

# TEMPLATE

## Output factsheet: Strategies and action plans

Version 1

Project index number and acronym	CE 1569 ProsperAMnet
Lead partner	FH OÖ Forschungs- und Entwicklungs GmbH
Output number and title	O.T1.4 Strategic Action Plans for fostering service performance of Advanced Manufacturers
Responsible partner (PP name and number)	Business Upper Austria/PP 6
Project website	<a href="https://www.interreg-central.eu/Content.Node/ProsperAMnet.html">https://www.interreg-central.eu/Content.Node/ProsperAMnet.html</a>
Delivery date	30.11.2020

### Summary description of the strategy/action plan (developed and/or implemented)

**German:**

Die regionalen Strategien & Aktions-Pläne wurden von den Projektpartnern in den Teilnehmerländern erstellt. Insgesamt wurden 7 Reports erstellt - jeweils einer für jedes Land. Für die Analyse der Ausgangssituation wurden verschiedene Quellen auf EU-Ebene herangezogen. Dabei waren der Digital Economy and Society Index (DESI), der Industrial Service Excellence Monitor (ISE-Monitor) und das European Innovation Scoreboard (EIS) die wichtigsten Quellen. Zusätzlich dazu, wurden auf regionaler Ebene Gespräche mit den zuständigen Ministerien, Unternehmen und Stakeholdern geführt (Roundtables) um die jeweiligen Herausforderungen und Bedürfnisse zu filtern. Die Ergebnisse aus dieser Recherche und den Roundtables sind in die zum Download verfügbaren Strategic Action Plans eingeflossen.

Dabei wurde sichtbar, dass es gemeinsame, überregionale Herausforderungen, gerade im Bereich der Bewusstseinsbildung und Wissensaufbau rund um das Thema Servitization, gibt. In diesem Bereich werden Bildungseinrichtungen adressiert, um neben dem Fokus auf Produktinnovation, auch einen Fokus auf Dienstleistungsinnovation zu legen. So könnte schon während der Ausbildung von Fachkräften, deren Aufmerksamkeit mit auf diesen Bereich gelegt werden und das vermittelte Wissen für die Entwicklung von möglichen neuen Geschäftsmodellen genutzt werden.

Daneben wurden aber auch die regionalen Herausforderungen und Lücken identifiziert und entsprechende Maßnahmen in die Strategie mit aufgenommen. So sollen vor allem die politischen Entscheidungsträger in den Ländern beim gezielten Verbessern der Rahmenbedingungen unterstützt werden, um eine Erhöhung der Dienstleistungskapazitäten und der Wettbewerbsfähigkeit von regionalen AMs zu fördern. Dazu gehören sowohl infrastrukturelle Maßnahmen, wie beispielsweise der Ausbau von 5G Netzen, aber auch gezielte Förderungen, um entsprechende Investitionsanreize im Bereich Servitization bzw. Geschäftsmodellerweiterung zu setzen.

Eine weitere Säule auf der der strategische Aktionsplan beruht, sind die regionalen Wirtschaftsagenturen (BSO). Diese können durch eine Sensibilisierung Ihrer Mitarbeiter, durch die Verbreitung von Good- & Best-Practice Beispiele in diversen Kanälen das Bewusstsein für Servitization in den Unternehmen stärken. Darüber hinaus sollen BSO speziell Neueinsteigern in diesen Bereich wichtige Hinweise und Richtwerte, wie auch Ansprechpartner (Service Innovation Hub) liefern und stellen gleichzeitig auch die Schnittstelle zu politischen Entscheidungsträgern dar.

The Regional Strategies & Action Plans were prepared by the project partners in the participating countries. A total of 7 reports were prepared - one for each country. Various EU-level sources were used to analyze the baseline situation. The Digital Economy and Society Index (DESI), the Industrial Service Excellence Monitor (ISEM) and the European Innovation Scoreboard (EIS) were the most important sources. In addition to this, roundtables were held at the regional level with the relevant ministries, companies and stakeholders in order to filter the respective challenges and needs. The results from this research and the roundtables have been incorporated into the Strategic Action Plans available for download.

It became apparent that there are common, supra-regional challenges, especially in the area of awareness raising and knowledge building around the topic of servitization. In this area, educational institutions are addressed in order to focus not only on product innovation but also on service innovation. Thus, already during the training of specialists, their attention could be focused on this area and the knowledge imparted could be used for the development of possible new business models.

