació financera. Proporciona flexibilitat per adaptar les quotes.
- Professionalitza els processos.
- Redueix els costos associats a la gestió de residus.
- Descarrega responsabilitats.
- Proporciona controls de qualitat i garanties de servei.



### Medi Ambient

- Evita la manufactura de productes. Minimitza l'extracció de matèries primeres.
- Redueix el consum d'aigua i energia.
- Redueix la generació de residus.
- Evita la infrautilització de productes.
- Impulsa la innovació per l'ecodisseny de productes, incloent disseny per a maximitzar durabilitat i reparabilitat.
- Replanteja els hàbits de consum.
- Promou un model de proximitat.

La servitització alinea els interessos de l'empresa, dels clients i del planeta

## Aspectes clau a tenir en compte per a començar el viatge de la servització



### Avança a poc a poc

Es tracta d'un **procés progressiu**: no deixem de vendre producte per passar a oferir només serveis.

La servització pot posar-se en marxa amb **transicions parcials** amb línies de producció concretes.



### Dissenya el sistema abans d'implementar-lo

Tot canvi de model de negoci, encara que sigui parcial, necessita d'una **validació** prèvia amb els teus **possibles clients**.

Identifica els **nínxols de mercat**, contacta amb els futurs clients, **valida la teva idea**, i adapta-la a les seves necessitats.

**Repeteix aquest procés** fins que tinguis la seguretat que els teus serveis s'alineen amb els interessos dels clients i els de la teva empresa.



### Externalitza si és necessari

És probable que el personal de la teva empresa no disposi de les **eines o l'experiència adequades** per a dur a terme algunes de les tasques que la servització farà necessàries.

És lògic i té solució. Identifica i **alia't amb nous socis** que t'acompanyin en la implementació del nou servei. **Treballar en xarxa** enriqueix i agilitza els processos.



### I el primer pas pot ser molt fàcil!

Si necessites una empenya financera per a emprendre el teu viatge cap a la servització, fes ús de les ajudes i els recursos disponibles per empreses.

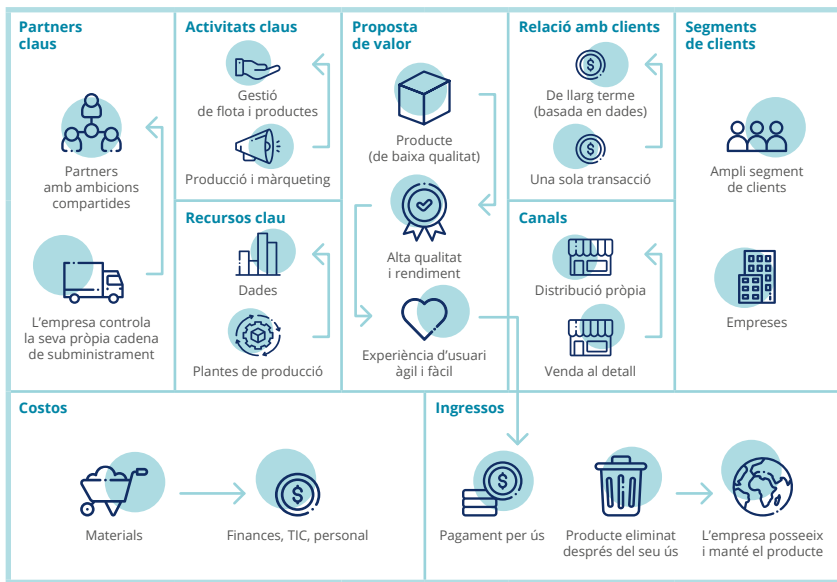
# Experiències de servitització

La servitització és multisectorial i multiescala:

