

Servitizatie door de ogen van een technisch communicator

26 maart 2026

Jelte Meijer

ELUXIS KENNIS MAAKT KUNDIG



Even voorstellen!



- Jelte Meijer
- Toegepaste Onderwijskunde gestudeerd aan de UT
- 28 jaar bij Eluxis
- In 1998 begonnen met documentatie
- In 2004 kwam er opleiden bij
- Vanaf 2014 stapten we ook in het domein **Servitizatie**.

Wat is Servitizatie?

Geen gloeilampen meer verkopen



Service: licht in kantoren



Omvormen van de onderneming

- Van een product- naar een diensten georiënteerd businessmodel

Ander voorbeeld

- Een leverancier van machines die bedrijven ondersteunt met onderhoud en support

Situatie in veel organisaties

- Services = onbetaalde garantie of gratis helpdesk
- Onduidelijk welke services er zijn
- Verkoop en uitvoering iedere keer anders
- Intern geen goed beeld welke services aangeboden (moeten) worden

Gevolgen: gemiste omzet, te hoge kosten, ontevreden klanten, interne onrust, van project naar project werken

Oplossing

- Productizen van services gedurende de hele levenscyclus van een product
- Services met waarde voor de klant
- Servicesportfolio in kaart
- Implementeren en organiseren

Voordelen servitizatie

Servicecontracten

- Stabiele en voorspelbare bron van inkomsten
- Lange termijnrelatie met de klant

Resultaat

- Klant sneller tevreden
- Hogere omzet en uiteindelijk meer winst
- Ontzorgen klant. Voorbeelden:
 - Onderhoud machines uitbesteden, geen mensen meer hiervoor in dienst hebben
 - Bedrijfsauto's leasen voor personeel, geen bedrijfsauto's meer aanschaffen en onderhouden

Hoe en wanneer maak je een service product tastbaar?

- Service producten als standaard 'op de plank'
- 'Design for support': gedurende productontwikkeling services betrekken
- Aanpak:
 1. WAAROM?
 2. WAT?
 3. HOE?

 4. UITVOEREN
 5. VERBETEREN

Wie en wat heb je hiervoor nodig?

- In het kort: **resources + tijd** (en dus ook geld)
- Geen '*one man job*', co-creatie is key!
- Samenwerken met andere disciplines/afdelingen
- FTE's!
- Veelvoorkomende functie: Service Designer
- Service Designer heeft veel raakvlakken met een Technisch communicator
- Eluxis is op zoek naar een **kennisontwerper!**