

TAKING
COOPERATION
FORWARD

Benchmark v oblasti exportu služeb **ČESKÁ REPUBLIKA**



MONITOR DOKONALOSTI PRŮMYSLOVÝCH SLUŽEB



MYŠLENKA VZNIKU

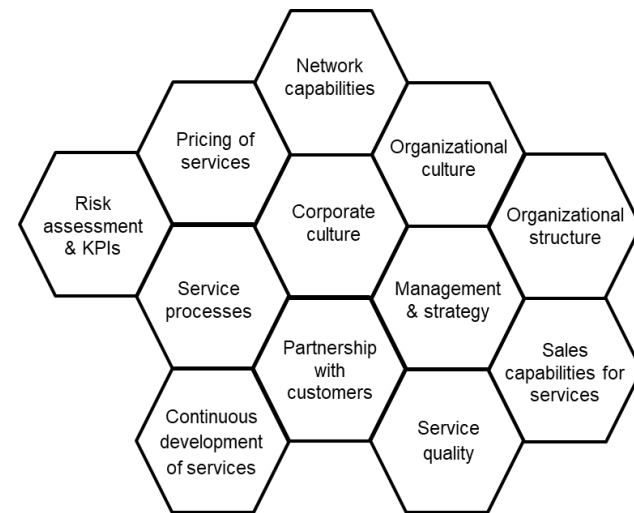
Služby jsou nesmírně důležité pro úspěch výrobních společností. Aby se podnik mohl stát úspěšným v oblasti služeb, je nezbytné potřebné oblasti přizpůsobit a nepřetržitě sledovat vlastní vývoj.



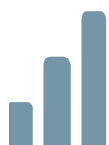
BENEFIT PRO VÁS

Monitor ISE poskytuje podrobnou analýzu současného stavu služeb ve vaší společnosti a zároveň poskytuje srovnání s jinými společnostmi.

ZDARMA k dispozici: www.ise-monitor.eu/monitor



12 aspektů dokonalosti průmyslových služeb



REPORT ZAHHRNUJE:

- Tato zpráva obsahuje výsledky specifické pro jednotlivé země vyplývající z používání monitoru vyspělými výrobci v konkrétní zemi
- Sebehodnocení týkající se 12ti dimenzí a ukazatelů výkonnosti služeb dotazovaných společností, které je dále porovnáno (benchmark)
- Benchmark zahrnuje 379 společností z Rakouska, Německa, Maďarska, České republiky, Slovenska, Slovinska a Itálie



PARTNERSTVÍ SE ZÁKAZNÍKY



Náš zákazník má jasně danou kontaktní osobu, která je za něj zodpovědná.



Vztah se zákazníkem vnímáme jakou dlouhodobé partnerství.



Informace, které by mohly pomoci druhému budou předávány mezi námi a naším zákazníkem.



Známe potřeby zákazníků našich služeb.



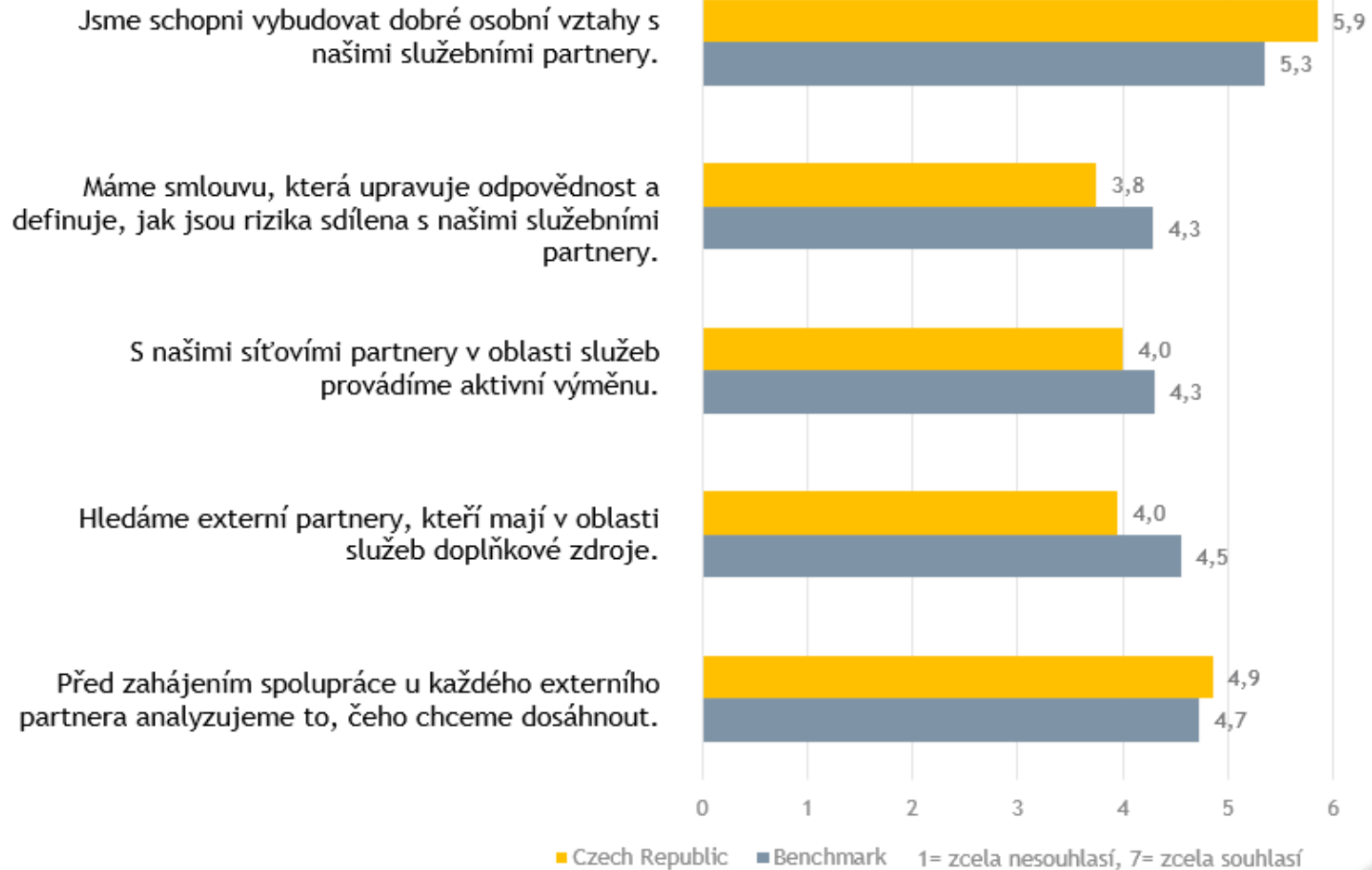
Jsme schopni vybudovat a udržet dobré osobní vztahy se zákazníky našich služeb.



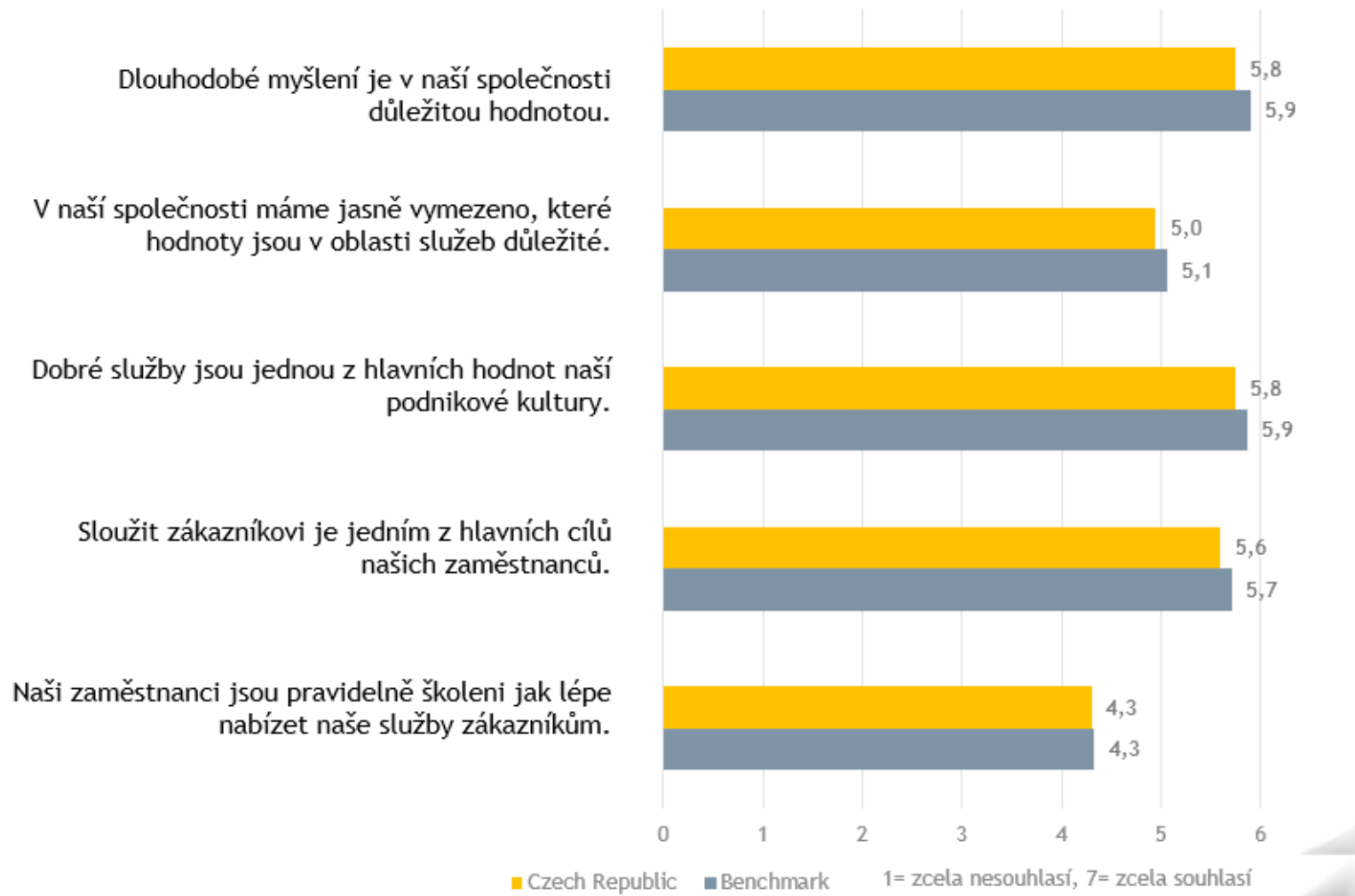
■ Czech Republic ■ Benchmark 1= zcela nesouhlasí, 7= zcela souhlasí



