

# Case Design Sheet



## 1. DESCRIEREA CAZULUI

### Un sistem performant de servicii pentru industria lemnului

PARTENER	LOCATIE	TIMP/DURATA
CIRIDD	Franta	Din 2017

## 2. PROBLEMA DE TRANSFORMARE DIGITALĂ

### 2.1. TRANSFORMAREA AFACERII

Compania a fost înființată în 1977 în departamentul Loire din Franța. Compania produce scule de tăiere pentru industria lemnului (în principal lame de ferăstrău) și mașini utilizate pentru întreținerea acestor scule. Compania vindea lame către clienții săi, un model care ducea la o spirală deflaționistă, întrucât prețurile erau cel mai bun și singurul mod de a se diferenția de concurenți. Prin urmare, compania a trebuit să-și regândească modelul de afaceri, pentru a găsi o modalitate de a obține un avantaj competitiv durabil față de celelalte firme concurente. A fost extrem de important să se diferențieze prin altceva decât prin preț. Reflecția lor a fost orientată spre o nouă contractualizare.

### 2.2. TRANSFORMAREA CONCEPTUALA

Pentru a face față unei piețe competitive, compania a dezvoltat o ofertă globală de servicii. Această nouă ofertă globală de servicii include evaluarea nevoilor, furnizarea sculelor de tăiere, întreținere și logistică. Astfel, compania a decis să se concentreze pe Managementul relațiilor cu clienții (CRM).

### 2.3. TRANSFORMAREA TEHNICA

În 2002, compania a lansat o soluție revoluționară de ferăstrău, numită TCT FORESTILL. Aceste lame durează de 5 până la 10 ori mai mult decât cele convenționale și permit clienților companiei să ia în considerare externalizarea întreținerii uneltelor de tăiere. Această diferențiere tehnologică a oferit companiei posibilitatea de a testa un nou model de afaceri bazat pe economia funcțională. Această soluție constă în optimizarea utilizării sau funcției bunurilor și serviciilor. Acesta își propune să creeze valoarea de utilizare, de durată, permanentă, consumând cât mai puține materiale și energie.

Pentru a face lame folosesc o mulțime de resurse și energie primară, care sunt costisitoare și nu sunt sustenabile pentru afaceri, deoarece resursele primare scad.

# Case Design Sheet



## 3. SOLUTIA

Compania a optat pentru un nou model de afaceri, de la vânzarea de lame la vânzarea de soluții pentru tăiere. Aceste soluții includ un diagnostic cu privire la ceea ce trebuie tăiat, concepția și crearea lamelor în funcție de diagnosticare, instruirea operatorilor, ascuțirea lamelor, colectarea și recuperarea sculelor și furnizarea produselor expandabile, cum ar fi ulei. Cu această soluție, clientul nu plătește o singură dată pentru o lamă, ci lunar în funcție de utilizarea sa. Compania rămâne proprietarul lamelor.

## 4. ABILITATI CHEIE SI COMPETENTE

Pentru a implementa această soluție, compania a avut nevoie să dezvolte abilități de comunicare pentru a găsi soluția potrivită cu clienții săi și pentru a construi un serviciu puternic după vânzare. Prin urmare, Managementul relațiilor cu clienții este o cheie pentru crearea de valori. De asemenea, compania a trebuit să dezvolte abilități de formare pentru a asigura o performanță de lungă durată.

## 5. REZULTATE

Aceste servicii globale oferite duc la:

- Îmbunătățirea CRM
- Creșterea loialității clienților
- Îmbunătățirea calității produselor și serviciilor
- Produs de durată mai lungă: mai puține resurse necesare fabricării produselor
- Flexibilitate: Soluția este adaptată fiecărui client: creșterea satisfacției clienților

## 6. CONCLUZII SI RECOMANDARI

Compania s-a mutat la un model de afaceri bazat pe economia funcțională. Cu acest nou model, crearea valorii lor se bazează acum pe serviciile pe care le oferă mai degrabă decât pe produs. Compania nu mai vinde lame, ci o soluție de tăiat care este construită cu clientul în funcție de nevoile sale.

Prin această schimbare de paradigmă, compania poate construi relații de lungă durată cu clienții. Producția se bazează pe nevoia clientului, astfel încât acestea produc doar instrumentele necesare. Aceasta duce la o scădere a producției, deoarece concurența nu se mai bazează pe capacitatea de a produce cantități mari cu prețurile legii. Mai mult, este în interesul companiei să construiască produse de lungă durată, întrucât compania rămâne proprietarii uneltelor.

## 7. REFERINTE

- <https://www.eclaira.org/static/the-functional-service-economy.html>

# Case Design Sheet



## 8. APENDICE