



Curso Experto

# SERVITIZACIÓN

[www.mondragon.edu/cursos/servitizacion](http://www.mondragon.edu/cursos/servitizacion)



[www.mondragon.edu](http://www.mondragon.edu)

# SERVITIZACIÓN

La **servitización**, aplicada a fabricantes de productos industriales, permite ampliar la oferta en forma de servicios industriales posventa con márgenes muy superiores a la venta de producto industrial nuevo.

La servitización constituye una importante **fuentes de ingresos** potenciales, **recurrentes** a lo largo del ciclo de vida del producto, y medio de **fidelización** de clientes.

Las **tecnologías Industria 4.0**, aplicadas habitualmente en la fabricación para la reducción de costes, permiten asimismo añadir funcionalidades al producto industrial para convertirlo en **canal de relación con el cliente**. Así, dependiendo del contexto operacional y situación del ciclo de vida del producto, se abren oportunidades de prestación de **múltiples servicios de valor añadido para el cliente**; desde la gestión de repuestos y training ad-hoc, a contratos por disponibilidad, monitorización de la condición, optimización de los procesos del cliente, retrofitting, mantenimiento predictivo, servicios financieros renting-leasing, contratos por uso y desempeño, gestión del fin de vida.

Este curso está **dirigido a profesionales** de empresas industriales que deseen acometer un proyecto de servitización de su oferta y modelo de negocio industrial.

El programa del curso ofrece tanto las **bases teóricas** para iniciar/consolidar esta transformación, como **vivencias de empresas industriales** con recorrido práctico en la servitización, y **talleres de reflexión** individual y grupal para la definición de **retos** e intercambio de experiencias.

Este curso permite la obtención del título **Curso Experto en Servitización** impartido por Mondragon Unibertsitatea. Así como que el asistente oficial de la empresa **se acompañe de otra persona** con diferente perfil (e.g. Desarrollo de Negocio, SAT, I+D...) según la temática de cada jornada.

## Características

El objetivo del **Curso Experto en Servitización** es formar a profesionales (Desarrollo de negocio, I+D, SAT, etc.) a reflexionar y resolver las siguientes cuestiones:

- **¿Cómo puedo crear rentabilidad y valor a mis clientes** mediante la servitización de mi oferta industrial?
- **¿Cuáles son las prácticas y tecnologías** que las empresas líderes emplean para ofrecer servicios industriales avanzados a sus clientes?
- **¿Qué facilitadores e inhibidores** me puedo encontrar en el desarrollo y adopción de servicios industriales por parte de mis clientes?
- **¿Qué claves debo tener en cuenta al diseñar** servicios industriales avanzados y sus procesos

de despliegue?

- **¿Cómo puedo innovar mi oferta de servicios industriales** y transformar nuestro **modelo de negocio** hacia la servitización?
- **¿Cuáles son los retos clave** que deberíamos abordar para desarrollar e implementar la servitización en mi empresa?