MOŽNOSTI SÍŤOVÁNÍ



Czech Republic: n=20
Benchmark: n=379 & Data weighting according to equal distribution across countries



ORGANIZAČNÍ STRUKTURA



Divize produktů a služeb navzájem spolupracují.



Služby a produkty jsou organizovány jako samostatné jednotky.



Struktura naší společnosti nám umožňuje být lokálně přítomna tedy nablízku zákazníkům našich služeb.



V naší společnosti víme, kdo je zodpovědný za služby.



Naše podniková struktura nám pomáhá dosáhnout cílů v oblasti služeb.



■ Czech Republic ■ Benchmark 1= zcela nesouhlasí, 7= zcela souhlasí





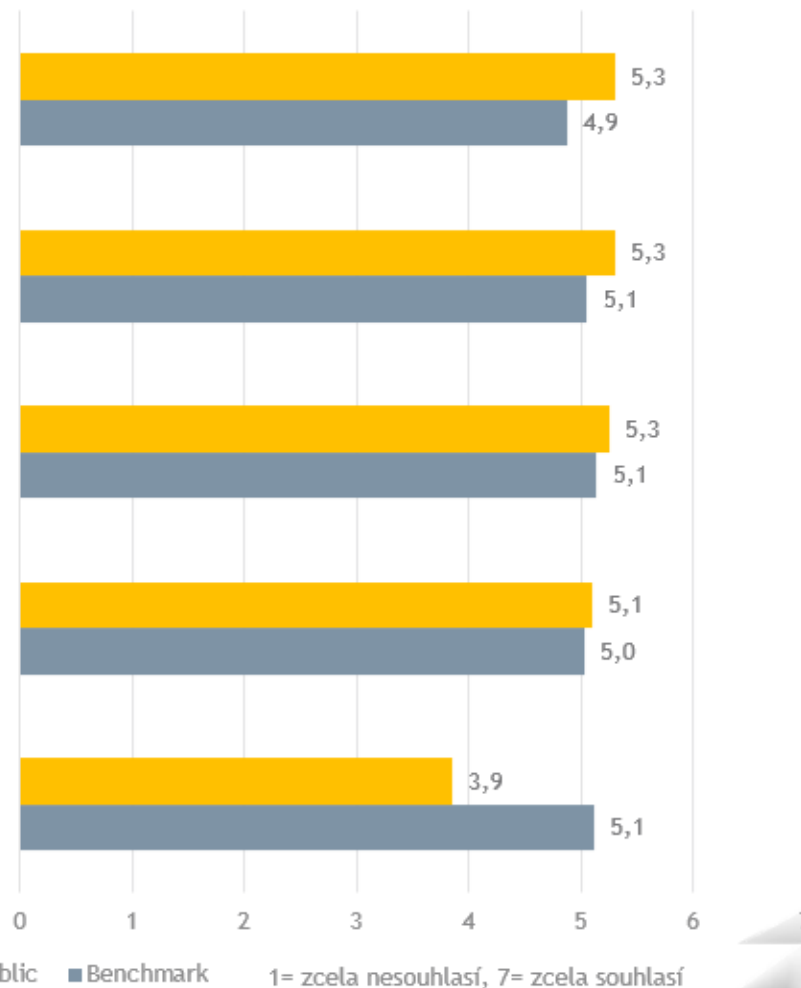
Ceny našich služeb nám pomáhají dosahovat cílů v oblasti služeb.

Náklady služeb jsou transparentní a jsou sdělovány zákazníkovi.

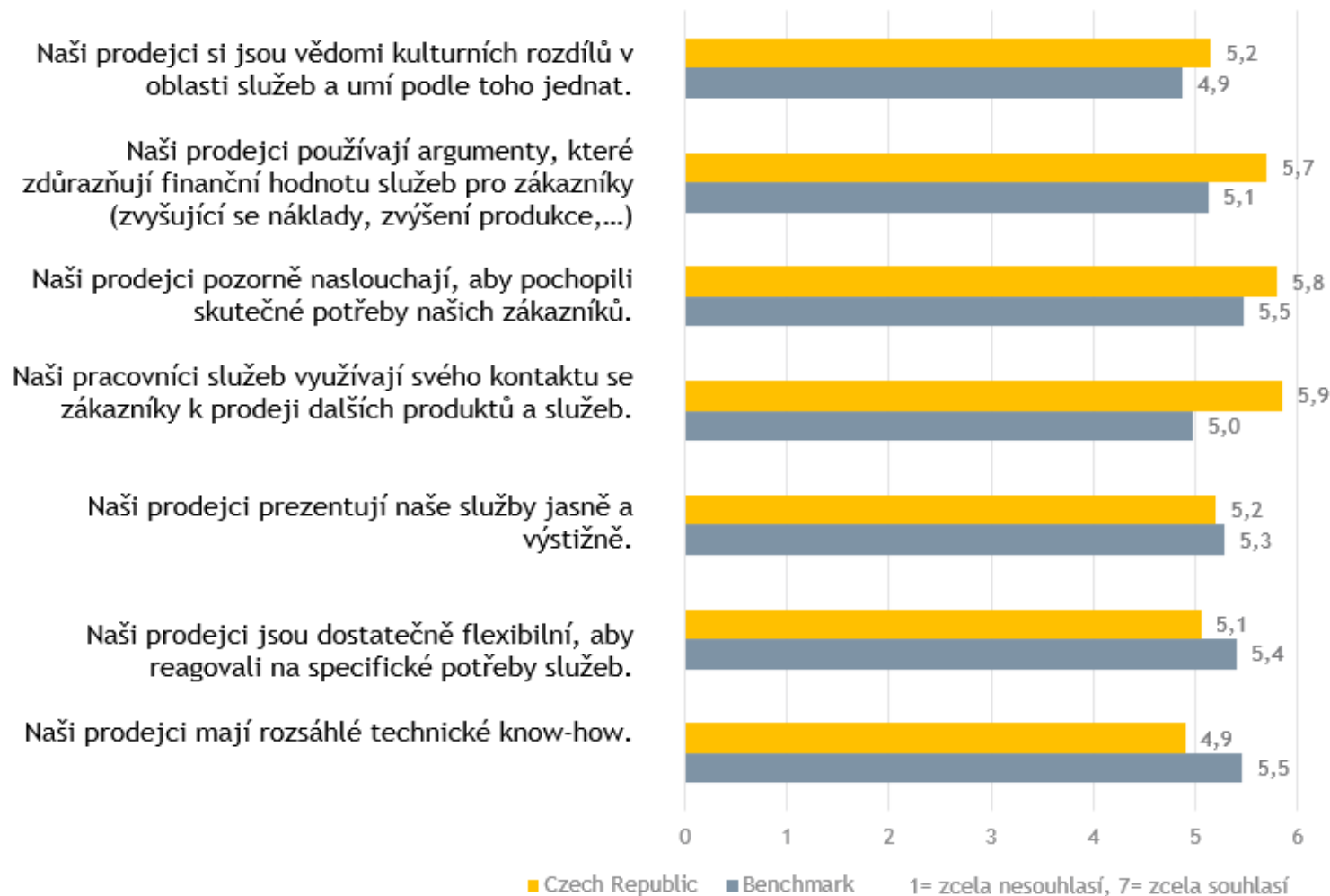
Nejenže naše ceny za služby odpovídají nákladům, ale i tržním cenám a peněžní hodnotě pro zákazníka.

