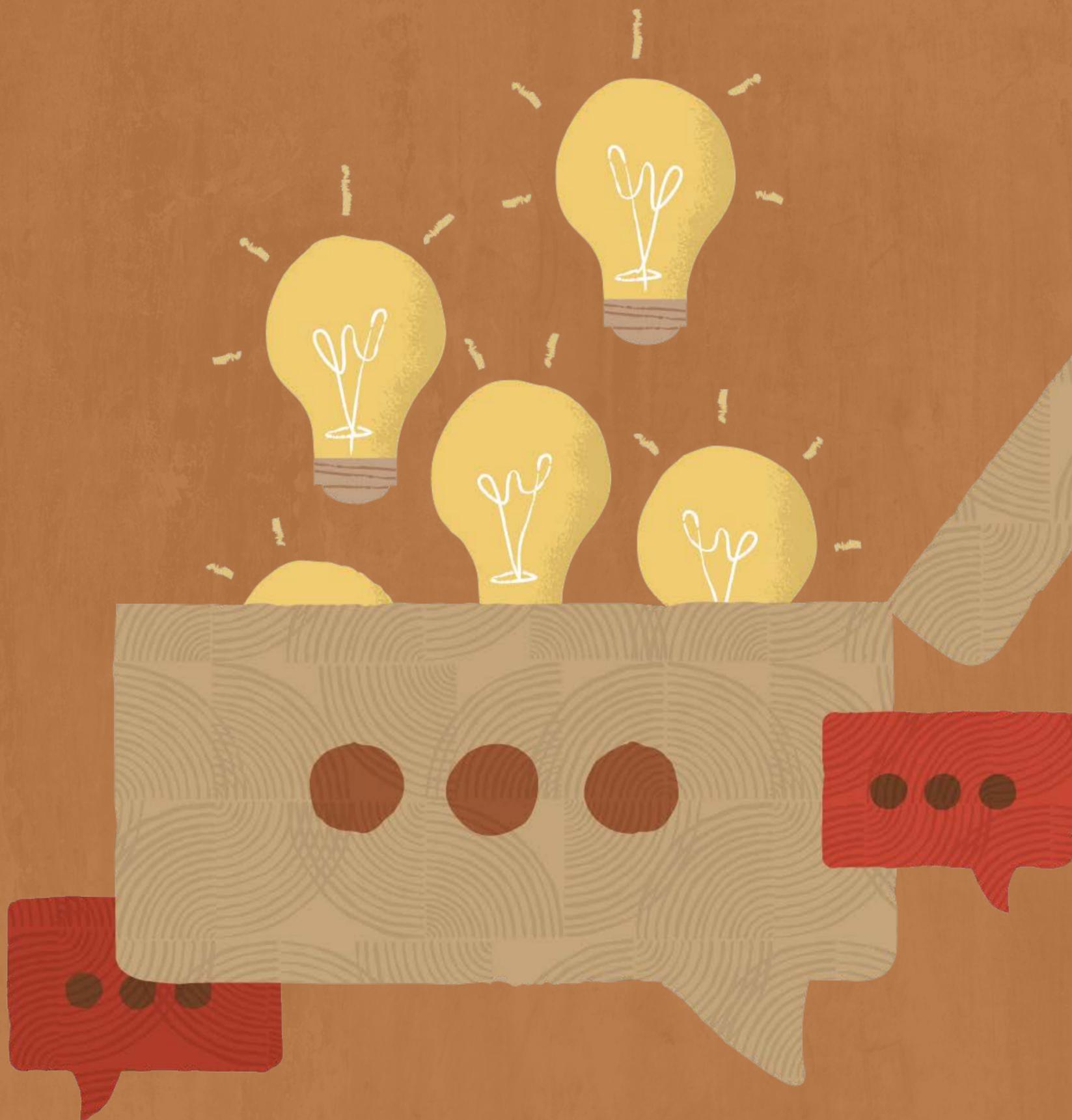


COMO

Fazer com que  
novos modelos  
de negócios  
orientados para  
serviços sejam  
rentáveis



## Posição para crescimento

---

As ofertas de serviço estão redefinindo modelos de negócios em todos os setores. Tudo, desde música (Spotify) a fitness (Peloton) a produtos complexos, como veículos e motores a jato (John Deere, Rolls-Royce), pode ser entregue como um serviço. No entanto, tornar esses modelos de negócios rentáveis não é fácil. Requer uma nova forma de operação e orientação dos seus processos e equipes em torno do cliente que geralmente não podem ser suportadas por sistemas legados.

Essa mudança para um modelo de serviço vem com grandes mudanças nas medidas de sucesso e nos relacionamentos com os clientes, uma vez que a qualidade do produto e do serviço agora depende diretamente do provedor de serviços, que precisa obter o máximo de tempo de atividade ao menor custo. O monitoramento remoto e a intervenção - como permitido pela Internet das Coisas (IoT) - e recursos de machine learning, serviço de campo eficiente e logística de serviço desempenham um papel fundamental no sucesso do negócio de serviços.

Os principais inovadores capturam e analisam o *feedback* onde quer que a voz do cliente, a voz do produto e a voz da fábrica estejam; e por meio delas priorizam as inovações contínuas que mantêm os clientes envolvidos e satisfeitos.



# Você sabia?

**Quatro em cada cinco empresas com planos para 2021 estão avaliando novos modelos de negócios.<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> MIT Technology Review Insights, “[New Business Models, Big Opportunity](#)”, 2021

<sup>2</sup> McKinsey & Company, “[How COVID-19 has pushed companies over the technology tipping point—and transformed business forever](#),” 5 de outubro de 2020.

