

# Newsletter #3

Oktober 2020



## Regional Handeln Wie das Service-Bewusstsein gesteigert werden soll!

Eines der spannendsten Themen im Projekt der letzten Monate war die Entwicklung von **regionalen Aktionsplänen**. Ziel ist es, Advanced Manufacturers (AMs) und Wirtschaftsagenturen dabei zu unterstützen, Maßnahmen zu ergreifen, um das Bewusstsein für Services auf ein höheres Niveau zu bringen. Der Begriff "Servitization" sollte dabei nicht länger eine große Unbekannte sein – vielmehr sollte es der **Enabler für neue Geschäfts(-Modelle) und für Erfolg** sein.

Der regionale Aktionsplan beinhaltet einen Überblick über lokale Herausforderungen im Service-Sektor, und gibt Anregungen, wie diese bewältigt werden können. Ein wesentliches Ergebnis unserer Projektarbeit ist, dass dem Service nach wie vor weniger Bedeutung beigemessen wird als (den zumeist sehr prominenten und guten) Produkten, und dass das Serviceteam (auch die Serviceleistung) nach wie vor nicht als individueller Qualitätsfaktor gesehen wird. Dies führt sehr oft zu einem Mangel an entsprechenden Kennzahlen, so dass die Leistung sehr schwer zu messen ist. Ein Beispiel: Die Festsetzung eines Preises für ein physisches Produkt ist für Unternehmen relativ einfach: Material + Zeit, um dieses herzustellen + Logistik + natürlich ein Gewinn. Services sind vergleichsweise meist schwieriger zu kalkulieren.

Weiters zeigen die Aktionspläne auf, inwieweit regionale strategische Programme den Service-Sektor bereits berücksichtigten, und welche Maßnahmen von regionalen Behörden ergriffen werden (oder nicht ergriffen werden).

Die Aktionspläne werden ab Ende 2020 online verfügbar sein: [www.interreg-central.eu/prosperamnet](http://www.interreg-central.eu/prosperamnet)

## REVIEW

In der ersten Projektphase benutzten bereits 380 produzierende Unternehmen den sogenannten „Service Performance Monitor“ um ihre Serviceleistung in verschiedenen Aspekten zu analysieren. Aus den erhaltenen Datensätzen resultierte ein transnationaler Benchmark von Serviceparametern, die zu einem exzellenten Service führen.

Um die Erkenntnisse der Monitor-Auswertungen den relevanten Zielgruppen zu präsentieren und zu diskutieren, organisierten die im Projekt involvierten Wirtschaftsagenturen Runde Tische. Diese lieferten sehr interessante Expertenbeiträge, wertvolle Fragen seitens der Teilnehmer sowie hilfreiche Ideen für die weiteren Projektaktivitäten.





# Radar - Service Plattform - Lokales



Eine große Anzahl von physischen Veranstaltungen und Konferenzen wurde aufgrund der aktuellen Coronasituation in Europa abgesagt. Wir freuen uns jedoch darauf, unsere Projektergebnisse in (Online-)Konferenzen & Veranstaltungen zu präsentieren. Für nähere Informationen erhalten Sie hier: [www.interreg-central.eu/prosperamnet](http://www.interreg-central.eu/prosperamnet)

## Service Export Radar

Ein wesentlicher Output von ProsperAMnet wird das Service Export RADAR sein. Das Radar wird Unternehmen mit Hilfe künstlicher Intelligenz zeigen, wie einfach oder schwierig es sein wird, Services in neue Märkte und Regionen zu exportieren.

Um die Künstliche Intelligenz in der Identifizierung der korrekten Daten entsprechend zu trainieren, wurden bisher mehr als 1000 Annotationen von Unternehmenswebseiten durchgeführt. Darüber hinaus werden derzeit sogenannte ‚use-cases‘ gesammelt, die aufzeigen sollen, welcher konkrete Output das Radar liefern soll damit Unternehmen davon profitieren können. Außerdem wird aktuell an einem attraktivem Layout sowie eine leichte Bedienbarkeit des Radars gearbeitet.

Voraussichtlich wird im Frühjahr 2021 der erste funktionsfähige Prototyp zur Verfügung stehen, selbstverständlich werden wir Unternehmen zur Nutzung des Tools einladen. Wenn Sie Ihre Ideen zum Radar bereits jetzt einbringen möchten, zögern Sie nicht und kontaktieren Ihren lokalen Projektpartner (siehe S.3).

The screenshot shows the ProsperAMnet website with a navigation menu (HOME, PROJECT, TEAM, NEWS, IMPRINT) and a main banner for 'Service Performance & Service Export'. Below the banner are four service modules:

Service Performance MONITOR	Service Export RADAR	Networking TABLEAU	Expert Hub LINKING CENTER
This monitor identifies company's internal leverages for improving the introduction, selling and management of product and solution related services. Recommendations for actions and benchmarks are provided.	This tool collects and extracts data about export markets and characteristics of specific sectors with the help of Artificial Intelligence. Companies receive recommendations regarding export chances for services.	Advanced Manufacturers (AM) get support by providing advice and showing internationally operating good practice SME. Also, feedback is provided regarding the usage of the monitor and the radar.	Business Support Organizations support companies in their country with expertise and tools provided in ProsperAMnet in the fields of internal service competence and service export. Get in touch with our experts!

Neben der Entwicklung des Radars arbeiten wir aktuell auch an der ‚Service Performance and Service Export Plattform‘, die als elektronische Plattform dient, um den Zugang für AMs und Stakeholder zu erleichtern und die Akteure im Service-Bereich zu vernetzen.

Ziel der Plattform:

- ✓ AMs & Stakeholder in diesem Bereich mit Empfehlungen zu unterstützen, Meinungen austauschen, good practice Beispiele aufzeigen, und Interessenvertreter zu vernetzen.
- ✓ Bereitstellung der entwickelten Instrumente (Monitor & Radar), des Netzwerktabelaus und des Expert Hub Linking Centers auf einer Plattform.



## Forschungsteam ProsperAMnet



Gruppenfoto des Forschungsteams im Rahmen des  
Kick-off Meetings von 6.-7. Mai 2019



### ProsperAMnet in Zahlen

Projektlaufzeit:  
1.4.2019 - 31.3.2022

Budget:  
1,9 Mio. €

ERDF Förderung:  
1,5 Mio. €

Unsere **assoziierten Partner** unterstützen uns bei der erfolgreichen Umsetzung des Projekts, indem sie Expertise und Know-how einbringen.

- 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

Nähere Informationen zum Projekt finden Sie hier:

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

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

**Impressum**

FHOÖ Forschungs & Entwicklungs GmbH  
Wehrgrabengasse 1-3, 4400 Steyr/Österreich  
prosperamnet@fh-ooe.at  
www.fh-ooe.at/gsm