**RESTART: Resiliencia y formación para Pymes**

**Caso de estudio**

**(Resultado del proyecto 3 - Tareas 3.1. y 3.2)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Autor del caso de estudio:** | *STEP RI Science and technology park of the University of Rijeka* |
| **Nombre del módulo al que se asigna el caso de estudio:** | *Módulo 6: Servitización: transformando productos en servicios* |
| **Título del caso de estudio:** | *Philips: Luz como servicio* |
| **Descripción del caso de estudio:** | *La oferta de servicios de iluminación de Philips al aeropuerto de Schiphol es un magnífico ejemplo de servitización, que es el proceso de pasar de vender productos físicos a ofrecer servicios o soluciones que aporten valor añadido al cliente.*  *En este caso, Philips se asoció con el aeropuerto de Schiphol para modernizar su sistema de iluminación, que incluía la sustitución de más de 100.000 luces fluorescentes tradicionales por luces LED de bajo consumo. Philips no se limitó a vender las luces al aeropuerto, sino que le ofreció un paquete integral de servicios de iluminación que incluía la instalación, el mantenimiento y la asistencia continua.*  *El paquete de servicios incluía una serie de funciones, como supervisión y control remotos, mantenimiento predictivo y detección automática de fallos. Philips también proporcionó un equipo de técnicos in situ para garantizar que el sistema de iluminación funcionara siempre al máximo rendimiento.*  *Al ofrecer un paquete integral de servicios de iluminación, Philips pudo proporcionar al aeropuerto de Schiphol una serie de ventajas, entre las que se incluyen:*   1. *Reducción del consumo de energía: Las luces LED utilizadas en el nuevo sistema de iluminación eran mucho más eficientes energéticamente que las antiguas luces fluorescentes, lo que se tradujo en una reducción del consumo de energía de hasta el 50%.* 2. *Reducción de los costes de mantenimiento: Las funciones de mantenimiento predictivo del paquete de servicios ayudaron a identificar posibles problemas antes de que se convirtieran en problemas graves, lo que redujo la necesidad de costosas reparaciones y minimizó el tiempo de inactividad.* 3. *Mejora de la calidad de la iluminación: Las nuevas luces LED proporcionaron una iluminación de mejor calidad que las antiguas luces fluorescentes, lo que mejoró la experiencia de los pasajeros y redujo la fatiga visual del personal del aeropuerto.*   *En general, este ejemplo de paquete producto-servicio ofrecido por Philips al aeropuerto de Schiphol es un caso interesante de oferta de una serie de ventajas para el cliente que van más allá de las propias luces, y que contribuyen a crear una relación a largo plazo basada en la confianza y el beneficio mutuo.* |
| **Link para más información:** | [*https://www.signify.com/global/our-company/news/press-release-archive/2015/20150416-philips-provides-light-as-a-service-to-schiphol-airport*](https://www.signify.com/global/our-company/news/press-release-archive/2015/20150416-philips-provides-light-as-a-service-to-schiphol-airport) |
| **Grupo objetivo del caso de estudio:** | Microempresas, pequeñas y medianas empresas (MiPymes)  Empleados de MiPymes  Ecosistema de EFP de la UE  Organizaciones de apoyo a las empresas |
| **Competencias y habilidades ESCO** | |
| * Habilidades y competencias transversales * Habilidades sociales y emocionales * Pensamiento crítico * Pensamiento analítico * Resolución de problemas * Autogestión * Gestión de negocio * Adaptabilidad * Resiliencia * Creatividad * Networking * Iniciativa * Flexibilidad * Sinceridad * Comprensión de la complejidad * Cooperación * Empatía * Innovación * Liderazgo      * Habilidades * Habilidades tecnológicas * Marketing de producto * Marketing digital * Habilidades digitales * Comunicación * Cooperación * Inteligencia emocional      * Conocimiento * Gestión de negocio * Aprendizaje y formación online * Publicidad * Computación en la nube * Big data * Comercio electrónico * Inteligencia Artificial * IoT * Alfabetización digital * Ciberseguridad * Minado y análisis de datos * Sostenibilidad * Bienestar * Cambio climático * Gestión de redes sociales | |