

Nieuwe business modellen: machinebouwers als serviceverleners

Een programma om tot servitisation te komen



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Even voorstellen

Klaas Praamstra

Sr. Engineer / Consultant

klaas.praamstra@postendekker.nl

<https://www.linkedin.com/in/kmpraamstra/>

Post en Dekker

www.postendekker.nl

020-468 08 39



Pleased to meet you



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Post en Dekker

Creating new business for OEM

- System developer voor OEM's & Main-Suppliers
- Kerncompetenties:
 - Portfolio Roadmapping
 - Integraal modulair ontwerpen
 - Smart Customization
 - Development Management
 - Servitisation
- Amsterdam | since 1998 | 28 fte



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Waarom servitisation?



Machinebouw

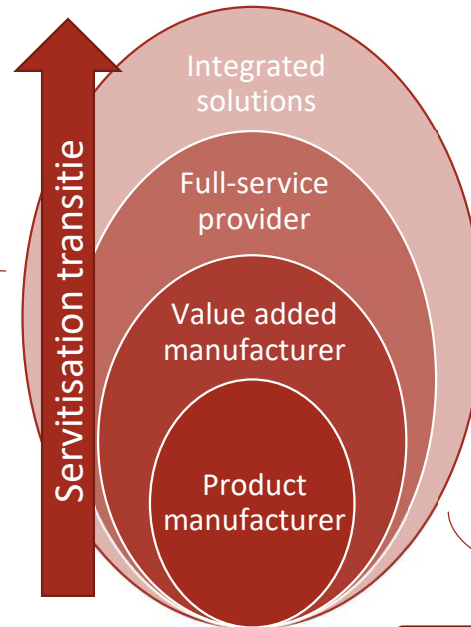
12 december 2023, Congrescentrum 1931

Waarom Servitisation?

Toegevoegde waarde



- Meer waarde uit dienstverlening
- Stabieler cashflow en hogere omzet
- Groei door innovatie van bedrijfsprocessen



Smart Industrie 4.0



- Toenemende sensing en connectiviteit
- Toenemende vraag naar specialistische kennis & ondersteuning
- Concurrentievoordeel / geen copycats

Klantrelatie



- Ontwikkel langdurige zakelijke relaties en neem een voorsprong op concurrenten
- Help de klant van 'pijn' naar 'winst'
- Voorspelbaardere TCO voor eindgebruikers



Machinebouw

12 december 2023, Congressentrum 1931

Hoe stappen te maken in servitisation?



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Programma aanpak tot servitisation

Op een **gestructureerde manier** inzicht krijgen in de **dienstbehoeften** van de klant, impact en **waarde** hiervan op de eigen **business inzichtelijk** maken, de te maken stappen in een **strategisch overzicht** vastleggen en dit **uitvoeren**



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Programma aanpak tot servitisation

Prepare

Discover

Execute

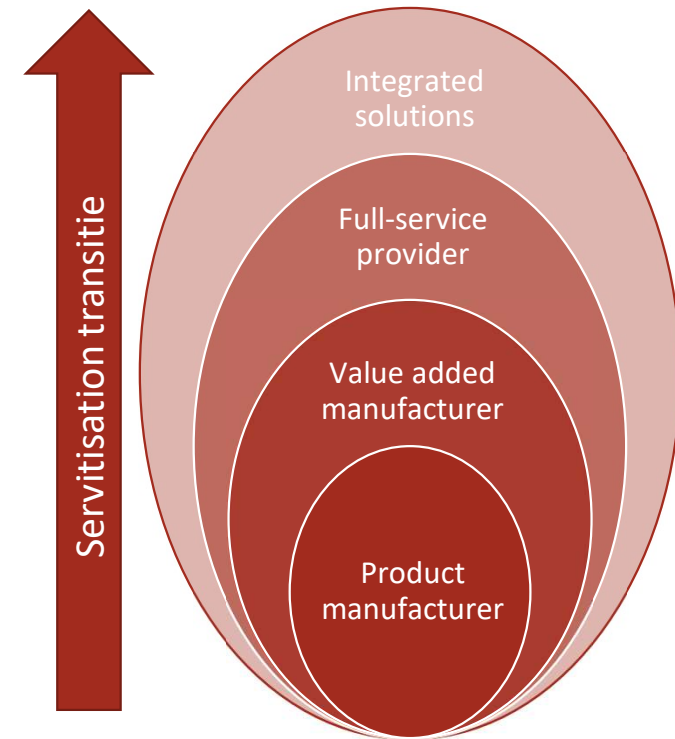


Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Voorbereiding

- Commitment
- Team vormen
- Ambities uitspreken
- Startpunt bepalen
- Klanten selecteren
- Kennis verzamelen



