**RESTART: Reziliencia és képzés a kkv-k számára**

**Esettanulmány**

**(3. Projekteredmény - 3.1. Feladat & 3.2 Feladat)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Az esettanulmány szerzője:** | *STEP RI* |
| **Annak a modulnak a neve, amelyhez az esettanulmány tartozik:** | *6. modul: Szervitizáció - a termékek szolgáltatássá alakítása* |
| **Az esettanulmány címe:** | *Philips – A fény, mint szolgáltatás* |
| **Az esettanulmány leírása:** | *A Philips által a Schiphol repülőtér számára kínált világítási szolgáltatások kiváló példája a szervitizációnak, vagyis annak a folyamatnak, amelynek során a fizikai termékek értékesítéséről olyan szolgáltatások vagy megoldások kínálására térünk át, amelyek hozzáadott értéket nyújtanak az ügyfélnek.*  *Ebben az esetben a Philips a Schiphol repülőtérrel együttműködve korszerűsítette világítási rendszerét, amelynek keretében több mint 100 000 hagyományos fénycsövet cseréltek le energiahatékony LED-es lámpákra. A Philips nem egyszerűen csak eladta a lámpákat a repülőtérnek, hanem átfogó világítási szolgáltatási csomagot kínált, amely magában foglalta a telepítést, karbantartást és a folyamatos támogatást is.*  *A szolgáltatási csomag számos elemet tartalmazott, például távfelügyeletet és távvezérlést, prediktív karbantartást és automatikus hibaérzékelést. A Philips egy helyszíni technikusokból álló csapatot is biztosított, hogy a világítási rendszer mindig csúcsteljesítményen működjön.*  *A Philips átfogó világítási szolgáltatási csomagot kínálva a Schiphol repülőtér számára számos előnyt tudott nyújtani, többek között:*   1. *Csökkentett energiafogyasztás: Az új világítási rendszerben használt LED-lámpák jelentősen energiatakarékosabbak voltak, mint a régi fénycsövek, ami akár 50%-os energiafogyasztás-csökkenést eredményezett.* 2. *Alacsonyabb üzemeltetési költségek: A szolgáltatáscsomag prediktív karbantartási funkciói segítettek azonosítani a potenciális problémákat, mielőtt azok komolyabb problémává válnának, csökkentve ezzel a költséges javítások szükségességét és minimalizálva az üzemszünetet.* 3. *Javított fényminőség: Az új LED-es lámpák jobb minőségű világítást biztosítottak, mint a régi fénycsöves lámpák, ami javította az utasok élményét és csökkentette a repülőtéri személyzet szemének megterhelését.*   *Összességében a Philips által a Schiphol repülőtérnek kínált termék-szolgáltatás csomag érdekes példája annak, hogy az ügyfél számára számos olyan előnyt nyújtottak, amely túlmutatott magukon a lámpákon, és hozzájárult egy hosszú távú, bizalmon és kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolat kiépítéséhez.* |
| **Bővebb információ:** | [*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) |
| **Az esettanulmány célcsoportja:** | Mikro-, kis- és középvállalkozások (KKV-k)  KKV-k munkavállalói  Az EU szakképzési ökoszisztémája  Vállalkozásokat támogató szervezetek |
| **ESCO kompetenciák és készségek** | |
| * Transzverzális készségek és kompetenciák * Szociális és érzelmi készségek * Kritikai gondolkodás * Analitikus gondolkodás * Problémamegoldás * Önmenedzselés * Üzleti menedzsment * Alkalmazkodóképesség * Reziliencia * Kreativitás * Hálózatépítés * Kezdeményezőkészség * Rugalmasság * Nyitottság * A komplexitás megértése * Együttműködés * Empátia * Innováció * Vezetői képességek * Képességek * Technológiai készségek * Termékmarketing * Digitális marketing * Digitális készségek * Kommunikáció * Együttműködés * Érzelmi intelligencia * Tudás * Üzlet menedzsment * Online tanulás és képzés * Hirdetés * Felhőalapú számítástechnika * Big data * E-kereskedelem * Mesterséges intelligencia * Dolgok Internete (IoT) * Digitális írástudás * Kiberbiztonság * Adatbányászat és -elemzés * Fenntarthatóság * Jólét * Éghajlatváltozás * Közösségi média menedzsment | |