

Duurzame diensteninnovatie

Samenvatting

De workshop **Duurzame Diensteninnovatie**, onderdeel van een Supermasterclass van TSM, werd door één van de groepjes benut met het genereren van het idee voor een nieuwe dienst, gebaseerd op een bekend product. De 'Health Scale' is een nieuw type weegschaal; een matje waarop je ook sportieve oefeningen kunt doen. Het wordt gekoppeld aan een I-phone, waardoor je toegang krijgt tot een grote hoeveelheid functionaliteit. Daaronder o.a.: bewegingsadvies, biologische restaurantgids, gezondheids-voortgangsmeting met koppeling naar je verzekeraar en onmiddellijke berekening van je kortingspercentage. Behalve naar je verzekering, ook een koppeling naar Hyves, en een 'peer group' die de voortgang controleert.

Duurzame diensteninnovatie

Inleiding

Dit was de titel van een workshop in de supermasterclass van **TSM** (Twente School of Management). Een groepje van vier mensen is er die middag met plezier en enthousiasme mee bezig geweest. Dit viertal waren behalve ondergetekende: Wouter Pekela van LVNL, Pauline van Antwerpen van Join Voices en Martin van den Goorbergh van Kenneth Smith trainingen.

Het gezelschap ging aan de gang met een korte briefing van TSM gegeven door Marc Heleven, van New shoes today B.V.

De briefing van TSM behelst een vijftal criteria voor Duurzame Diensteninnovatie.

- wat is het resultaat?
- aan welke behoefte voldoet het?
- welke kenmerken heeft de dienst?
- welke duurzaamheidskenmerken heeft de dienst?
- is de dienst direct haalbaar of een visie voor de toekomst?

En; een tweede invalshoek door TSM aangedragen, bij echte Duurzame Diensteninnovatie kan de dienst een aantal producteigenschappen meekrijgen en:

- groeit de dienst of het product mee met de klant
- wordt de dienst of het product een ervaring of belevenis
- groeit een éénmalige aankoop uit tot een abonnement
- is de dienst of het product altijd en overal te gebruiken
- is de dienst of het product langere tijd nuttig

De nieuwe duurzame dienst

Het idee begon met een relatief simpel product: de weegschaal die nu behalve het meten van kilogrammen ook een vetpercentage meting kan uitvoeren. Die weegschaal zou volgens de groep moeten uitgroeien tot een duurzame gezondheidspartner. Bij de ontwikkeling van dit idee zie je overigens product en dienst inderdaad in elkaar overlopen.

De Health Scale

- de weegschaal zou een (liefst biologisch afbreekbaar) matje moeten worden, waarop je niet alleen je gewicht en je vetpercentage moet kunnen meten, maar ook een

- aantal eenvoudige sportieve oefeningen moet kunnen doen. Een WII-achtig concept ligt hier voor de hand.
- dit matje moet gekoppeld kunnen worden aan een I-phone om dan vervolgens de volledige functionaliteit van de I-phone te kunnen gebruiken voor functies als:
 - menusuggesties, natuurlijk voor duurzaam, gezond en slank leven
 - gezondheidsvoortgang, gewicht, vetpercentage, dagelijkse discipline calorieën verbrand, status van de intensiteit van de oefeningen enzovoort
 - een koppeling met bijvoorbeeld een biologische restaurantgids
 - een koppeling naar het inhuren van een kok die verantwoord bij je thuis komt koken
 - een koppeling naar diëten van bijvoorbeeld Sonja Bakker
 - publicatie van alle gegevens op Hyves, voor iedereen zichtbaar en zeker voor een 'peergroep'.
- een expliciete gezondheidsmodule met behalve het opmeten van het vetpercentage, bloeddruk, een bloedsuikeranalyse en een directe koppeling met je zorgverzekeraar die op ieder moment op basis van je voortgang je kortingspercentage op de verzekeringspremie berekent aan de hand van je inspanning op de health scale.

Met andere woorden, een uitgebreide functionaliteit gebaseerd op een zeer beperkte hoeveelheid hardware die bovendien grotendeels al beschikbaar is. Dit is dan meteen één van de belangrijke duurzaamheidscriteria.

De duurzaamheidscriteria van de health scale

Als we de belangrijkste duurzaamheidscriteria van deze propositie samenvatten:

- het eerste duurzaamheids criterium voor deze propositie is het verantwoord, gezond en daarmee duurzaam leven in alle facetten, inclusief de koppeling naar biologisch verantwoord eten, horeca bedrijven enzovoort.
- hardware is in de basis bestaand, software wordt toegevoegd tegen een minimale milieu-inspanning.
- Alle productiecomponenten van het matje zijn MVO geproduceerd en het matje is uiteindelijk biologisch afbreekbaar.
- Het product is multi-inzetbaar, voor meerdere personen, meerdere functionaliteiten en kan onder meerdere omstandigheden, zonder milieubelastende inspanning worden gebruikt.

Conclusie

De behoefte waar de propositie in voorziet is het duurzaam gezond leven, de duurzaamheidskenmerken zijn hierboven genoemd en het product lijkt op zich goed en verantwoord samen te stellen. Zelfs zonder een biologisch afbreekbaar matje is het een reële duurzame propositie.

Het werkgroepje was enthousiast. Men had het idee in korte tijd met een vernieuwend, verantwoord en duurzaam idee te komen. Interessant was dat de focus op duurzaamheid eigenlijk leidend was in dit proces van duurzame diensteninnovatie.

Robert J (Bob) Fetter, Intersumma, juli 2009