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Discover

Customer value

Business value

Roadmapping

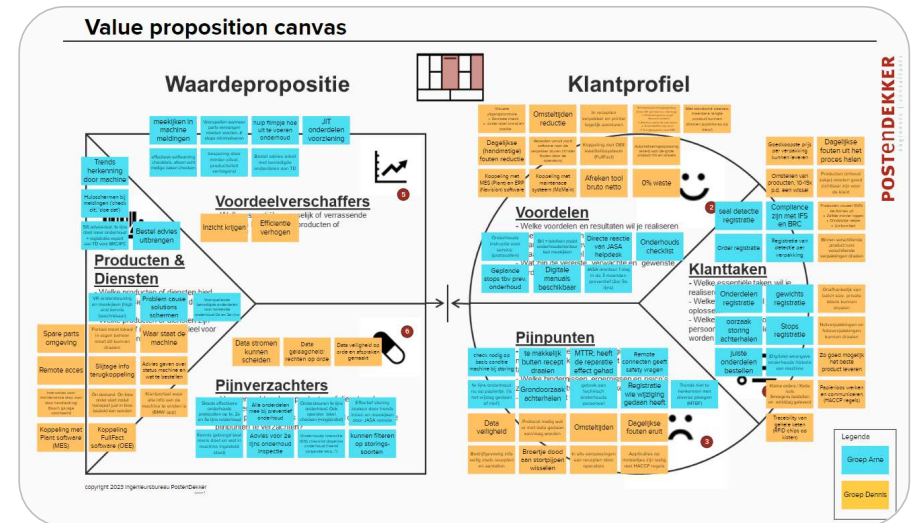


Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Customer Value

- ‘Pain & gain’ klant inzichtelijk krijgen
- De klant **echt** leren begrijpen door de klant te betrekken
- Resultaat: Concrete concept diensten afgestemd op klantwaarde en behoeften



Machinebouw

12 december 2023, Congressentrum 1931

Customer Value

- ‘Pain & gain’ klant inzichtelijk krijgen
- De klant **echt** leren begrijpen door de klant te betrekken
- Resultaat: Concrete concept diensten afgestemd op klantwaarde en behoeften

Applicatie	Machine documentatie	Problem cause solution	conditioning monitoring
gebruiker	TD	Operator/TD	TD
Features	<ul style="list-style-type: none"> onderdelenboek electrische schema's serie nummers sparepart info software versies firmware hardware 	<ul style="list-style-type: none"> filmpjes, error meldingen FAQ's loggen van stops 	<ul style="list-style-type: none"> Servo's; - gem snelheid - temperatuur - koppels #slagen luchtverbruik/flow energie (stroom) luchtdruk service behoefte indicatie (sleutel)
Value	<ul style="list-style-type: none"> tijdsbesparing helpdesk desk documentatie 	<ul style="list-style-type: none"> tijdsbesparing helpdesk 	<ul style="list-style-type: none"> inzicht in proces voorspelbaar onderhoud MTBF optimizer
Value for customer	<ul style="list-style-type: none"> Alle informatie en documentatie van de machine direct ter beschikking hebben 	<ul style="list-style-type: none"> Snel weer in productie kunnen zijn gemak bij zoeken naar storingen 	<ul style="list-style-type: none"> Conditie verbeterende voorstellen historisch; - procesparameters - alarmmeldingen - gemiddelden voorspelbaar onderhoud; - MTBF - tellerstand + gem. Productiesnelheid - optimalisatie suggesties - periodieke report generator - melding bij service desk (ticket inschieten) te zijner tijd; AI big data brede kennis
Features			

