

# Candela ottiene ricavi ricorrenti grazie a nuovi modelli commerciali tramite abbonamento

Candela è un produttore leader a livello mondiale di apparecchiature medico estetiche, presente in ben 86 paesi.

I suoi dispositivi consentono ai medici di offrire soluzioni avanzate che fanno uso di energia per una serie di applicazioni medico estetiche, come il trattamento di cicatrici o tatuaggi, la riduzione di rughe, il rimodellamento corporeo e altro ancora.

## Panoramica dell'azienda:



Quota di mercato globale

Crescita dei ricavi del

24%

su base annua fra il 2018 e il 2019

Oltre

70,000

dispositivi in tutto il mondo

## Le sfide di Candela

Fino a pochi anni fa, Candela vendeva il suo dispositivo più famoso per il rimodellamento corporeo e la riduzione del tessuto adiposo, il sistema UltraShape Power®, utilizzando un modello di vendite tradizionale per l'hardware: lo studio medico acquistava il macchinario pagando anticipatamente, per un costo fisso e una tantum. Il macchinario veniva fornito con due manipoli, i trasduttori, necessari per i trattamenti. I trasduttori dovevano essere cambiati di tanto in tanto, e la vendita dei ricambi rappresentava un flusso di ricavi in più. Purtroppo, Candela non massimizzava i ricavi provenienti dai propri dispositivi in nessun altro modo.

“ Stavamo offrendo ai nostri clienti un modello commerciale molto definito e limitato, basato su articoli di consumo e una tantum. Ciò limitava il nostro potenziale in termini di portafoglio clienti e ricavi ricorrenti, il che, a sua volta, limitava la nostra flessibilità e le nostre opportunità di profitto.”

– L.J. Gage, Direttore, Global Business Unit - Corpo/Ricavi ricorrenti

Dato che l'azienda poteva guadagnare solo con la vendita del sistema UltraShape Power e, occasionalmente, dei ricambi dei trasduttori, il prezzo dell'apparecchiatura era necessariamente alto e risultava proibitivo per alcune cliniche. Era il prezzo a limitare la base clienti potenziale della macchina e, conseguentemente, anche la crescita dell'attività in generale. Come molte altre aziende, Candela voleva crescere e non essere più limitata da vincoli che non sembravano più rilevanti.

Il sistema UltraShape Power si avvaleva di una piattaforma di licensing sviluppata in-house che limitava in modo significativo la flessibilità dell'offerta, dato che la struttura dei prezzi era ridotta a un unico modello standard e non personalizzato. A causa di questa mancanza di flessibilità, Candela non poteva aumentare i profitti e non aveva a disposizione dati che consentissero di capire come i clienti stavano utilizzando i prodotti.

Inoltre, a causa della piattaforma di licensing sviluppata in-house, si verificavano notevoli ritardi nella consegna degli ordini, e l'esperienza del cliente ne risentiva.

Di fronte a questa situazione, Candela ha deciso di cercare una soluzione di licensing che permettesse di massimizzare il valore dei propri prodotti.



## Come Candela ha risolto questi problemi

Una volta scelta e integrata la soluzione Sentinel, Candela ha potuto cambiare radicalmente il modo in cui vende il sistema UltraShape Power, ottenendo nuovi flussi di ricavi, una migliore esperienza del cliente e importanti dati sull'utilizzo.

In precedenza, vendeva le sue apparecchiature per un prezzo una tantum e integrava i suoi introiti con i ricambi dei trasduttori, ma solo saltuariamente. Ora, Candela ha finalmente completato la transizione verso un modello basato sul consumo. Quando un medico somministra un trattamento facendo uso del sistema UltraShape Power, stabilisce per prima cosa, in base al tipo e alle dimensioni della procedura, quanti impulsi saranno necessari.

Invece di determinare un costo una tantum per un macchinario e vendere i trasduttori separatamente, adesso Candela può utilizzare un modello di ricavi ricorrenti per monetizzare i suoi dispositivi in base agli impulsi richiesti. Si tratta di un modello vantaggioso per entrambe le parti, in quanto Candela è in grado di implementare un modello di ricavi ricorrenti, mentre i consumatori devono solo acquistare il numero di impulsi necessari per i trattamenti che hanno in programma.

In più, quando i trasduttori devono essere sostituiti, Candela ne invia di nuovi ai clienti in modo completamente gratuito. Questo approccio nuovo ed esclusivo è senz'altro conveniente per il cliente, che può così contare su un considerevole risparmio anticipato, e allo stesso tempo garantisce a Candela un aumento dei ricavi a lungo termine.



Il nuovo modello commerciale basato sull'utilizzo ha portato ad un incremento medio dei ricavi di oltre il **177%** per ogni cliente.

Candela ha inoltre messo a disposizione dei clienti un portale self-service di facile utilizzo che avvisa automaticamente i medici quando gli impulsi stanno per finire e consente di ordinare più impulsi o trasduttori con un semplice clic.

**“ Siamo stati estremamente sorpresi e soddisfatti nell'osservare come sia facile per i nostri clienti automatizzare la ricarica di impulsi con pochissimi clic”.**

– Jerjes Abu Elassal – Global Product Manager

Grazie a Sentinel, Candela ha ora a disposizione dati sulla frequenza con cui i clienti effettuano certe procedure, quanti impulsi usano al mese e quali di loro si stanno avvicinando all'esaurimento del lotto attuale.

Questo permette a Candela di offrire modelli di ricavi specifici per ogni cliente, ad esempio pacchetti di dimensioni diverse e piani di consumo mensili illimitati, il tutto attraverso la piattaforma Sentinel. Il nuovo modello non ha rappresentato soltanto un cambiamento in termini di vendite, bensì è stata una vera e propria trasformazione a livello aziendale.

Scegliendo di fornire i trasduttori gratuitamente, e concentrandosi invece sulla monetizzazione degli impulsi, Candela è passata da essere un'azienda esclusivamente basata sull'hardware a una che si affida sia al software che all'hardware: una decisione che si è rivelata un notevole successo.

Candela ha attratto nuovi clienti, ha aumentato il lifetime customer value e ha compreso più a fondo le esigenze di utilizzo dei suoi clienti, il tutto adottando un modello di ricavi ricorrenti.

**“ Dato il successo che abbiamo riscontrato grazie al passaggio ai ricavi ricorrenti, crediamo che questi modelli continueranno ad avere un ruolo fondamentale nel nostro futuro”.**

– L.J. Gage, Direttore, Global Business Unit - Corpo/Ricavi ricorrenti

## Informazioni su Thales

Le persone a cui ti affidi per tutelare la tua privacy si affidano a Thales per proteggere i propri dati. Le organizzazioni si ritrovano ad affrontare sempre più spesso momenti decisivi in materia di sicurezza dei dati. Qualunque sia l'obiettivo del momento, dal creare una strategia di crittografia al passare al cloud o garantire il rispetto degli obblighi di compliance, puoi contare su Thales per proteggere la tua trasformazione digitale.

Tecnologia decisiva per momenti decisivi.