



Curso Experto

SERVITIZACIÓN

www.mondragon.edu/cursos/servitizacion



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 **f fuente 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

El programa se compone de un conjunto de **jornadas**:

Fecha	Jornada
29/09/2017	Masterclass: Creando valor mediante la servitización.
06/10/2017	Masterclass: Situación de la servitización en la industria internacional y vasca. Caso: Corporación Mondragon
20/10/2017	Masterclass: Tecnologías Service 4.0 en los servicios posventa. Caso: Soraluze
27/10/2017	Masterclass: Tecnologías Industry 4.0 (CPS – IoT) como soporte a la servitización. Caso: Fagor Arrasate
03/11/2017	Masterclass: Tecnologías Industry 4.0 (Cloud – Data Analytics) como soporte a la servitización. Caso: SAVVY Data Systems – PASABAN
10/11/2017	Masterclass: Diseño del proceso de servitización y su despliegue. Caso: Sareteknika
17/11/2017	Masterclass: Innovación de los servicios industriales. Caso: ULMA Carretillas Elevadoras
24/11/2017	Masterclass: Innovación del modelo de negocio y emprendimiento mediante la servitización. Caso: Motorlan

Cada una de las jornadas esta estructurada de la siguiente forma:

- **MASTERCLASS. Sesión de formación en conceptos, metodologías y herramientas** para servitizar la oferta industrial.
- **CASO DE EMPRESA. Casos empresariales** 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

Modalidad: Presencial

Precio: 800€ Plazas limitadas

Lugar de impartición: Bilbao Berrikuntza Faktoria (Bilbao)

Inicio – Finalización: 29 Septiembre 2017 - 24 Noviembre 2017

Duración: 2 meses

Personas de contacto:

Mireia Igarzabal (migarzabal@mondragon.edu) (943718009)

Más información e inscripciones:

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

Curso Experto

SERVITIZACIÓN