Pokud není možné fakturovat služby přímo, účtujeme je nepřímo (jejich zahrnutím do ceny produktu) namísto nabízení služeb zdarma.

Pokud je to možné, tak nenabízíme služby zadarmo, ale účtujeme si je odděleně.



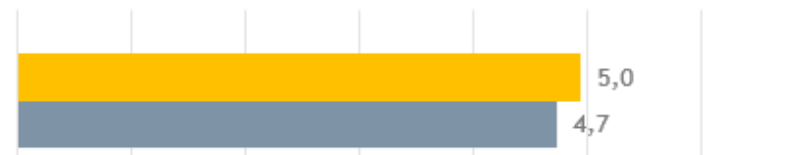
MOŽNOSTI PRODEJE SLUŽEB



Czech Republic: n=20
Benchmark: n=379 & Data weighting according to equal distribution across countries



Náš management uznává a odměňuje chování zaměstnanců zaměřené na služby (bonusy, chvála, kariérní možnosti).



Náš management podporuje pracovníky služeb při řešení problémů zákazníků.



Naši manažeři jsou příkladem chování orientovaného na služby.



Služby jsou důležitou součástí naší firemní strategie.



Máme jasně vymezenou strategii služeb.



■ Czech Republic ■ Benchmark 1= zcela nesouhlasí 7= zcela souhlasí



POSOUZENÍ RIZIK A KLÍČOVÉ UKAZATELE VÝKONNOSTI SLUŽEB (KUV)



V naší společnosti byly podniknuty konkrétní kroky k řízení rizik v sektoru služeb.

Analyzujeme provozní rizika ve službách (proveditelnost, vnitřní odpor, složitost,...).

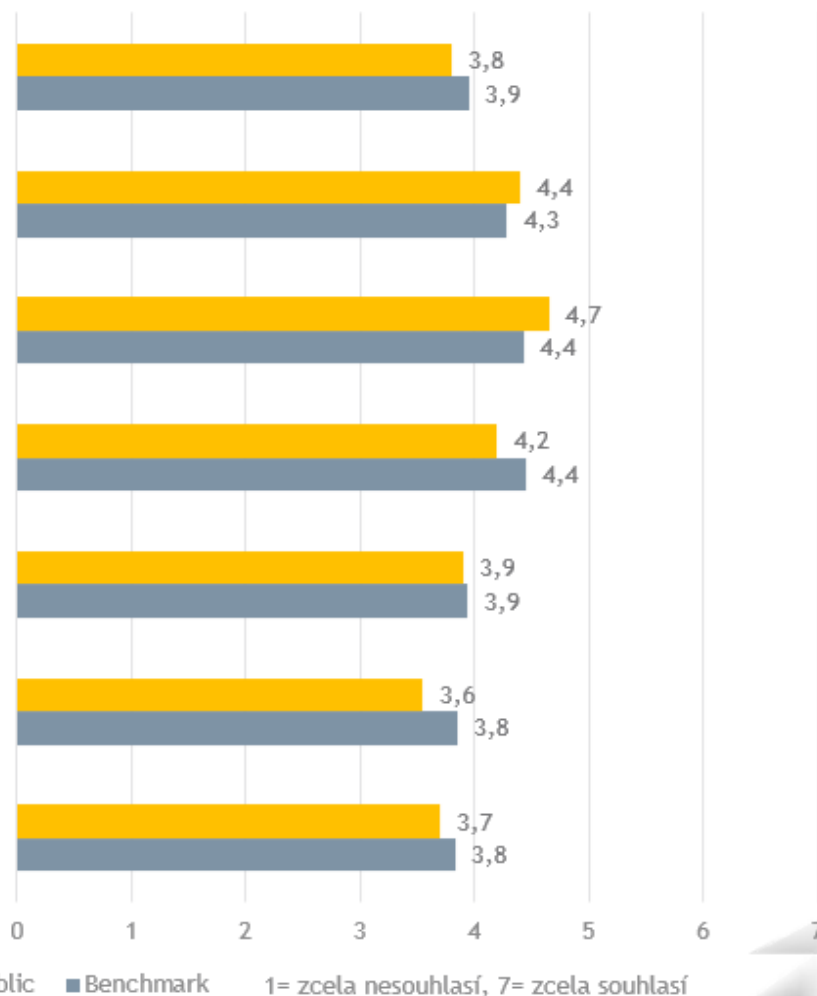
Analyzujeme obchodní rizika v oblasti služeb (např. nezbytné investice, nejasné nebo měnící se požadavky zákazníků, nevhodné smlouvy...).

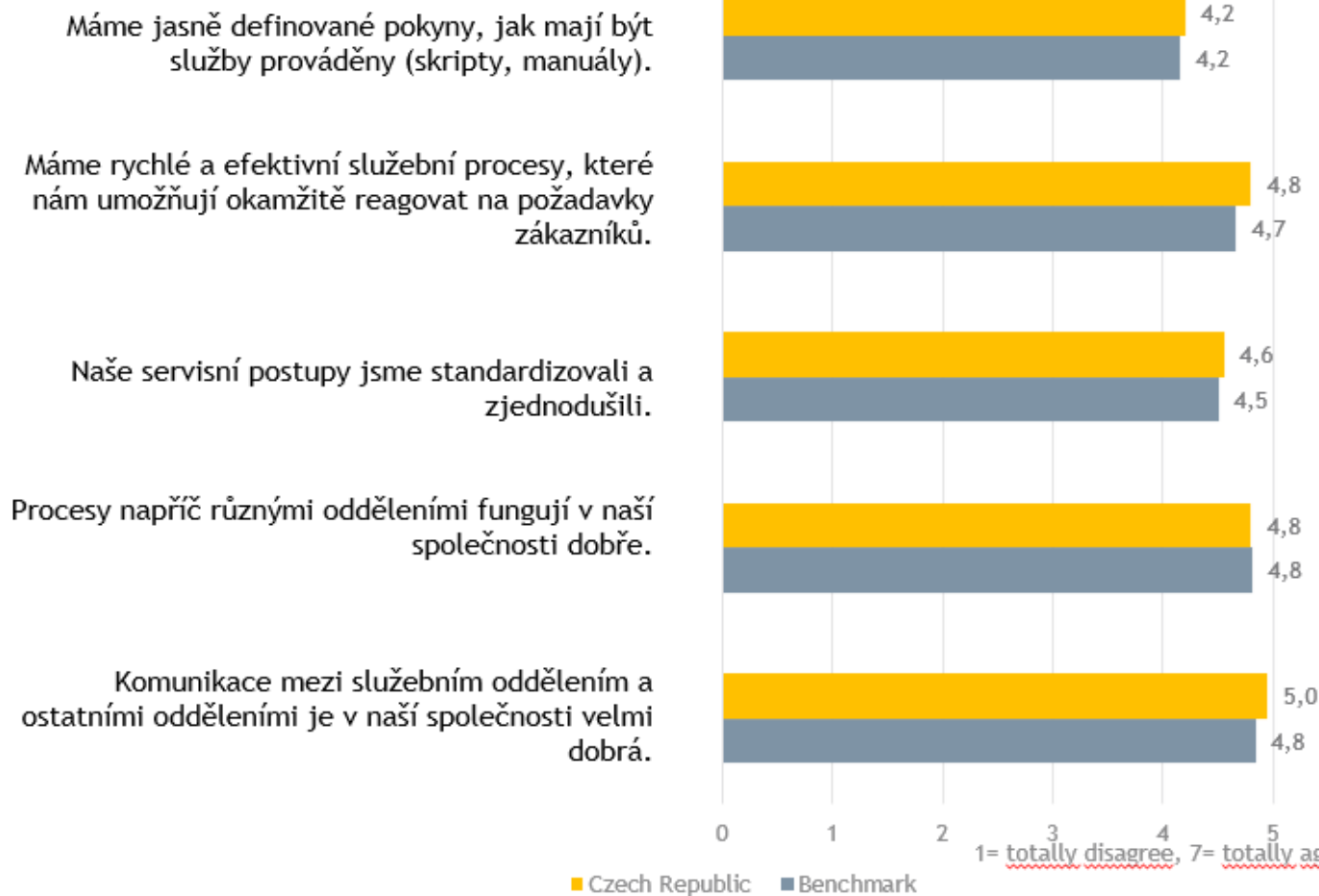
Měříme výnosnost specifických služeb.

Tyto "KUV" jsou používány jako základ pro rozhodování, i když jsou zvažovány i další aspekty (viz podnikové hodnoty).

Tyto "KUV" jsou pravidelně analyzovány.

Máme klíčové ukazatele výkonnosti pro obchod služeb.

