

# Newsletter #3

Říjen 2020

## Jak by se mělo zvýšit povědomí o kvalitě služeb

Jedním z nejžhavějších témat v posledních měsících byla tvorba regionálních akčních plánů. Cílem těchto plánů je umožnit pokročilým výrobcům a organizacím na podporu podnikání, přijmout opatření s cílem zvýšit výkonnost a povědomí o službách.

Regionální akční plán proto shrnuje možnosti regionálních služeb v různých rozměrech a rovněž navrhuje, jak překonat tyto výzvy. Jedním z hlavních zjištění je, že služba je stále méně důležitá než produkty, a servisní tým stále není vnímán jako individuální faktor kvality.

To velmi často vede k nedostatku ukazatelů výkonnosti, takže samotný výkon je velmi obtížné měřit. Ceny služeb mnohdy způsobují problémy ve všech zúčastněných regionech. Stanovení ceny za fyzický výrobek je pro firmy snadnější: Materiál, čas vytvořit výrobek, logistika a samozřejmě zisk. V porovnání s tímto se služby obtížněji vypočítají.

Regionální akční plány budou k dispozici do konce roku 2020 na adrese [www.interreg-central.eu/prosperamnet](http://www.interreg-central.eu/prosperamnet)

## PŘEHLED

V první fázi projektu byly pokročilí výrobci vyzváni, aby využili monitoru výkonu služeb za účelem analýzy jejich aktuálních servisních výkonů. Zúčastněné strany zastoupené institucemi, které podporují podnikatele, pak podnikly následující kroky.

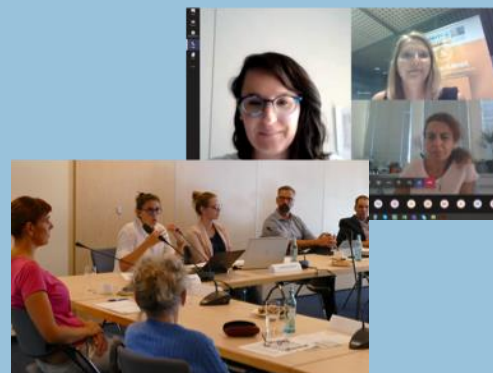
- Uspořádaly kulaté stoly ve svých zemích, aby prezentovaly výsledky a zahájili diskusi s místními zúčastněnými stranami.
- Diskuze přinesly velmi zajímavé vstupy a cenné otázky účastníků a také spoustu nápadů pro další rozvoj.

**Interreg**  
CENTRAL EUROPE



Tento projekt je podpořen programem Interreg CENTRAL EUROPE financovaným z Evropského fondu pro regionální rozvoj.

**ProsperAMnet**





## Radar - Servisní platforma - Novinky



V důsledku současné situace v Evropě kvůli COVID-19 bylo zrušeno velké množství fyzických akcí a konferencí. Těšíme se na prezentaci výsledků naší práce na (online) konferencích a akcích. Více se dozvíte na [www.interreg-central.eu/prosperamnet!](http://www.interreg-central.eu/prosperamnet!)

### RADAR Exportních služeb

Jedním z hlavních výstupů projektu bude RADAR exportních služeb. Radar ukáže firmám, jak za pomoci umělé inteligence, je snadné nebo obtížné exportovat služby na nové trhy a regiony.

Za účelem rozvoje tohoto nástroje, partneři dosud dokončili více než 1000 anotací firemních webových stránek. Toto obrovské množství anotací je nezbytné k tomu, aby umělá inteligence sbírala správná data.

Partnerské organizace na podporu podnikání, shromažďují potřebné informace, které vypovídají o potřebách firem směrem k využití radaru tak, aby z něj do budoucna těžily. Nyní pracujeme na návrhu a uživatelském rozhraní pro radar.

Protože servisní inovace je něco, co závisí na účasti uživatelů (zákazníků), oznámíme otevřenou výzvu k účasti, až bude k dispozici první funkční prototyp radaru.

### Servisní platforma

V současné době pracujeme na vývoji tzv. „vývozní platformy pro výkon a export služeb“.

Tato platforma slouží jako elektronická platforma, která usnadňuje přístup následným stranám a zúčastněným stranám a propojuje zúčastněné strany v oblasti výkonnosti služeb a vývozu služeb.

#### Cíl platformy:

Podpora pokročilých výrobců a expertů v této oblasti prostřednictvím poradenství, výměny názorů, vazeb na osvědčené postupy a sdružování zúčastněných stran. Poskytuje vyvinuté nástroje (monitor a radar), síťový výjev a odborné centrum propojení na jedné platformě.

### Kulatý stůl

V pátek 9. října se uskutečnil kulatý stůl na téma: Jak se v dnešní době mění pojetí služeb a naši zákazníci.

Žijeme v době, kdy je naše konkurence jen jeden klik od nás. Správné nadesignování produktu je pro práci se zákazníkem klíčové.

V první části setkání byl představen projekt ProsperAMnet jako nástroj na podporu exportních služeb. V další části jsme probrali bádání Anne Morriss a Frances Frei z Harvardu o úspěšných firmám. Zabrousili jsme i do rad od Jacka Stacka, který vede velmi úspěšnou výrobní firmu v zahraničí a nebo Tonyho Crama, který popisuje podobně jako Zappos práci s wow efektem. Všichni tito lidé mají cenné poznatky a rady, jak vést úspěšně business a mít spokojené zákazníky, zaměstnance i dodavatele.



## KDO JSME



Foto partnerů z prvního meetingu ProsperAMnet 6. - 7. května 2019



### ProsperAMnet v ČÍSLECH

Trvání projektu:  
1.4.2019 - 31.3.2022

Rozpočet: 1.9 m. €      ERDF financování: 1.5 m. €

Naši *přidružení partneři* nás podporují úspěšně realizovat projekt v každém zúčastněném regionu tím, že poskytují odborné znalosti místních AMS a know-how v oblasti exportní a vývozní politiky.

- Austrian Chamber of Commerce, Foreign Trade, International Technology Cooperation
- Technical University of Liberec, Faculty of Economics
- European region Danube-Vltava (ERDV)
- VDMA - Association of German Mechanical and Plant Engineering
- Slovak marketing association
- Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia
- South Bohemian Agency for Support to Innovative Enterprising
- Faculty of Information Studies in Novo mesto
- Municipality of Székesfehérvár
- Ministry of National Development, Digital Economy and Innovation

### VÍCE O PROJEKTU

[www.interreg-central.eu/prosperamnet](http://www.interreg-central.eu/prosperamnet)

[www.facebook.com/prosperamnet](https://www.facebook.com/prosperamnet)

TISK

University of Applied Sciences Upper Austria  
Wehrgrabengasse 1-3, 4400 Steyr/Austria  
prosperamnet@fh-ooe.at  
www.fh-ooe.at/gsm