

Candela génère des revenus récurrents grâce à de nouveaux business models basés sur l'abonnement

Candela est une société leader des solutions médico-esthétiques, présente dans 86 pays.

Les technologies de l'entreprise permettent aux médecins spécialisés de proposer des solutions avancées pour réaliser de nombreux services médico-esthétiques, notamment le traitement des cicatrices, l'atténuation des rides, le remodelage corporel, le détatouage, etc.

Chiffres de l'entreprise :



Part du marché mondial

De 2018 à 2019,

24%

de croissance des revenus en glissement annuel

Plus de

70,000

appareils dans le monde entier

Les défis de Candela

Pendant des années, Candela a vendu son appareil UltraShape Power®, système de remodelage corporel par réduction des amas graisseux, à l'aide d'un modèle de vente de matériel traditionnel. Les cabinets achetaient l'appareil une fois et à un coût fixe. L'appareil était fourni avec deux pièces à main, également appelés transducteurs, qui étaient nécessaires aux procédures. Ces transducteurs devaient être remplacés de temps à autre. La vente des transducteurs de rechange représentait une source de revenu supplémentaire pour l'entreprise. En dehors de cela, Candela n'arrivait malheureusement pas à maximiser les revenus liés à ses propres machines.

“ Nous proposons à nos clients un business model limité et extrêmement strict, basé sur des produits consommables ponctuels. Cependant, cela limitait notre base clients et les revenus récurrents, ce qui, à son tour, limitait notre flexibilité et nos opportunités de revenus.”

– L.J. Gage, Head of Global Business Unit, Body/Recurring Revenues

Comme Candela ne pouvait tirer profit que de la vente de l'appareil UltraShape Power même et des renouvellements occasionnels des transducteurs, le niveau de prix de l'appareil pouvait se révéler trop coûteux pour certains cabinets. Ce niveau de prix limitait la base clients potentielle pour l'appareil, et pouvait donc freiner fortement la croissance de l'entreprise. Comme bon nombre d'autres entreprises, Candela voulait se développer sans subir des restrictions qui n'avaient plus vraiment de raison d'être.

L'appareil UltraShape Power fonctionnait via une plateforme de gestion des licences développée en interne. Cette dernière limitait fortement la flexibilité que Candela pouvait offrir à ses clients, car sa structure de prix revenait à un modèle unique pour tous. Ce manque de flexibilité avait un sérieux impact sur l'accroissement des revenus de Candela et a empêché l'entreprise de recueillir des données utiles sur l'utilisation de ses produits par ses clients.

La plateforme développée en interne engendrait également de très longs délais de livraison des commandes, et donc une mauvaise expérience client.



Tout cela a encouragé Candela à rechercher une meilleure solution de gestion de licences afin de maximiser la valeur de leurs produits.

Comment Candela a-t-elle résolu ces défis ?

Après avoir choisi et intégré Sentinel, l'entreprise a pu changer complètement la manière dont elle vendait l'appareil UltraShape Power pour générer de nouvelles sources de revenu, créer une meilleure expérience client et obtenir des informations précieuses sur l'utilisation.

Auparavant, elle vendait ces appareils contre un paiement ponctuel et complétait ses revenus avec les commandes occasionnelles de nouveaux transducteurs. Maintenant, Candela est passé à un modèle basé sur l'utilisation. Lorsqu'un médecin réalise un traitement avec l'appareil UltraShape Power, il détermine d'abord combien de pulsions seront nécessaires pour le type et l'envergure de la procédure.

Au lieu de facturer un coût ponctuel pour ses appareils et de vendre les transducteurs séparément, Candela peut maintenant utiliser un modèle de revenus récurrents pour monétiser ses appareils par pulsions requises. Cette situation est avantageuse pour Candela comme pour ses clients : l'entreprise peut mettre en œuvre un modèle de revenus récurrents et ses clients doivent juste acheter le nombre de pulsations dont ils ont besoin pour leurs prochains traitements.

De plus, lorsque les transducteurs doivent être remplacés, Candela envoie maintenant ceux de rechange gratuitement aux clients. Cette nouvelle approche unique est rentable pour les clients, car ils réalisent des économies conséquentes dès le départ tout en générant une augmentation de revenus à long terme pour Candela.

L'entreprise a pu fournir un portail de libre-service facile à utiliser à leurs clients. Ce portail alerte automatiquement les médecins lorsqu'ils n'ont plus beaucoup de pulsations et leur permet de commander plus de pulsations ou des transducteurs d'un clic.

“ Nous étions vraiment heureux et surpris de constater à quel point il était facile pour nos clients d'automatiser le rechargement des pulsations en quelques clics.”

– Jerjes Abu Elassal, Global Product Manager

Grâce à Sentinel, Candela a maintenant des informations sur la fréquence à laquelle ses clients réalisent certaines procédures, sur le nombre de pulsations qu'ils utilisent par mois, et sur les clients qui arrivent à la fin de leur lot de pulsations.

Candela peut ainsi proposer des modèles de revenus spécifiques au client, notamment des packages de différentes tailles, et des forfaits d'utilisation mensuels illimités, le tout via la plateforme Sentinel. Avec ce modèle, Candela n'a pas seulement changé sa manière de vendre son produit, elle a transformé toute son activité.

En choisissant de donner gratuitement les transducteurs et de se concentrer plutôt sur la monétisation en vendant les pulsations, Candela a modifié son activité purement basée sur le matériel en une activité basée sur le logiciel et le matériel. C'est un franc succès !

En adoptant un modèle de revenus récurrents, Candela a gagné de nouveaux clients, une meilleure lifetime value du client et une plus grande compréhension des besoins de ses clients et de leur utilisation de son appareil.

“ Vu le succès que nous connaissons déjà avec notre passage au revenu récurrent, il est évident que ces modèles vont continuer de jouer un rôle important dans notre futur.”

– L.J. Gage, Head of Global Business Unit, Body/Recurring Revenues


Le nouveau business model basé sur l'utilisation a engendré une augmentation moyenne supérieure à **177 %** de revenu par client.



À propos de Thales

Les personnes à qui vous accordez confiance pour protéger votre vie privée font confiance à Thales pour protéger leurs données. En matière de sécurité des données, les entreprises sont confrontées à un nombre croissant de moments décisifs. Qu'il s'agisse de mettre en place une stratégie de chiffrement, de passer au cloud ou de respecter les obligations de conformité, vous pouvez compter sur Thales pour sécuriser votre transformation numérique.

Une technologie décisive pour des moments décisifs.

> cpl.thalesgroup.com/software-monetization <    

Nous contacter – Pour obtenir les coordonnées de nos bureaux, veuillez consulter la page cpl.thalesgroup.com/fr/software-monetization/contact-us