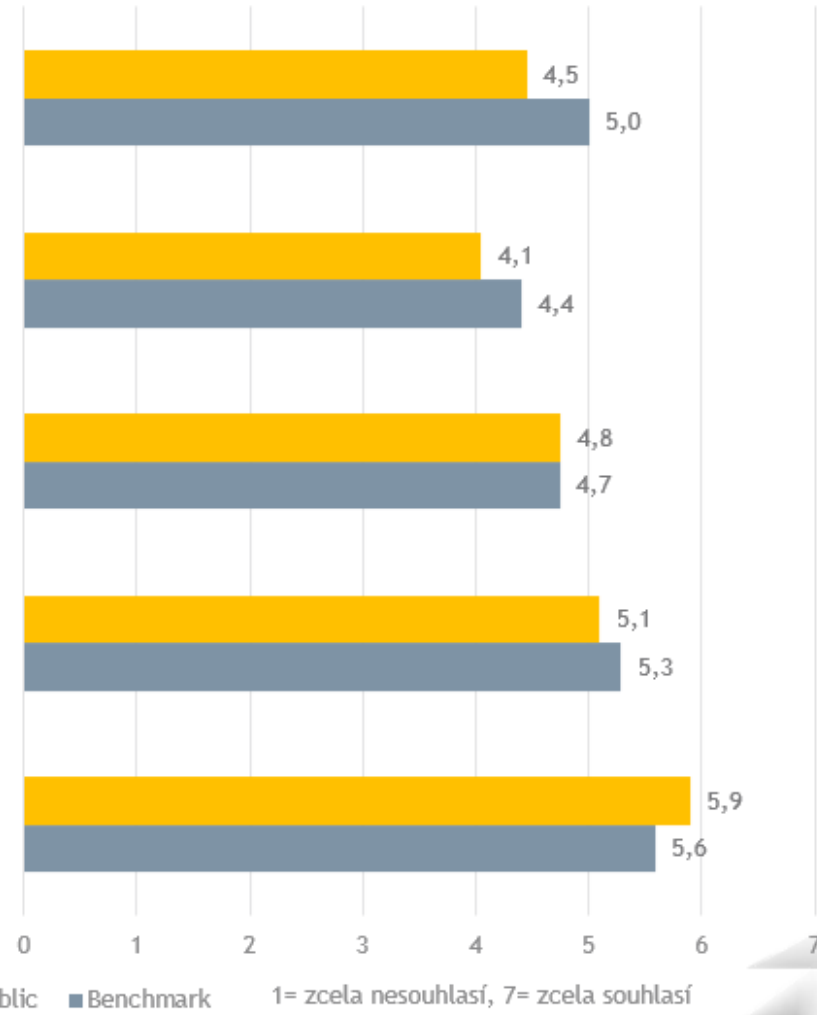




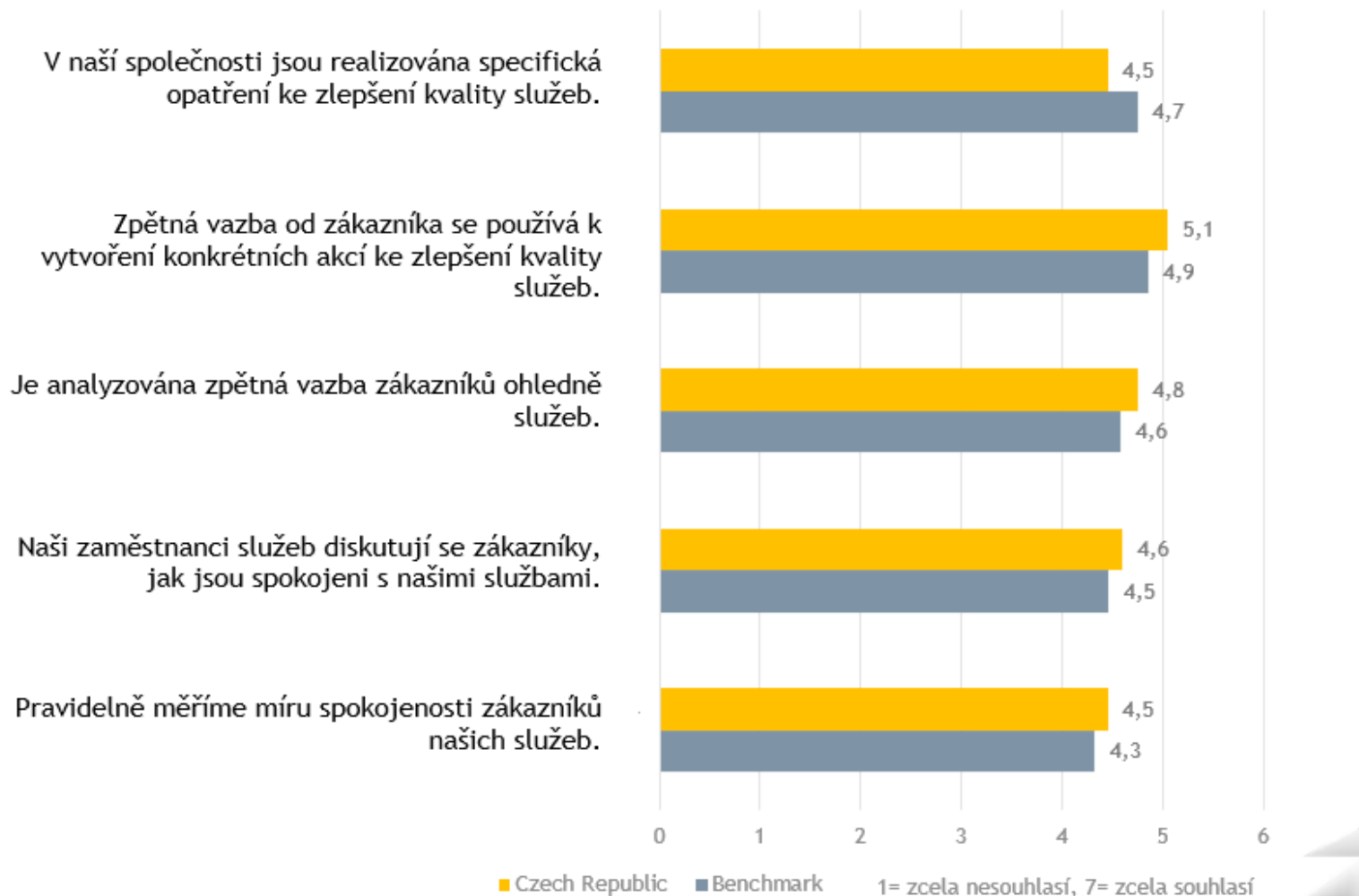
INDIVIDUALIZACE A STANDARDIZACE



- Používáme již vyvinutá řešení a přizpůsobujeme je dalším zákazníkům.
- Pokud je to možné, nabízíme standardizované služební moduly, které lze individuálně kombinovat.
- Naše služby jsou standardizovány, aby se snížily náklady, pokud je to možné.
- Řešení na míru se prodávají za vyšší cenu, protože jsou nákladově náročnější.
- Naše služby jsou přizpůsobeny individuálním potřebám zákazníků.



ZHODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB



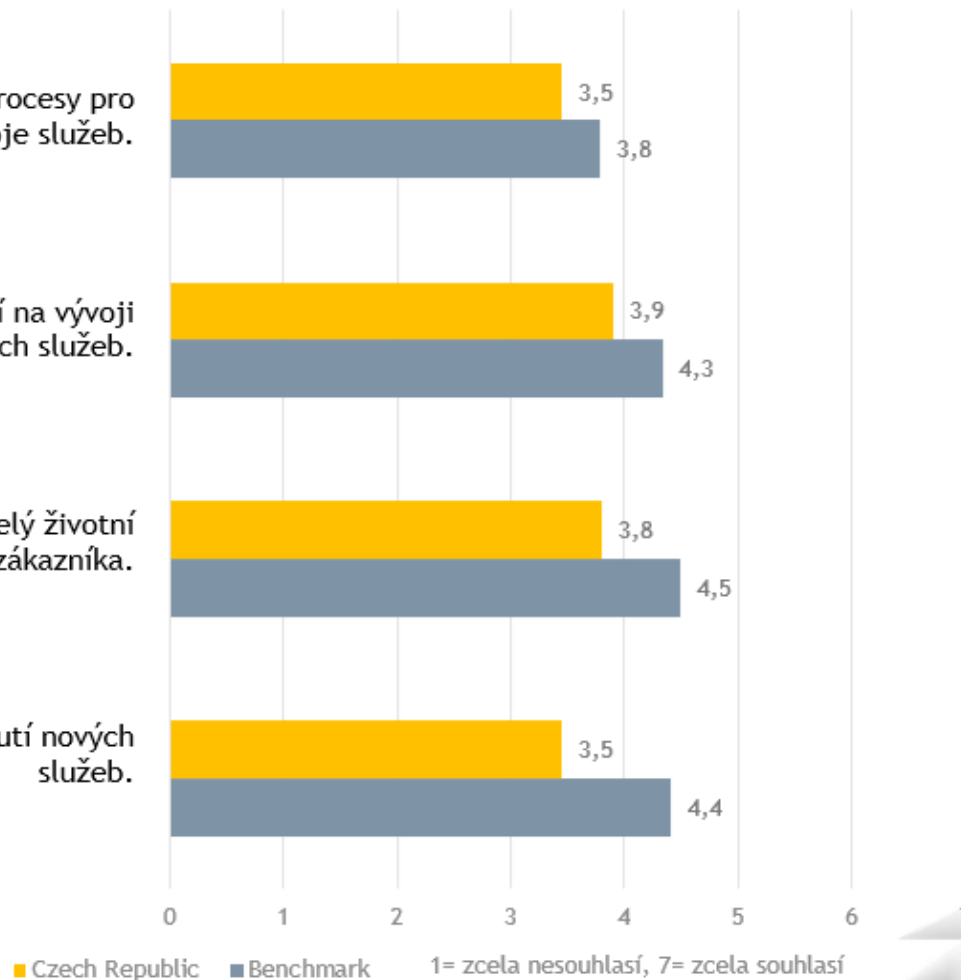


Naše společnost používá formalizované procesy pro všechny nové projekty rozvoje služeb.