Empresa	Model tradicional	Nou model de servitització	Acció clau	Alguns beneficis rellevants
<b>AXIOMA SOLUTIONS</b> Salut PIME	Venda d'instrumental i cobertura quirúrgica	Subministrament, retirada, rentat/esterilització d'instrumental i cobertura quirúrgica	Conscienciar i formar al personal sanitari per habilitar el sistema de logística inversa i poder recuperar l'instrumental i la cobertura quirúrgica amb èxit.	Allibera hores de personal sanitari qualificat.
				Descarrega l'hospital de les responsabilitats associades al servei.
				Reducció de les emissions a un terç respecte als materials d'un sol ús.
<b>SAFEHEM</b> Químic GRAN EMPRESA	Venda de dissolvents per a neteja industrial	Arrendament químic: paquet personalitzat de dissolvents per una tarifa fixa mensual	Tenir en compte la interacció dels diferents canals de distribució amb la servitització: és important que les empreses dedicades a la distribució del servei estiguin alineades amb el nou model de negoci.	Optimització del procés de neteja i reducció del consum de dissolvents.
				Reducció del malbaratament de dissolvents: millora els costos pel proveïdor i pel client.
				Millora la gestió de riscos, la reutilització i el reciclatge de dissolvents.
<b>ECODICTA</b> Moda PIME	Venda de roba	Lloguer de roba: els usuaris reben peces diferents cada 30 dies a través d'una subscripció mensual	Fer una bona anàlisi del segment de clients clau. Les peces de roba que s'ofereixen, els canals de comunicació i fins i tot la filosofia de l'empresa s'adaptaran als seus interessos i necessitats.	Relació més propera i duradora amb els clients.
				Estalvi de recursos que es requereixen per a produir noves peces.
				Estalvi aproximat per peça de roba no comprada: 5.000 litres d'aigua i 5 Kg de CO <sub>2</sub> .
<b>SOM MOBILITAT</b> Mobilitat PIME	Venda de vehicles	Serveis per a compartir vehicles elèctrics entre veïnes, entitats, empreses i administracions a tot Catalunya.	La digitalització del model per a segmentar els usuaris, oferir experiències personalitzades i poder automatitzar processos.	Allibera l'espai públic.
				Amplia les alternatives de transport sostenible.
				Millora la qualitat de l'aire.
				Reducció de les despeses en la mobilitat individual.
<b>PHILIPPS</b> Il·luminació GRAN EMPRESA	Venda de material d'il·luminació	Servei d'il·luminació (pay per lux), a través d'una quota mensual.	Fomentar l'economia del rendiment i l'ús de llums intel·ligents: es busca l'optimització de l'espai i la llarga durada de la instal·lació. La retenció de la propietat del material incentiva un manteniment i una reparació òptima a càrrec de l'empresa.	Accés a il·luminació d'alta qualitat sense inversió inicial.
				Manteniment inclòs en el servei.
				Reducció de la generació de residus: augment de fins a un 75% de la durabilitat dels equips d'il·luminació.
<b>JYMPA</b> Maquinària agrícola PIME	Venda de maquinària agrícola	Servei integral de lloguer de maquinària agrícola: esporàdics o de llarga duració.	Revisar i recondicionar la maquinària després de cada ús, oferint una garantia de qualitat i recanvis.	Permet al client estalviar en inversió inicial.
				Evita la infrautilització i l'emmagatzematge de maquinària.
				Cobreix necessitats d'ús esporàdic de maquinària.
<b>ROLLS-ROYCE</b> Enginyeria GRAN EMPRESA	Venda de motors per avions	Contracte a llarg termini d'hores de vol dels motors per a aerolínes.	Assegurar un servei de llarga durada per a fomentar la fidelització del client. Fer una bona comunicació de la proposta de valor del servei tant al client com a la plantilla interna.	El servei TotalCare suposa entre el 43% i el 64% de la facturació anual de l'empresa.
				Maximitzar la recuperació de materials en la gestió final de les turbines
				Reducció de costos d'operació i manteniment de motors
<b>LYGHT LIVING</b> Mobiliari PIME	Venda de mobles	Subscripció mensual per a l'ús del mobiliari desitjat durant un temps flexible que varia entre les quatre setmanes i els quatre anys.	Assegurar un servei de llarga durada per a fomentar la fidelització del client. Fer una bona comunicació la proposta de valor del servei tant al client com a la plantilla interna.	Pot suposar fins a un 45% d'estalvi per als seus clients.
				Elimina la inversió inicial.
				Adaptació a les tendències d'una població cada vegada més nòmada.

# Podries plantejar-te el pas a la servitització?

El teu model de negoci es veurà afectat per diversos canvis importants:



## Autoavalua't!

Pots oferir un servei que alleugi maldecaps associats a la propietat del teu producte?

Pots millorar el disseny del teu producte per fer-lo més durable i/o eficient?

El teu producte és una commodity i la servitització et serviria per a fidelitzar i connectar d'una altra manera amb els teus clients?

Pots arribar a més clients si el preu per accedir als teus productes baixa?

Ets prou atrevida com per provar coses noves i oferir noves propostes als teus clients?

Si acumules més de 3 sí, és el moment de pensar que potser la servitització està feta per a tu!

## NOTES



**Can Muntanyola**  
Centre de Serveis  
a les Empreses

**Contacta amb nosaltres si necessites suport:**

Carrer Camí del Mig, 22  
Polígon Palou Nord  
08401 Granollers  
+ 34 93 861 4783

*[empresagm@granollers.cat](mailto:empresagm@granollers.cat)*

*[www.canmuntanyola.cat](http://www.canmuntanyola.cat)*

A la Plataforma GRID Granollers es pot trobar més informació, entre d'altres, sobre projectes cooperatius en aquest àmbit.

*[www.gridgranollers.com](http://www.gridgranollers.com)*

Per a més informació sobre serveis relacionats amb la temàtica i/o d'altres oferts podeu consultar el Catàleg de serveis a la indústria de Granollers Mercat en el següent enllaç:

*[www.canmuntanyola.cat/cataleg\\_de\\_serveis](http://www.canmuntanyola.cat/cataleg_de_serveis)*



**Ajuntament**  
Granollers

Fitxes publicades:

**Autocosum**  
**Servitització**

Properament:

Contractes bilaterals (PPA)  
Comptabilitat energètica

Amb el suport de:

