

Studium przypadku



1. OPIS STUDIUM PRZYPADKU

Wydajny system usług dla przemysłu drzewnego

PARTNER
CIRIDD

LOKALIZACJA
Francja

Czas/Etap realizacji
Od 2017

2. WYZWANIE CYFROWEJ TRANSFORMACJI

2.1. TRANSFORMACJA BIZNESOWA

Firma została założona w 1977 roku w departamencie Loary we Francji. Firma produkuje narzędzia tnące dla mechanicznego przemysłu drzewnego (głównie brzeszczoty) oraz maszyny używane do konserwacji tych narzędzi. Firma sprzedawała ostrza swoim klientom, co doprowadziło do spirali deflacyjnej, ponieważ ceny były najlepszym i jedynym sposobem na odróżnienie się od konkurencji. Dlatego firma musiała przemyśleć swój model biznesowy, aby znaleźć sposób na osiągnięcie trwałej przewagi konkurencyjnej w stosunku do innych konkurencyjnych firm. Niezwykle ważne było wyróżnienie się czymś innym niż tylko cena. Rozwiązaniem była orientacja na nową kontraktację.

2.2. TRANSFORMACJA KONCEPCYJNA

W obliczu konkurencyjnego rynku firma opracowała globalną ofertę usług. Obejmuje ona ocenę potrzeb, dostawę narzędzia tnącego, konserwację i logistykę. W ten sposób firma postanowiła skoncentrować się na całościowym zarządzaniu relacjami z klientami (CRM).

2.2. TRANSFORMACJA TECHNICZNA

W 2002 roku firma wprowadziła rewolucyjne rozwiązanie do cięcia, o nazwie TCT FORESTILL. Te ostrza działają od 5 do 10 razy dłużej niż konwencjonalne ostrza i pozwalają klientom firmy rozważyć outsourcing konserwacji narzędzi tnących. To zróżnicowanie technologiczne dało firmie możliwość przetestowania nowego modelu biznesowego opartego na ekonomii funkcjonalnej. Rozwiązanie to polega na optymalizacji wykorzystania lub funkcji towarów i usług. Ma on na celu stworzenie możliwie jak najbardziej trwałej wartości użytkowej poprzez zużywanie jak najmniejszej ilości materiału i energii.

Aby wyprodukować ostrza, zużywa się dużo podstawowych zasobów i energii, co jest kosztowne i nie zrównoważone biznesowo, ponieważ zasoby pierwotne maleją.

Studium przypadku



3. ROZWIĄZANIE

Firma zdecydowała się na zmianę modelu biznesowego ze sprzedaży ostrzy na rzecz sprzedaży rozwiązań do cięcia. Rozwiązania te obejmują diagnostykę tego, co należy wyciąć, koncepcję i tworzenie ostrzy zgodnie z diagnostyką, szkolenie operatorów, ostrzenie ostrzy, zbieranie i odzyskiwanie narzędzi oraz dostawę produktów serwisowych, takich jak olej. Dzięki temu rozwiązaniu klient nie płaci jednorazowo za ostrze, ale co miesiąc, zgodnie z jego użyciem. Firma pozostaje właścicielem ostrzy.

4. KLUCZOWE UMIEJĘTNOŚCI I KOMPETENCJE KEY

Aby wdrożyć to rozwiązanie, firma musiała rozwinąć umiejętności komunikacyjne, aby znaleźć odpowiednie rozwiązanie ze swoimi klientami i zbudować silną obsługę posprzedażną. Tym samym zarządzanie relacjami z klientem jest kluczem do tworzenia wartości. Firma musiała również rozwinąć umiejętności szkoleniowe, aby zapewnić właściwą wydajność w długim okresie.

5. REZULTATY

Ta wypracowana globalna oferta usług doprowadziła do:

- Ulepszenia CRM
- Zwiększenia lojalności klientów
- Poprawy jakości produktów i usług
- Trwalszego produktu: mniej zasobów potrzebnych do wytworzenia produktów
- Elastyczności: rozwiązanie jest dostosowane do każdego klienta: wzrost zadowolenia klienta

6. WNIOSKI I REKOMENDACJE

Firma przeszła na model biznesowy oparty na gospodarce funkcjonalnej. W tym nowym modelu tworzenie wartości opiera się teraz bardziej na świadczonych usługach, a nie na produkcie. Firma nie sprzedaje już ostrzy, ale rozwiązanie do cięcia, które jest budowane z klientem zgodnie z jego potrzebami.

Dzięki tej zmianie paradygmatu firma może budować długotrwałe relacje ze swoimi klientami. Produkcja opiera się na potrzebach klienta, dlatego produkują tylko niezbędne narzędzia. Prowadzi to do zmniejszenia produkcji, ponieważ konkurencja nie jest już oparta na zdolności do produkcji dużych ilości przy legalnych cenach. Ponadto w interesie firmy jest budowanie trwałych produktów, ponieważ firma pozostaje właścicielami narzędzi.

7. BIBLIOGRAFIA

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

Studium przypadku



8. ZAŁĄCZNIKI

Brak