**RESTART: Osposobljavanje poduzetnika u svrhu otpornosti i razvoja**

**Obrazac studije slučaja**

**(Rezultat 3 - Zadatak 3.1. & Zadatak 3.2)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Autor studije slučaja:** | *STEP RI znanstveno-tehnologijski park Sveučilišta u Rijeci* |
| **Naziv modula kojemu studija slučaja pripada** | *Modul 6: Servitizacija – pretvaranje proizvoda u usluge* |
| **Naslov studije slučaja:** | *Philips – Rasvjeta kao usluga* |
| **Opis studije slučaja:** | *Ponuda usluga rasvjete od strane Philipsa zračnoj luci Schiphol izvrstan je primjer servitizacije, osnosno procesa prelaska s prodaje fizičkih proizvoda na ponudu usluga ili rješenja koja pružaju dodatnu vrijednost kupcu.*  *U ovom slučaju, Philips se udružio sa zračnom lukom Schiphol kako bi nadogradio svoj sustav rasvjete, što je uključivalo zamjenu više od 100.000 tradicionalnih fluorescentnih svjetala energetski učinkovitim LED svjetlima. Philips nije samo prodavao svjetla zračnoj luci; umjesto toga, ponudio je sveobuhvatan paket usluga rasvjete koji uključuje instalaciju, održavanje i stalnu podršku.*  *Paket usluga uključivao je niz značajki, poput daljinskog nadzora i upravljanja, prediktivnog održavanja i automatskog otkrivanja kvarova. Philips je osigurao i tim tehničara koji će na licu mjesta osiguravati da sustav rasvjete uvijek radi s vrhunskom izvedbom.*  *Nudeći sveobuhvatan paket usluga rasvjete, Philips je zračnoj luci Schiphol pružio niz pogodnosti, uključujući:*   1. *Smanjenu potrošnju energije: LED svjetla korištena u novom sustavu rasvjete bila su znatno energetski učinkovitija od starih fluorescentnih svjetala, što je rezultiralo smanjenjem potrošnje energije do 50%.* 2. *Niže troškove održavanja: Značajke prediktivnog održavanja paketa usluga pomogle su identificirati potencijalne probleme prije nego što prerastu u veće probleme, smanjujući potrebu za skupim popravcima i minimizirajući vrijeme zastoja funkcionalnosti.* 3. *Poboljšanu kvalitetu osvjetljenja: Nova LED svjetla pružila su kvalitetniju rasvjetu od starih fluorescentnih svjetala, što je poboljšalo iskustvo putnika i smanjilo naprezanje očiju osoblja zračne luke.*   *Ukratko, ovaj primjer paketa proizvoda i usluga koji Philips nudi Zračnoj luci Schiphol zanimljiv je slučaj pružanja niza pogodnosti za kupca koje nadilaze samu rasvjetu i pomažu u izgradnji dugoročnog odnosa temeljenog na povjerenju i međusobnoj koristi.* |
| **Poveznica za više informacija:** |  |
| **Ciljana skupina studije slučaja:** | Mikro, mala i srednja poduzeća (MMSP)  Zaposlenici MMSP-a  EU VET ekosustav  Organizacije za poslovnu podršku |
| **ESCO kompetencije i vještine:** | |
| * Transverzalne vještine i kompetencije   + Društvene i emocionalne vještine   + Kritičko mišljenje   + Analitičko mišljenje   + Rješavanje problema   + Samoupravljanje   + Poslovno upravljanje   + Prilagodljivost   + Otpornost   + Kreativnost   + Umrežavanje   + Inicijativa   + Fleksibilnost   + Otvorenost   + Rješavanje složenih problema   + Suradnja   + Empatija   + Inovacija   + Vodstvo * Vještine   + Tehnološke vještine   + Marketing proizvoda   + Digitalni marketing   + Digitalne vještine   + Komunikacija   + Suradnja   + Emocionalna inteligencija      * Znanja   + Poslovno upravljanje   + Online učenje i obuka   + Oglašavanje   + Računarstvo u Oblaku   + Veliki podaci   + E-trgovina   + Umjetna inteligencija   + IoT (Internet of Things – “internet stvari”)   + Digitalna pismenost   + Kibernetička sigurnost   + Rudarenje i analiza podataka   + Održivost   + Dobrobit   + Klimatske promjene   + Upravljanje društvenim mrežama | |