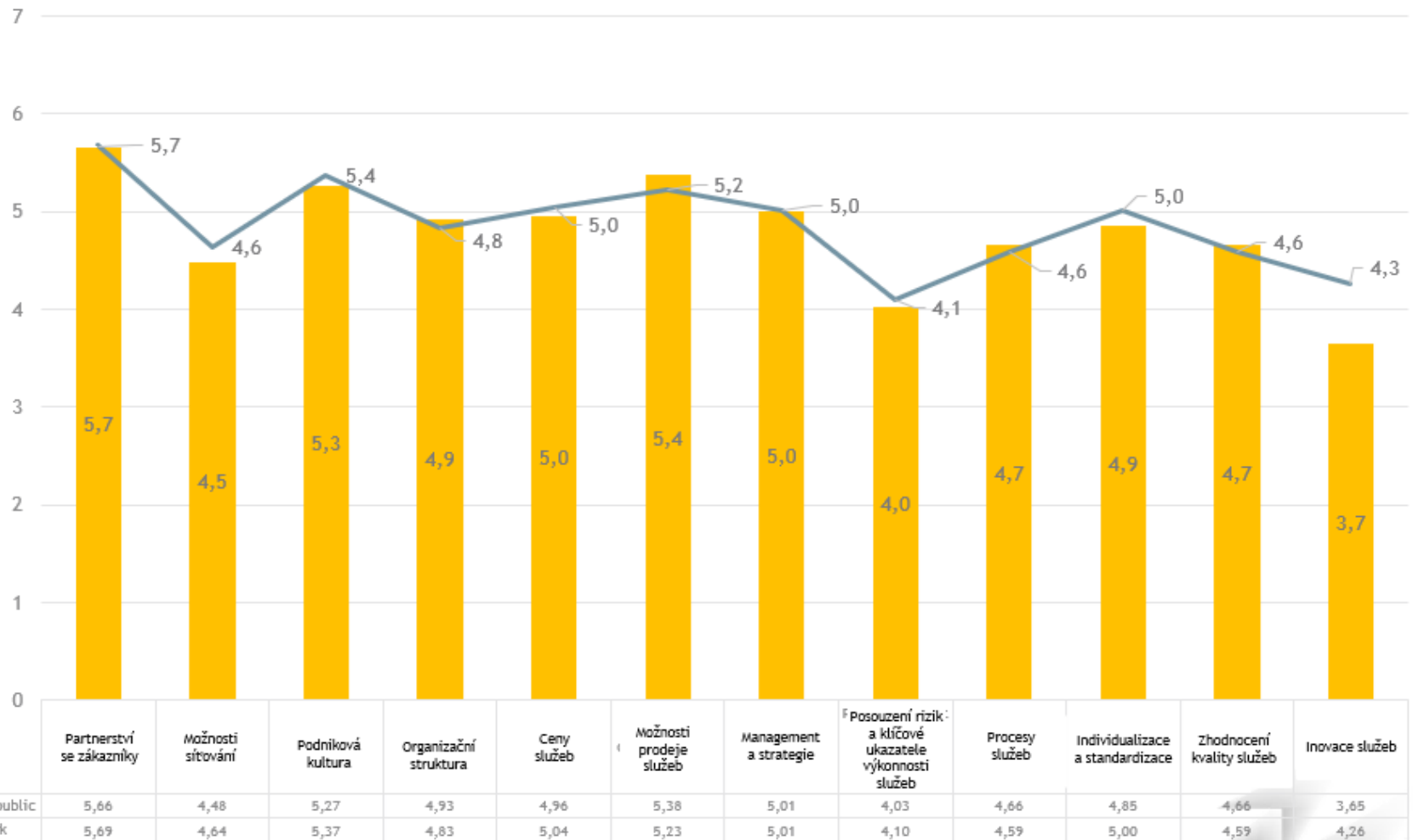
Vybraní zákazníci se aktivně podílejí na vývoji nových služeb.

Vyvíjíme-li nové služby, zvažuje se celý životní cyklus zákazníka.

Odlišná oddělení spolupracují na vyvinutí nových služeb.



12 ASPEKTŮ - BENCHMARK



1= zcela nesouhlasí, 7= zcela souhlasí



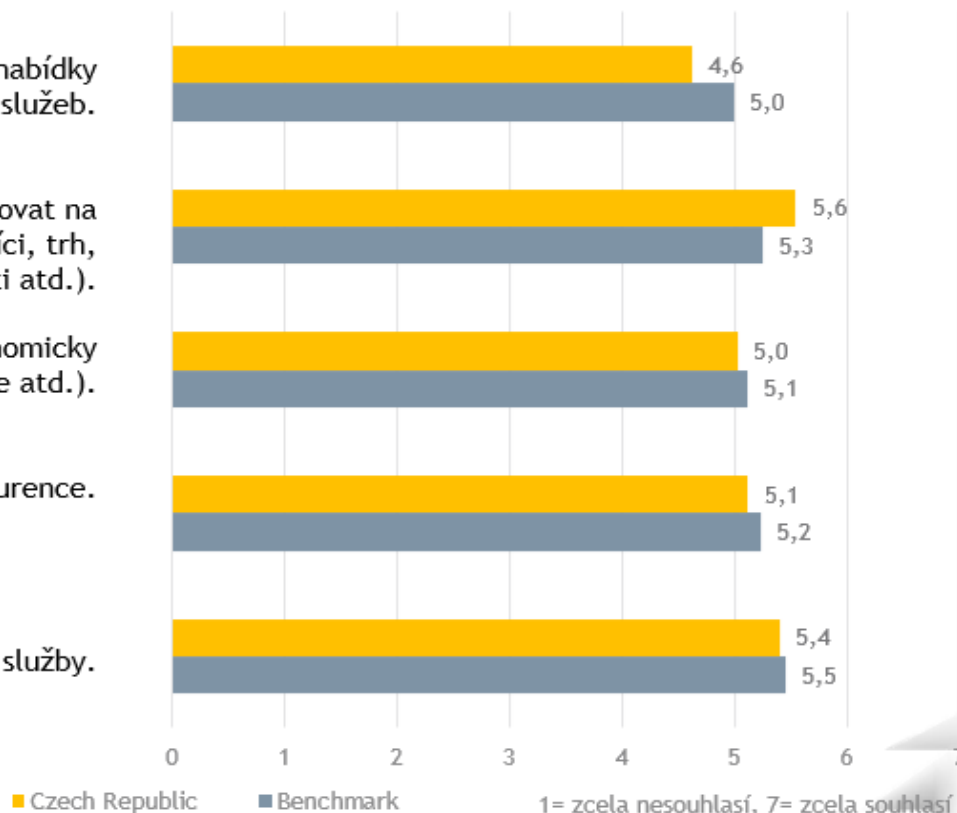
Czech Republic: n=20
Benchmark: n=379 & Data weighting according to equal distribution across countries