<sup>3</sup> Frost & Sullivan, [Your Next Car Could Be a Flexible Subscription Model](#), originalmente publicado na Forbes.com, 30 de julho de 2018.

<sup>4</sup> Digitalist Magazine, “[5 Technology Trends to Build Resilience in Challenging Times](#)”, 23 de março de 2020.

- **37% dos executivos** em uma pesquisa da MIT **estão planejando lançar novos modelos “como um serviço”** e 52% estão planejando mudar a forma como os produtos e serviços são vendidos.<sup>1</sup>
- **62% de todas as empresas** implementaram soluções para gerenciar uma demanda crescente por interações e serviços online. E mais da metade dos entrevistados (53%) acredita que a mudança se manterá após a pandemia diminuir, à medida que consumidores e clientes se adaptarem ao “próximo normal”.<sup>2</sup>
- Em 2025–26, **os programas de assinatura de veículos poderão representar quase 10%** de todas as vendas de veículos novos nos EUA e na Europa. 16 milhões de veículos poderão fazer parte dos serviços de assinatura de veículos.<sup>3</sup>
- **82% das receitas** derivadas de modelos de negócios digitais serão habilitadas para plataforma.<sup>4</sup>



## Pergunte a si mesmo se algum dos seguintes cenários se aplicam:

- ① Desafios para configurar e tornar rentáveis novos modelos de negócios.
- ① Impossibilidade de agilizar a produção e as operações de serviço, otimizar sua cadeia de suprimentos, reduzir custos de manutenção e medir o desempenho e a rentabilidade enquanto agrada os clientes.
- ① Dificuldade em manter os produtos, ativos e equipamentos em campo funcionando para fornecer valor contínuo aos seus clientes e obter visibilidade em tempo real do consumo, análise de serviços e inventário de peças sobressalentes.
- ① Maior complexidade nas operações relacionadas às suas ofertas e mudanças de modelo de negócios e produtos desconectados, inovação de serviços e sistemas de *back-end*.
- ① Projetar e lançar produtos e serviços rentáveis que mantêm os clientes consumindo serviços, renovando contratos e minimizando a taxa de rotatividade.

# Como seria o sucesso com modelos de negócios orientados para serviços?



## Benefícios para a sua empresa

- Envolver-se e conheça melhor os seus clientes, e permita *upsell* e *cross-sell* para receita adicional
- Adicione novos fluxos de receita, ajuste de investimentos e ROI de acordo com dados em tempo real
- Estenda o controle dos seus produtos pelo ciclo de vida do cliente

## Benefícios aos seus clientes

- Maior satisfação e níveis de serviço
- Flexibilidade financeira e maior capacidade de transferir CapEx para OpEx
- Agilidade para adicionar, modificar e ajustar facilmente os ativos e serviços para atender rapidamente às necessidades em constante mudança

## Como a Oracle pode te ajudar?

- ✓ **Alcance mais valor ao alinhar todos os seus dados e processos de inovação** — da ideia ao serviço — em uma plataforma na nuvem. Isso torna a inovação mais eficiente, deixando os clientes mais satisfeitos e fazendo com que as empresas prosperem, mesmo quando ocorre uma mudança.
- ✓ **Capture e analise o *feedback*** da voz do cliente, da voz do produto e da voz da fábrica; aproveitando para prover serviços ideais que mantêm os clientes satisfeitos e leais.
- ✓ **Transforme o negócio rapidamente para fornecer qualquer coisa como um serviço.** Ofereça resultados aprimorados aos clientes por meio de assinatura e modelos de negócios baseados em consumo que permitem a entrega de qualquer coisa como um serviço.

“ Ter visibilidade completa e em tempo real das operações da força de trabalho móvel é fundamental para garantir receita, aumentar a economia de custos e construir relacionamentos positivos duradouros com os clientes.”

— **Enrique Blanco**  
CTO Global, Telefónica

# Três passos para fazer com que novos modelos de negócios orientados para serviços sejam rentáveis

---



## **Projete tudo à volta do cliente.**

Acabe com os silos e conecte os seus processos e pessoas às necessidades dos seus clientes.

## **Permita a transformação de serviços e assinaturas.**

Simplifique os processos para suportar novos modelos de negócios e flexibilidade para se adaptarem às mudanças das necessidades do cliente.

## **Ouçã e adapte-se continuamente.**

Priorize o *feedback* do cliente para manter, oferecer e monetizar continuamente os serviços que seu cliente pode rapidamente adotar e utilizar de forma eficaz com maior satisfação.

Para saber mais sobre como monetizar com sucesso novos modelos de negócios que são construídos em torno das necessidades de seus clientes, visite nossa página “Desbloqueie a Inovação Contínua”.

[Saiba mais](#)

Copyright © 2021, Oracle e/ou suas afiliadas. Este documento é fornecido apenas para fins informativos, e seu conteúdo está sujeito a alterações sem aviso prévio. Não garantimos a ausência de erros neste documento e ele não está sujeito a outras garantias ou condições, seja expressas oralmente ou implícitas em lei, incluindo garantias implícitas e condições de comercialização ou adequação a uma finalidade específica. A Oracle isenta-se especificamente de qualquer responsabilidade com relação a este documento, e nenhuma obrigação contratual é contraída diretamente ou indiretamente por este documento. Este documento não pode ser reproduzido ou transmitido de nenhuma forma, por nenhum meio (seja eletrônico ou mecânico) e para nenhuma finalidade sem a nossa autorização prévia por escrito. Oracle e Java são marcas registradas da Oracle e/ou de suas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas de seus respectivos donos.