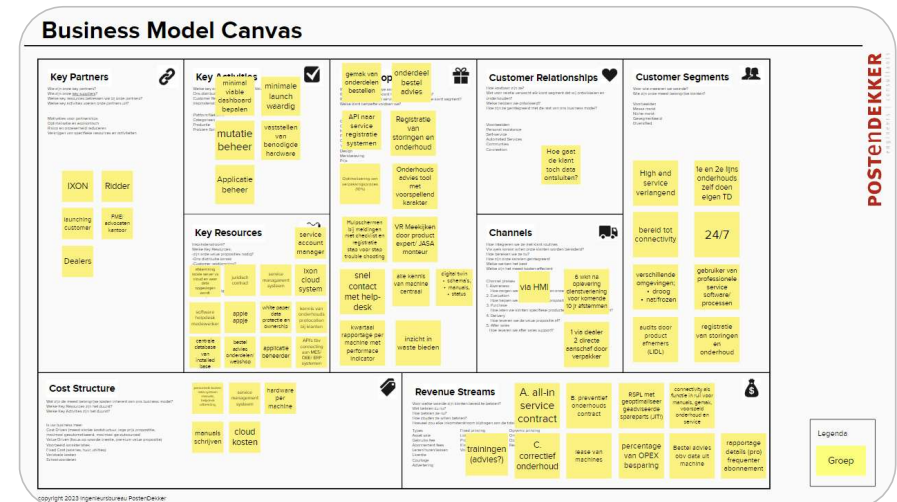


Machinebouw

12 december 2023, Congressentrum 1931

Business Value

- Impact concept diensten op business inzichtelijk maken
- Check op financiële uitvoerbaarheid
- Waar is klant bereid voor te betalen?
- Inzicht in inkomsten- en kostenstructuur
- Strategisch partners en resources duidelijk

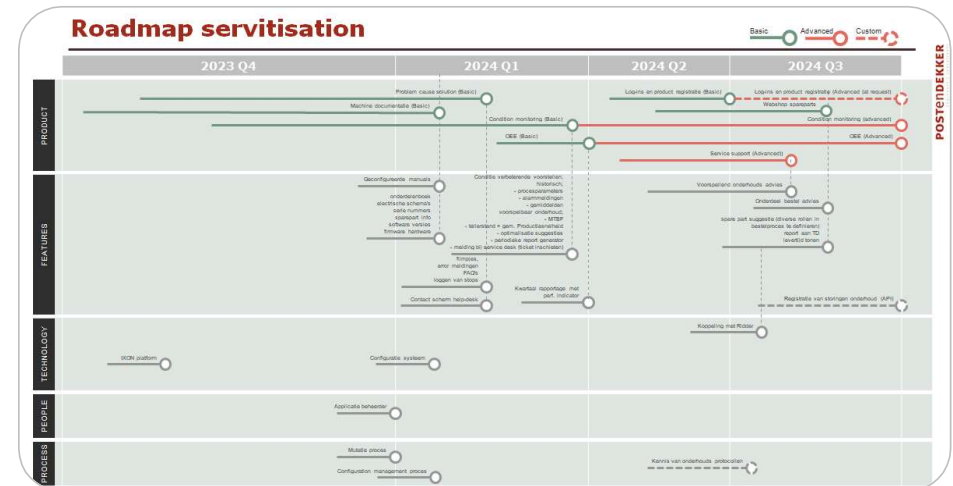


Machinebouw

12 december 2023, Congressentrum 1931

Roadmapping

- Roadmap servitisation
- Gezamenlijke commitment
- Strategische plan met taken en mijlpalen
- Korte en lange termijn
- Duidelijkheid stappenplan



Machinebouw

12 december 2023, Congressentrum 1931

Execute

Specifying

Concepting

Prototyping

Testing



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Specifying

- Functies specificeren
- Diensten uitdiepen naar de 'hoe'
- Benodigde productverandering definiëren
- Product specialisten betrekken
- List of Requirements vullen

Applicatie	Machine documentatie	Problem cause solution	conditioning monitoring	OEE (productie)	Service support	workshop spare parts	log: los en productie registratie
gebruiker TD	Operator/TD	TD	Plant manager	TD	TD/Inloop		
Feature	under the hood, service manuals, software version, revision history	Probleem oplossingen, diagnose, loggen van status	Probleem oplossingen, diagnose, loggen van status, onderhoudsadvies, vooraf waarschuwen, aanpak vooraf	Productiviteit, OEE (Down time), Efficiency, Cycle Time (incl. makelaar), afwijkingen van norm (Overmaat opnorm)	Operatie support, Service support, reparatie, reserveonderdelen, loggen van status	Operatie support, Service support, reparatie, reserveonderdelen, loggen van status	Operatie support, Service support, reparatie, reserveonderdelen, loggen van status
Value	Cost down in de fabriek, meer documentatie	reducerende risico's	reducerende risico's	reducerende risico's	reducerende risico's	reducerende risico's	reducerende risico's
Value for customer	Alle informatie van de machine wordt de moeite waard om te beschrijven	Alle informatie van de machine wordt de moeite waard om te beschrijven	Alle informatie van de machine wordt de moeite waard om te beschrijven	Alle informatie van de machine wordt de moeite waard om te beschrijven	Alle informatie van de machine wordt de moeite waard om te beschrijven	Alle informatie van de machine wordt de moeite waard om te beschrijven	Alle informatie van de machine wordt de moeite waard om te beschrijven
Features							