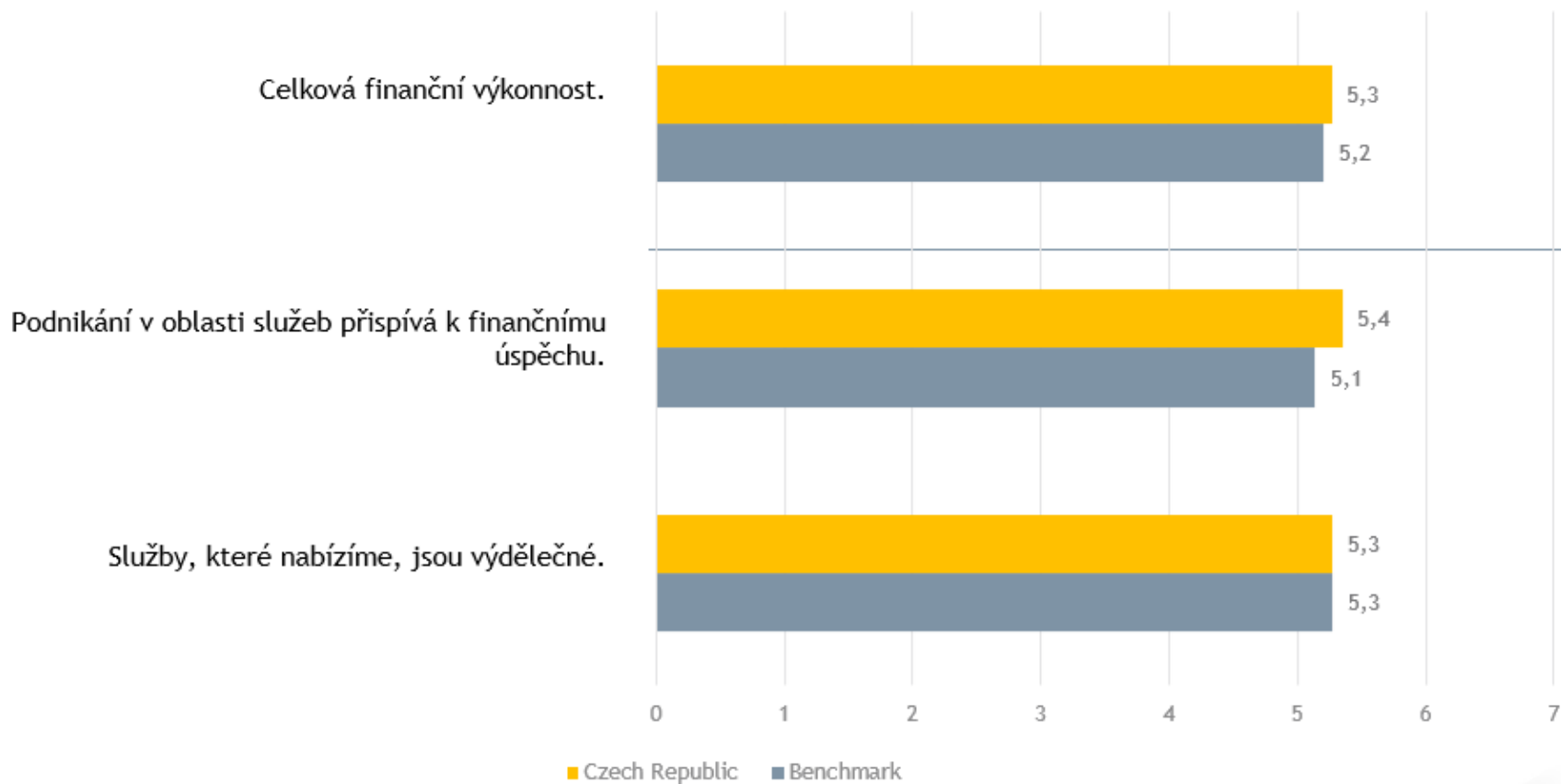
TAKING COOPERATION FORWARD

Dokonalost služeb: znamená, že zákazníkovi jsou nabízeny vysoce kvalitní služby, že zákazník je nadměru spokojen s řešením a že služba je konkurenceschopná a je lepší než daná konkurence. Dokonalost služeb znamená také to, že procesy a struktury v rámci společnosti podporují efektivní a flexibilní poskytování služeb a že všechna oddělení spolupracují na poskytování lepších služeb.



- Všechna naše oddělení jsou zapojena do nabídky vysoce kvalitních služeb.
- Naše společnost je schopna pružně reagovat na změny v oblasti služeb (interní, zákazníci, trh, konkurenti atd.).
- Jsme schopni poskytovat naše služby ekonomicky efektivním způsobem (náklady, zdroje atd.).
- Naše služby jsou lepší, než služby konkurence.
- Naším zákazníkům nabízíme vysoce kvalitní služby.

