

Candela genera ingresos recurrentes con nuevos modelos empresariales por suscripción

Candela es una empresa de primer orden en tecnologías de medicina estética que cuenta con una extensa presencia global y opera en 86 países.

Las tecnologías de la empresa ayudan a los médicos a ofrecer soluciones avanzadas que utilizan la energía en una amplia gama de aplicaciones de medicina estética, incluyendo el tratamiento de cicatrices, la reducción de arrugas, la remodelación corporal, la eliminación de tatuajes y mucho más.

Información general sobre la empresa:



cuota del mercado mundial

24%

de crecimiento anual de ingresos de 2018 a 2019

Más de

70,000

dispositivos a nivel mundial

Desafíos a los que se enfrentaba Candela

Hace algunos años, Candela vendía su emblemático dispositivo de modelado corporal y reducción de grasa, el sistema UltraShape Power®, empleando un modelo de ventas convencional basado en hardware: los consultorios médicos compraban la máquina por adelantado, a un costo fijo y único. El dispositivo incluía dos componentes manuales, o transductores, que eran necesarios para realizar los procedimientos. Los transductores debían reemplazarse cada cierto tiempo, y la venta de repuestos creaba una fuente de ingresos adicional para la empresa. Lamentablemente, Candela no podía maximizar los ingresos con sus propios equipos.

“ Solo podíamos ofrecer a nuestros clientes un modelo empresarial bastante estricto y limitado que se basaba en bienes consumibles que solo se vendían una vez. Esta situación limitaba tanto nuestra base de clientes potenciales como los ingresos recurrentes, lo que, a su vez, limitaba la flexibilidad y las oportunidades de ingresos de la empresa.”

— L.J. Gage, director de la Unidad de Negocio Mundial –BODY e ingresos recurrentes

Dado que la empresa solo podía obtener beneficios a partir de la venta de los equipos con el sistema UltraShape Power y de los transductores de repuesto que vendía esporádicamente, el precio de los equipos debía fijarse a un nivel que podía resultar excesivamente costoso para algunos consultorios. Dicho nivel de precio limitaba la posible base de clientes para los equipos y podía limitar seriamente el crecimiento de la empresa. Al igual que muchas otras empresas, Candela anhelaba crecer y no estar limitada por situaciones irrelevantes.

El sistema UltraShape Power operaba con una plataforma de licenciamiento desarrollada internamente, que planteaba fuertes limitaciones a la flexibilidad que Candela podía ofrecer a sus clientes ya que su estructura de precios se limitaba a un modelo de talla única. La falta de flexibilidad repercutía en el crecimiento de los ingresos y no les permitía recopilar datos útiles sobre la manera en que sus clientes utilizaban los productos.

La plataforma de licenciamiento que desarrolló la empresa suponía largos retrasos en la entrega de pedidos a los clientes, lo que se tradujo en un bajo nivel de satisfacción de los clientes.

Esta situación impulsó a Candela a buscar una mejor solución de licenciamiento que le permitiera maximizar el valor de sus productos.



De qué manera afrontó Candela estos desafíos

Tras seleccionar e integrar Sentinel, Candela fue capaz de cambiar completamente la manera en que vendía su sistema UltraShape Power, lo que condujo a nuevas fuentes de ingresos, una mejor experiencia del cliente y valiosos conocimientos en cuanto al uso.

En el pasado, la empresa vendía sus dispositivos por un pago único y complementaba sus ingresos con la venta ocasional de transductores de repuesto. Ahora Candela opera bajo un modelo empresarial completamente nuevo que se basa en el consumo. Antes de administrar un tratamiento utilizando el sistema UltraShape Power, los médicos determinan, en función del tipo de procedimiento y el tamaño de la zona a tratar, la cantidad de pulsos que requiere dicho procedimiento.

En lugar de cobrar un pago único por sus equipos y vender los transductores por separado, Candela emplea un modelo de ingresos recurrentes que le permite monetizar los equipos en base a los pulsos necesarios. Esta es una situación ventajosa tanto para Candela como para sus clientes, ya que la empresa puede operar bajo un modelo de ingresos recurrentes y los clientes solo pagan por la cantidad de pulsos que necesitan para los tratamientos que van a realizar.

Además, ahora Candela envía los transductores a sus clientes de manera gratuita cuando necesitan reemplazarlos. Este novedoso y singular enfoque beneficia a los clientes, que evitan tener que pagar por el costo del equipo por adelantado, y, al mismo tiempo, aumenta los ingresos de la empresa a largo plazo.



Candela también puso a disposición de sus clientes un portal de autoservicio fácil de usar que notifica automáticamente a los médicos cuando se les están agotando los pulsos y les permite adquirir pulsos adicionales o transductores con tan solo un clic.

“ Estamos extremadamente satisfechos y sorprendidos con la facilidad con la que nuestros clientes pueden automatizar la recarga de pulsos con solo hacer unos clics”.

– Jerjes Abu Elassal – gerente global de producto

Con Sentinel, Candela ahora tiene acceso a información sobre la frecuencia con la que sus clientes realizan ciertos procedimientos, la cantidad de pulsos que utilizan todos los meses y los clientes que pronto necesitarán adquirir otro lote de pulsos.

De esta manera, Candela es capaz de ofrecer modelos de ingresos específicos para cada cliente, incluyendo paquetes de diferentes tamaños, y planes mensuales de consumo ilimitado; todo a través de la plataforma Sentinel. El nuevo modelo no fue simplemente un cambio en la manera en que Candela vendía su producto, se trató de una transformación de toda la empresa.

Al decidir que enviaría los transductores de forma gratuita y que, en cambio, se centraría en generar ingresos mediante la venta de pulsos, Candela pasó de ser una empresa centrada únicamente en hardware a una que se basa tanto en software como en Hardware, lo que ha demostrado ser un gran éxito.

La adopción de un modelo de ingresos recurrentes ha permitido a Candela obtener nuevos clientes, un mayor valor de vida del cliente e información sobre las necesidades y el uso de sus clientes.

“ Dado el éxito que ya hemos tenido a partir de la adopción del modelo de ingresos recurrentes, creemos que este tipo de modelos desempeñarán un papel importante en nuestro futuro”.

– L.J. Gage, director de la Unidad de Negocio Mundial – BODY e ingresos recurrentes

Acerca de Thales

Las personas que confía la protección de su privacidad confían en Thales para proteger sus datos. Las empresas se enfrentan a un número cada vez mayor de momentos decisivos relacionados con la seguridad de los datos. Tanto si se trata de elaborar una estrategia de cifrado, como de migrar a la nube o cumplir los requisitos normativos, puede confiar en Thales para proteger su proceso de transformación digital.

Tecnología decisiva para momentos decisivos.