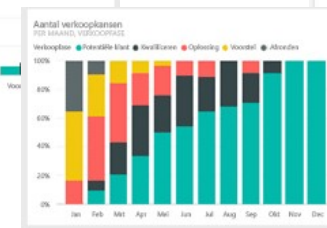
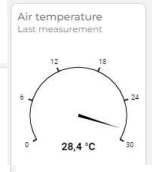
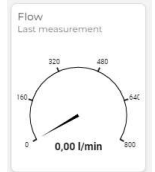
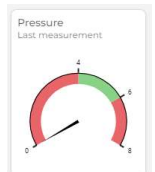
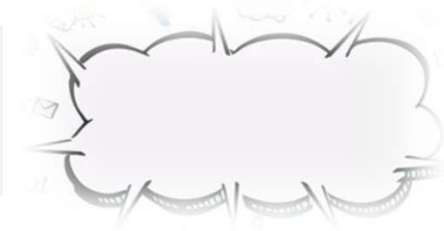
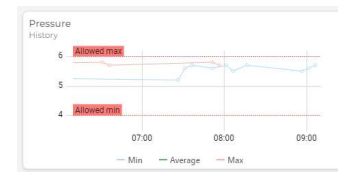
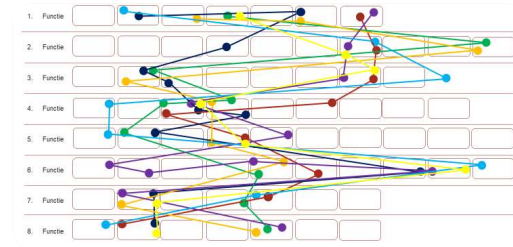
DELIVERABLE A: PRODUCT SPECIFICATIONS

Code	Domain	Req	Description	Target
Functional	Production tool	1	Feeder	1
1		1	Suitable design for EU and US	1
1		1	Use standard interfaces	1
1		1	Universal part usage	1
1		1	Focus on functionality	1
1		1	Coating	1
1		1	Operating environment	1
1		1	Paint position	1
1		1	Feeder casing	1
1		1	Mount	1
1		1	Number of feeders per machine	1
1		1	People needed for installation of the feeding system	1
1		1	The feeder shall have an marking in the middle that can be placed above the center line that is marked on the floor	1
1		1	Temporary after building is installation position without the use of a forklift	1
1		1	Label must be installed stand alone before shipment (if supplied)	1
1		1	Cable	1
1		1	Control	1
1		1	Skidpan	1



Concepting

- Functie vormgeven
- Oplossingsrichtingen bedenken
- Concepten maken
- Oplossing kiezen