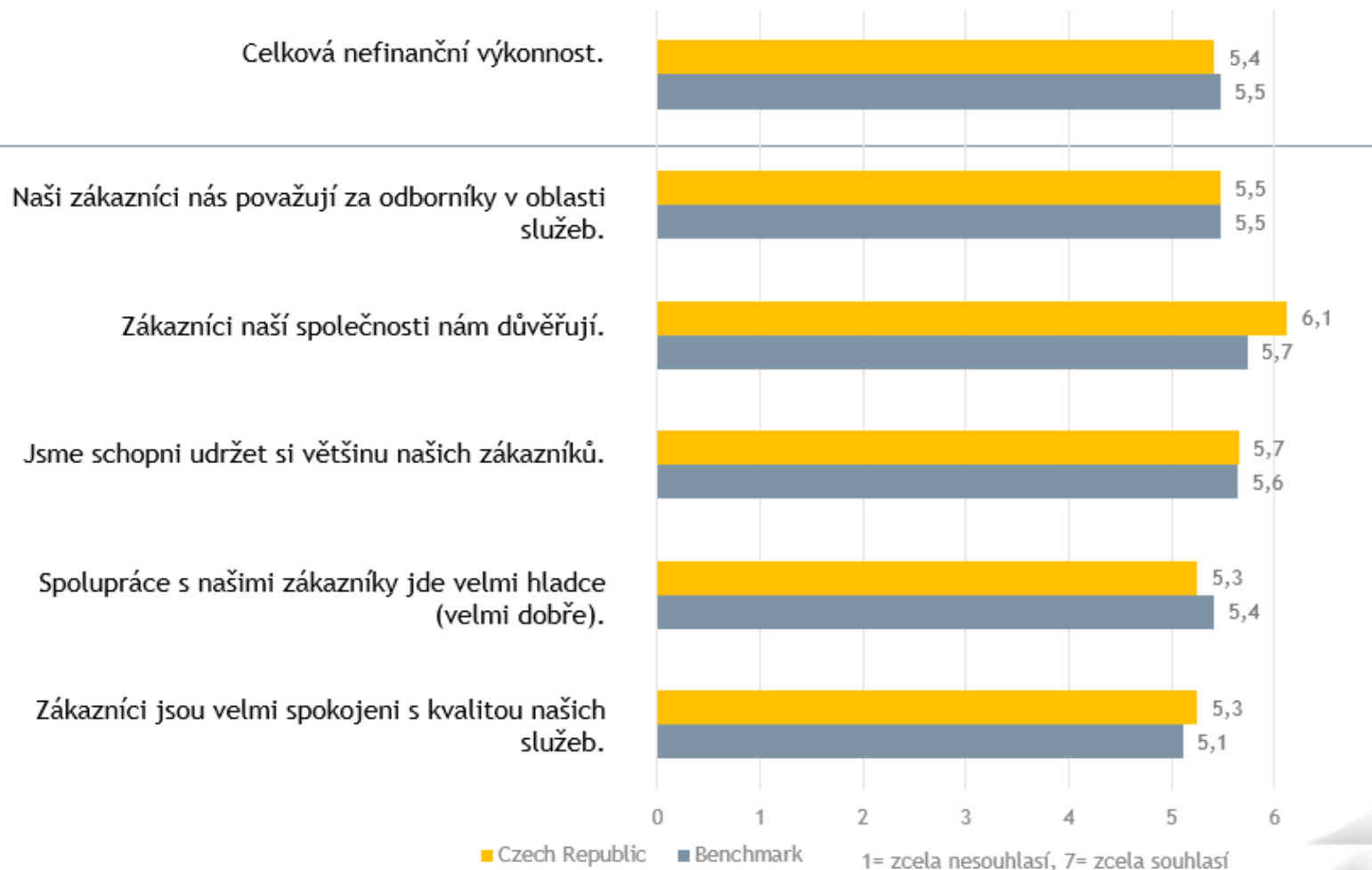




1= zcela nesouhlasí, 7= zcela souhlasí



NEFINANČNÍ VÝKONNOST

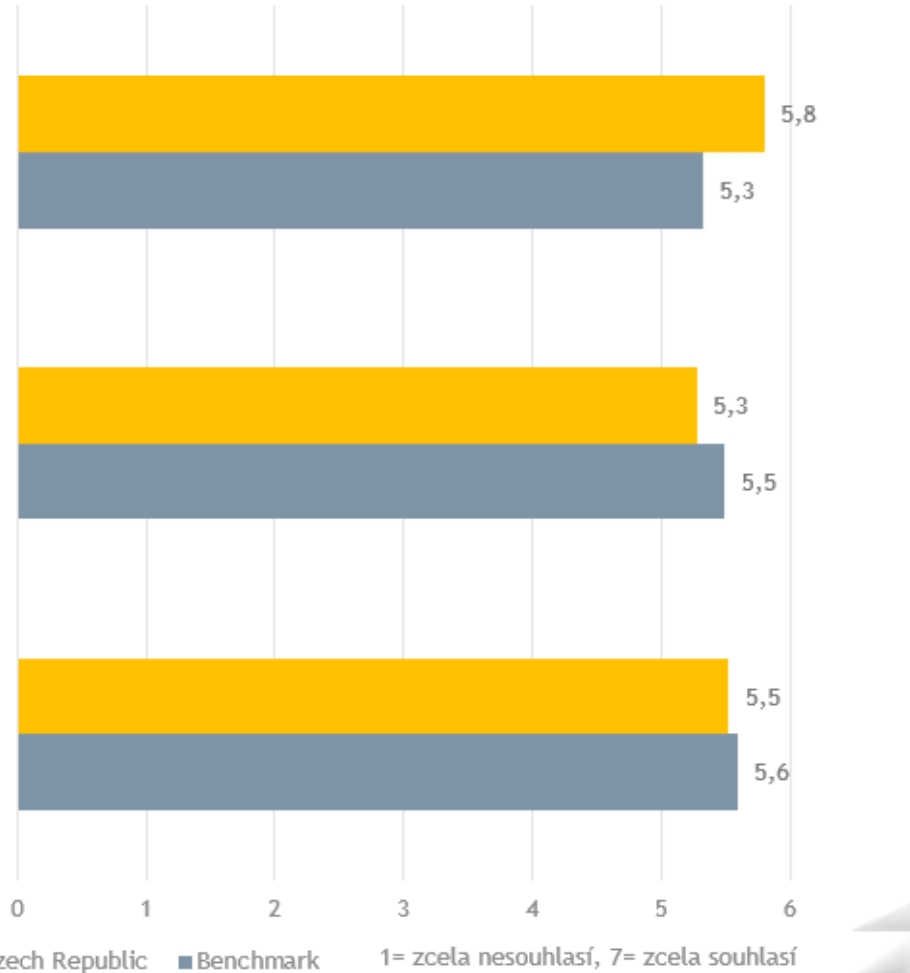


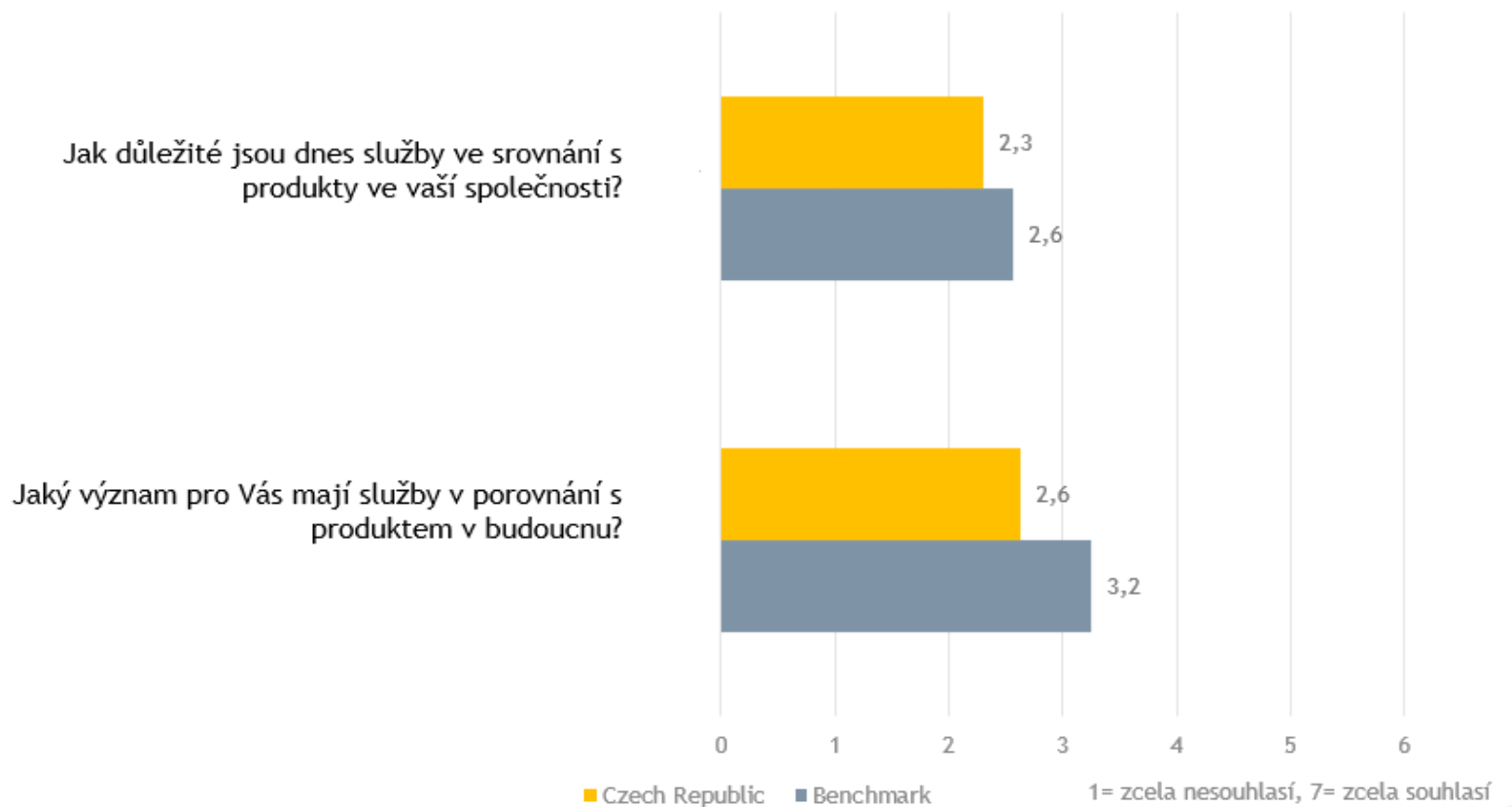
Czech Republic: n=19
Benchmark: n=379 & Data weighting according to equal distribution across countries