# Programa

Jornadas	
#1	<b>CREANDO VALOR MEDIANTE LA SERVITIZACIÓN</b> Qué es la Servitización. Conceptos y visión de los servicios avanzados; elementos de la servitización, sus características, ventajas e implicaciones. Prácticas y tecnologías que las empresas líderes emplean para ofrecer servicios avanzados.
#2	<b>SITUACIÓN DE LA SERVITIZACIÓN EN LA INDUSTRIA INTERNACIONAL Y VASCA</b> Estado de la servitización por sectores. Servicios-producto frente a servicios-cliente según las condiciones industriales. Facilitadores e inhibidores en la adopción de servicios, desde la perspectiva del cliente y el fabricante.
#3	<b>TECNOLOGÍAS SERVICE 4.0 EN LOS SERVICIOS POSVENTA</b> Estrategia de mantenimiento posventa en base a la criticidad fiabilidad-coste. Dimensionamiento de recursos SAT y programación dinámica de tareas de mantenimiento. RAM-LCC y servicios posventa orientados al cliente.
#4	<b>TECNOLOGÍAS INDUSTRY 4.0 (CPS – IOT) COMO SOPORTE A LA SERVITIZACIÓN</b> Potencial de las tecnologías sensórica inteligente, sistemas embebidos, middleware y comunicaciones en el desarrollo de servicios industriales avanzados. Estrategias y procesos que las empresas líderes aplican.
#5	<b>TECNOLOGÍAS INDUSTRY 4.0 (CLOUD – DATA ANALYTICS) COMO SOPORTE A LA SERVITIZACIÓN</b> Potencial de las tecnologías Cloud & Data Analytics en el desarrollo de servicios industriales avanzados. Estrategias y procesos que las empresas líderes aplican.
#6	<b>DISEÑO DEL PROCESO DE SERVITIZACIÓN Y SU DESPLIEGUE</b> Diseño de servicios avanzados; fases, metodologías y herramientas. Diseño de los procesos de negocio y sistemas de entrega de servicios avanzados. Métricas de desempeño del servicio.
#7	<b>INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS INDUSTRIALES</b> Representación de la oferta actual de la empresa en clave Sistema-Producto-Servicio (SPS). Ideación de nuevos SPS. Integración y valoración de los nuevos SPS en la propuesta de valor de la empresa.
#8	<b>INNOVACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO Y EMPRENDIMIENTO MEDIANTE LA SERVITIZACIÓN</b> Evolución de los modelos de negocio desde la perspectiva de la servitización. Prácticas que los principales proveedores de tecnología emplean en sus modelos de negocio de servicio. Emprendimiento tecnológico en Servitización; Bilbao AS FABRIK.

Cada jornada está estructurada en tres tipos de sesiones:

- **MASTERCLASS.** Formación en conceptos, metodologías y herramientas para servitizar la oferta industrial.
- **CASO DE EMPRESA.** Casos empresariales de éxito para el intercambio de experiencias y prácticas.
- **WORKSHOP.** Taller para la reflexión individual y grupal sobre retos en servitización de las empresas industriales asistentes.

# Metodología

Durante el curso se ofrecen tanto las **bases conceptuales y metodológicas**, como vivencias de empresas con **experiencia en la servitización de su oferta industrial**, y **talleres de reflexión individual y grupal**.

Los espacios de aprendizaje con los que cuenta el programa son:

- **Sesiones de formación conceptual y metodológica.** El objetivo es **adquirir una base conceptual, metodológica y de herramientas que facilitan la servitización en empresas industriales.**
- **Comunidad de aprendizaje.** Intercambio de experiencias prácticas por empresas industriales referentes en servitización.
- **Espacio de individual de reflexión.** Corresponde con el espacio personal de cada empresa participante para reflexionar y consolidar los aprendizajes generados.

## Practicidad

Formación basada en un enfoque práctico, con casos de empresas reales. La mayor parte de los docentes del programa son profesionales del sector.

## Networking

Posibilidad de realizar contactos de alto nivel entre participantes y docentes con diferentes perfiles profesionales y empresas industriales.

## Workshops

Sesiones donde podrás poner en práctica lo aprendido a través de casos reales y mediante el trabajo en equipos.

# Empresas participantes





# Información

---

**Total créditos: 10 ECTS**

**Idioma: Castellano e Inglés**

**Modalidad: Presencial**

**Lugar de impartición: Bilbao Berrikuntza Faktoria (Bilbao)**

**Duración: 2 meses**

**Persona de contacto:**

Mireia Igarzabal ([migarzabal@mondragon.edu](mailto:migarzabal@mondragon.edu)) (943718009)

**Más información e inscripciones:**

<http://www.mondragon.edu/cursos/servitizacion>

Curso Experto

# SERVITIZACIÓN



[www.mondragon.edu](http://www.mondragon.edu)