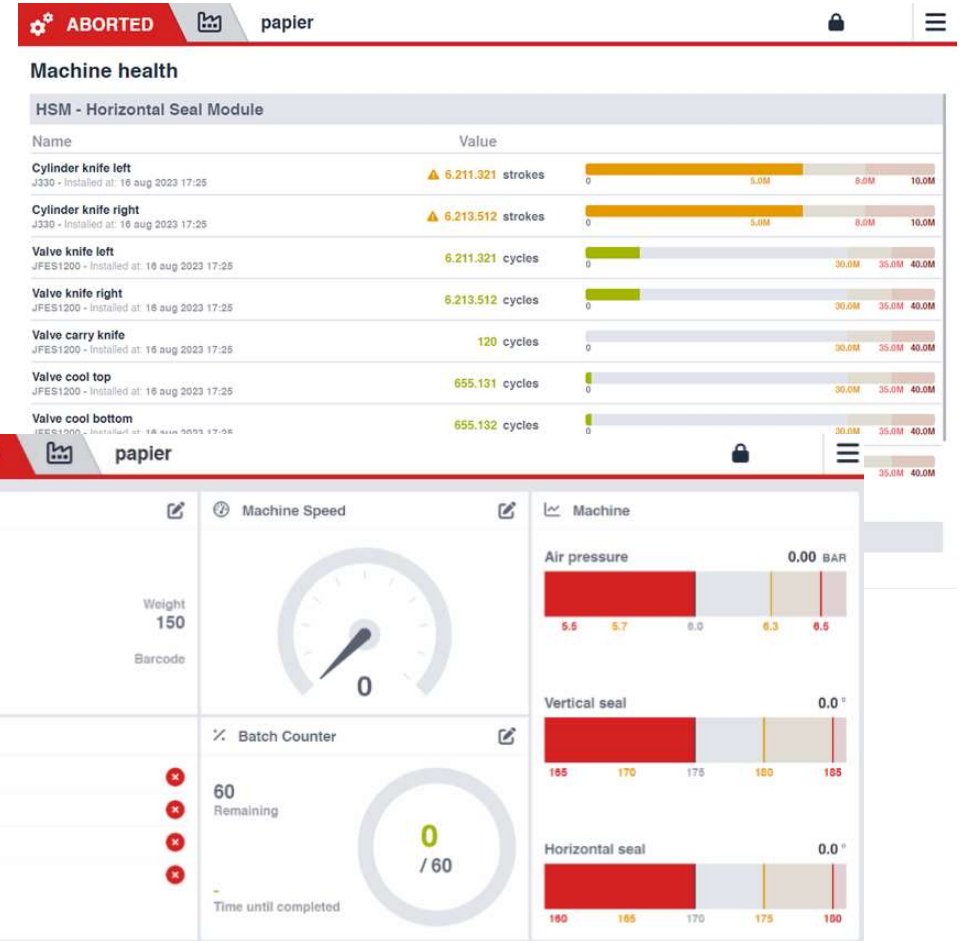


Machinebouw

12 december 2023, Congressentrum 1931

Prototyping

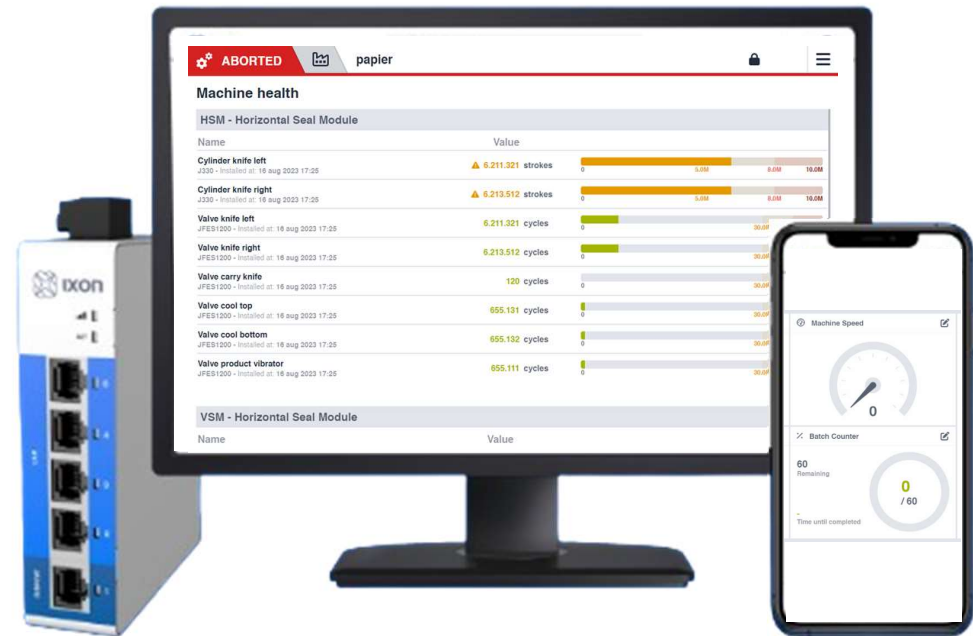
- Looks-like real
- Zien, voelen en gebruiken
- Betrek partners



Machinebouw
12 december 2023, Congresscentrum 1931

Testing

- Check validiteit oplossing
- Klantwaarde bevestigen
- Feedback ophalen klant



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Afsluitend

- Hands-on programma om tot servitisation te komen
- Gestructureerde bedrijfsbrede aanpak
- Samen met de klant tot oplossingen komen
- Pay-off: Succes met diensten die echt van waarde zijn!



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Zet de volgende stap als proactieve service provider naar stand 41!

POSTENDEKKER
engineers | consultants



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931

Dank voor uw aandacht!

Klaas Praamstra

Sr. Engineer / Consultant

klaas.praamstra@postendekker.nl

<https://www.linkedin.com/in/kmpraamstra/>



Ron Jansen

Sales Manager Benelux

ron.jansen@ixon.cloud

<https://www.linkedin.com/in/jansenron/>



Machinebouw

12 december 2023, Congrescentrum 1931