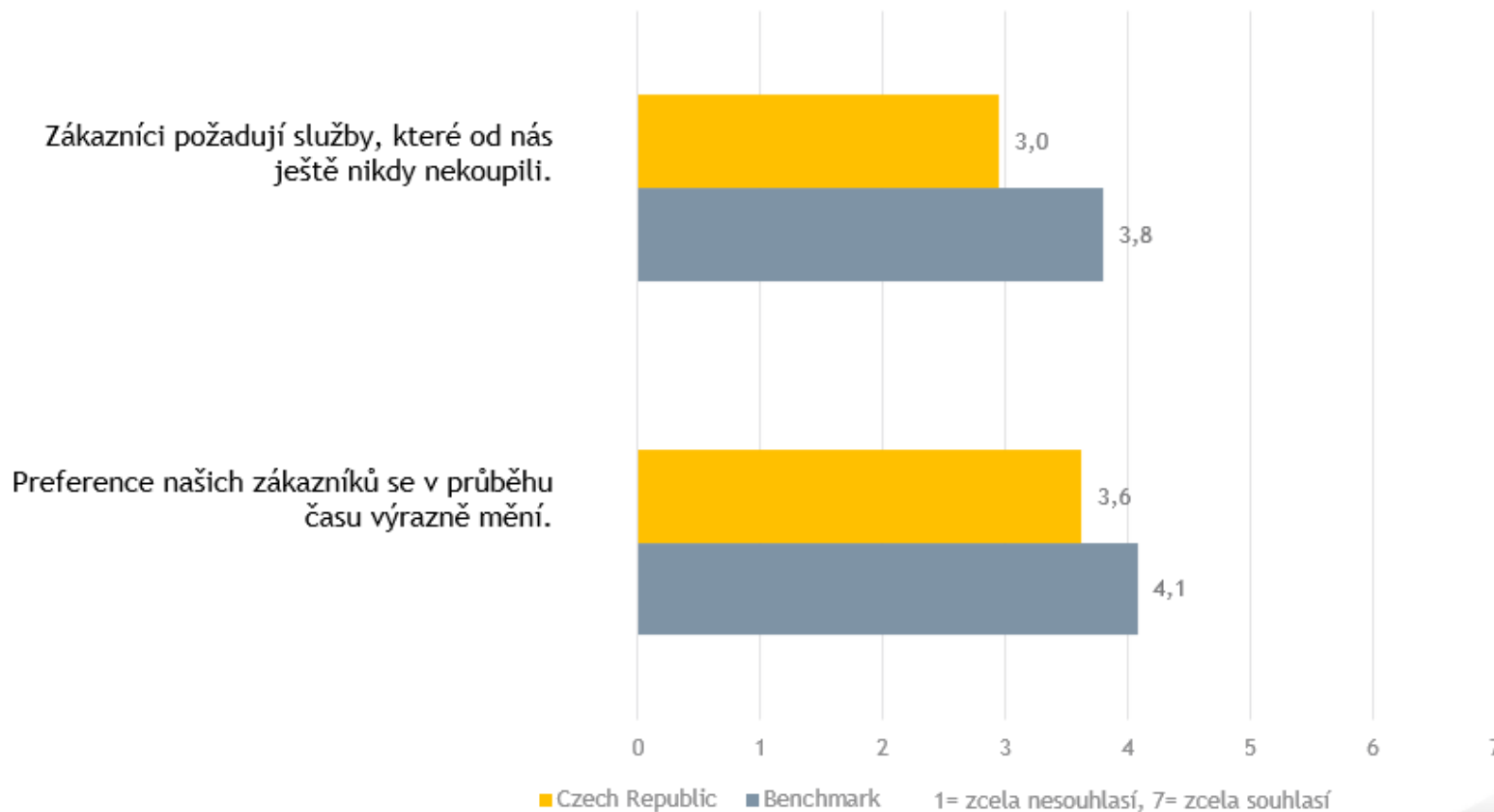
SLUŽBY JAKO NÁSTROJ ROZVOJE



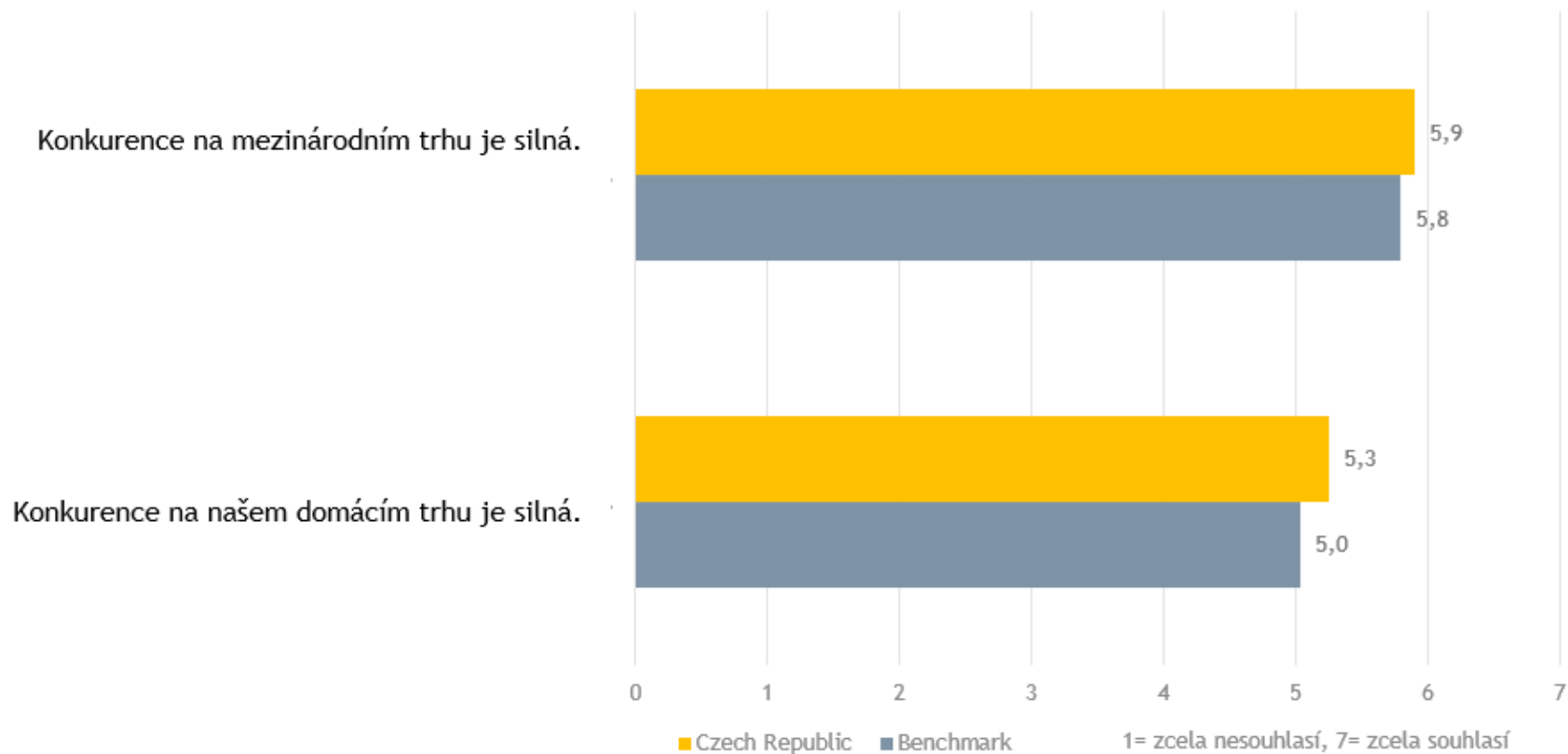
Prostřednictvím služeb můžeme získat nové zákazníky.



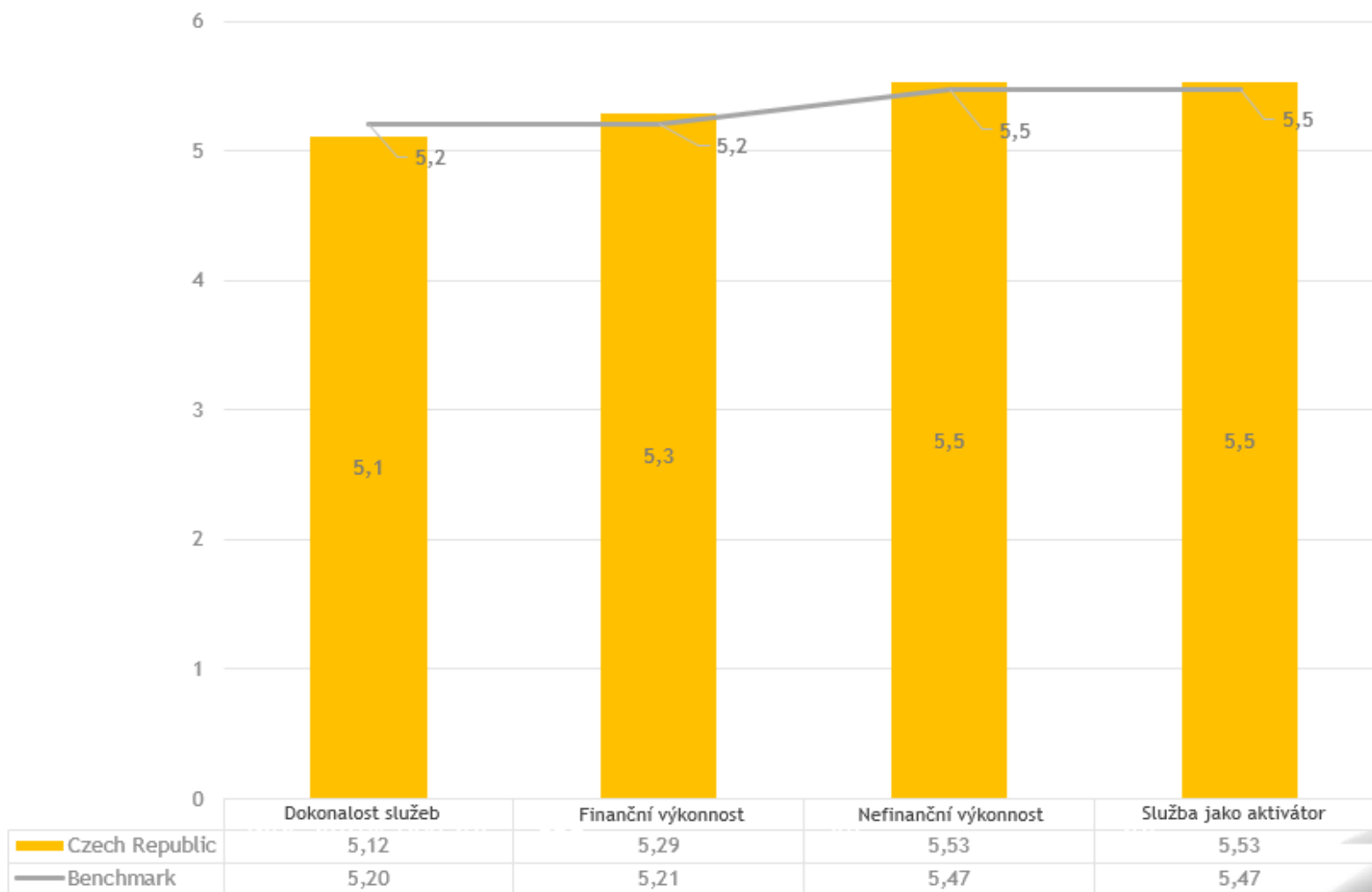




INTENZITA KONKURENCE



UKAZATELE VÝKONU SLUŽEB: BENCHMARK



1= totally disagree, 7= totally agree



Czech Republic: n=19
Benchmark: n=379 & Data weighting according to equal distribution across countries

TAKING COOPERATION FORWARD



Jihočeská hospodářská komora
Husova 9
370 01 České Budějovice
Česká republika



www.interreg-central.eu/acronym



belohlavova@jhk.cz



+420 727 966 254



facebook.com/prosperamnet

