



Enfoka-Trends octubre 2019

“LA SERVITIZACIÓN, UN NICHU DE MERCADO MÁS ALLÁ DEL PRODUCTO”



Actualmente estamos viviendo un momento histórico caracterizado por la aparición de una tecnología disruptiva, la digitalización, tanto para los sistemas productivos y distributivos como de comunicación o transmisión del conocimiento.

Los modelos sociales, y los modelos de negocio se están viendo afectados por esta tecnología que en pocos años ha afectado a negocios como los de las tiendas de discos, las librerías, las tiendas de fotos, los cines o los videoclubs. Se ha dado un rediseño de procesos, justificado por las reducciones de costes que ha tenido diversas consecuencias entre las que cabe destacar:

- Un efecto, no previsto por las empresas productoras y distribuidoras, consistente en la transformación/complementación del producto a/y servicio. Ahora la música no se compra, se alquila en servicios como Spotify tampoco se venden películas, se alquilan en plataformas como Filmin o Netflix. Las fotos hace años que no se revelan sino que el propio consumidor realiza álbumes digitales que comparte online alquilando espacio en la nube.

Ya no se compra el producto, se paga el servicio para el uso del producto, se ha dado un proceso de servitización del producto que muchas empresas están aprovechando para diferenciarse de su competencia.

- Internet de las cosas, o lo que es lo mismo, aparatos inteligentes conectados a un programa que ofrece servicios por suscripción, un ejemplo son las básculas de baño que registran el peso y detectan el estado de salud de los usuarios llegando a ofrecer consejos para cumplir el objetivo de mejora del estado físico. De esta forma la relación comercio-consumidor trasciende más allá del acto de venta a través de la contratación de un servicio.

Este cambio conceptual se está trasladando a otros sectores aparentemente no digitalizables, apareciendo innovadores negocios de alquiler de bolsos y complementos de primeras marcas, de trajes de fiesta, de ropa premamá, de joyas, de herramientas de bricolaje, o de vehículos de particulares.

Los comercios susceptibles de verse afectados por este proceso deberán plantearse incorporar la prestación de servicios de valor relacionados con su actividad distributiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Fashion United (2019). H&M introduce en China su programa de alquiler de ropa de la mano YCloset. Recuperado el 11 de diciembre de 2019 de <https://fashionunited.es/noticias/moda/h-m-introduce-en-china-su-programa-de-alquiler-de-ropa-de-la-mano-ycloset/2019120931730>
- El Correo (2019). Servitización, el siguiente paso de la industria. Recuperado el 21 de octubre de 2019 de <https://www.elcorreo.com/economia/tu-economia/servitizacion-20190530174911-nt.html>
- Vector ITC (2019). La Servitización, concepto clave en los modelos comerciales. Recuperado el 21 de octubre de 2019 de <https://www.vectoritcgroup.com/tech-magazine/digital-transformation/la-servitizacion-un-concepto-a-tener-en-cuenta/>
- Business insider (2019). 7 cosas que jamás pensaste que podrías alquilar. Recuperado el 21 de octubre de 2019 de <https://www.businessinsider.es/7-cosas-jamas-pensaste-podrias-alquilar-197498>
- Xataka (2019). Qué báscula de baño inteligente comprar: guía de compra y modelos destacados. Recuperado el 21 de octubre de 2019 de <https://www.xataka.com/otros-dispositivos/que-bascula-bano-inteligente-comprar-guia-compra-modelos-destacados>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2017). Servitización: la región frente a los nuevos modelos de negocios basados en servicios. Recuperado el 21 de octubre de 2019 de <https://conexionintal.iadb.org/2018/05/02/servitizacion-la-region-frente-a-los-nuevos-modelos-de-negocios-basados-en-servicios/>
- SPRI (2017). La servitización, otro nicho de mercado más allá del producto. Recuperado el 21 de octubre de 2019 de <https://www.spri.eus/es/basque-industry-comunicacion/la-servitizacion-otro-nicho-de-mercado-mas-alla-del-producto/>
- Repensadores (2015). Servitización: ¿cómo añadir servicios a mi producto para que sea más innovador? Recuperado el 21 de octubre de 2019 de <http://repensadores.es/servitizacion-como-anado-servicios-a-mi-producto-para-que-sea-mas-innovador/>
- TEDxGalicia (2015). Genis Roca - La sociedad digital. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de <https://www.youtube.com/watch?v=kMXZbDT5vm0>
- El mundo (2011). Amazon lanza un nuevo servicio de alquiler de libros de texto. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de <https://www.elmundo.es/elmundo/2011/07/19/navegante/1311067709.html>
- De lujo blog (2011). Alquiler de Joyas. Recuperado el 21 de octubre de 2019 de https://www.delujoblog.com/joyas/joyerias/alquiler_joyas.html
- Emprendedores. (2010). Alquiler de ropa para mujeres embarazadas. Recuperado el 21 de octubre de 2019 de <https://www.emprendedores.es/ideas-de-negocio/a21692/ropa-premama/>

WEBS RELACIONADAS

- Alquiler de coches entre particulares: <https://www.socialcar.com/>
- Alquiler de productos para el ocio, el hogar y material deportivo ubicada en Bilbao: <https://www.aloklub.es/es/>
- Alquiler de coches privados a cambio de parking gratuito en aeropuertos: <https://angel.co/company/flightcar>
- Alquiler de herramientas: <https://www.milherramientas.es/>