In addition, regional challenges and gaps were identified and corresponding measures were included in the strategy. Above all, political decision-makers in the countries are to be supported in the targeted improvement of framework conditions in order to promote an increase in service capacities and the competitiveness of regional AMs. This includes both infrastructural measures, such as the expansion of 5G networks, but also targeted subsidies to provide appropriate investment incentives in the area of servitization and business model expansion.

Another pillar on which the strategic action plan is based is the regional business agencies (BSOs). These can raise awareness of servitization in companies by sensitizing their employees, by disseminating good & best practice examples in various channels. In addition, BSOs should provide newcomers to this field with important information and guidelines, as well as contacts (Service Innovation Hub), and at the same time represent the interface to political decision-makers.

## NUTS region(s) concerned by the strategy/action plan (relevant NUTS level)

AT31 Oberösterreich  
DE22 Niederbayern  
HU21 Közép-Dunántúl  
SL02 Zahodna Slovenija  
CZ03 Jihozápad  
ITH4 Friuli-Venezia Giulia  
DED2 Dresden  
SK01 Bratislavský kraj

## Expected impact and benefits of the strategy/action plan for the concerned territories and target groups

### German:

Der Nutzen und die erwarteten Auswirkungen der Strategie / des Aktionsplans ist in erster Linie, die Infrastruktur und somit die Voraussetzungen für die Möglichkeit neuer Geschäftsmodelle zu schaffen, bzw. zu verbessern. Neben den infrastrukturellen Rahmenbedingungen, muss aber auch die Akzeptanz und die Awareness in den Unternehmen gesteigert und geschaffen werden. Nur wenn beide Faktoren erfüllt sind, werden die in den Regionen ansässigen Unternehmen die neu möglichen Geschäftsmodelle auch umsetzen.

Durch die Implementierung von neuen Geschäftsmodellen speziell im Bereich Servitization sollen so nicht nur die Einnahmen und die Wettbewerbsfähigkeit von einzelnen Unternehmen, sondern auch die Investitions-Attraktivität in den betroffenen Regionen erhöht werden.

### English:

The benefits and expected effects of the strategy/action plan are primarily to create or improve the infrastructure and thus the conditions for the possibility of new business models. In addition to the infrastructural framework conditions, however, acceptance

and awareness must also be increased and created in the companies. Only if both factors are met will the companies located in the regions actually implement the newly possible business models.

The implementation of new business models, especially in the area of servitization, should not only increase the revenues and competitiveness of individual companies, but also the investment attractiveness in the affected regions. Development of strategic action plans based on regional RIS3-strategies for policy makers to improve regional AMs' internal service capabilities, including necessary activities and advices.

## Sustainability of the developed or implemented strategy/action plan and its transferability to other territories and stakeholders

German:

Die Nachhaltigkeit der im Projekt entwickelten Strategien und Aktions-Plänen, ergibt sich durch deren Verbreitung und Nutzung speziell auch über die Projektlaufzeit hinweg. Die wichtigste Rolle nehmen dabei die am Projekt beteiligten Institute in den verschiedenen Ländern ein. Durch Gespräche mit Ansprechpartner\*Innen in produzierenden Unternehmen und Service-Dienstleistern, aber auch mit Stakeholdern in Forschung, Bildung und Politik, während des täglichen Geschäfts, aber auch durch Kontakte zu weiteren Netzwerken und Clustern, werden die Strategie und Aktions-Pläne in die Breite getragen. Zusätzlich dazu stehen sämtliche wichtigen Informationen auf der ProsperAMnet Homepage transparent zur Verfügung.

Die Übertragbarkeit auf weitere Regionen und Stakeholder sollte insoweit gegeben sein, als dass die individuellen Pain Points durch die Strategien und Aktions-Pläne sichtbar gemacht, und so auf die jeweiligen Herausforderungen eingegangen werden kann.

English:

The sustainability of the strategies and action plans developed in the project results from their dissemination and use, especially beyond the project duration. The most important role is played by the institutes involved in the project in the various countries. Through discussions with contact persons in manufacturing companies and service providers, but also with stakeholders in research, education and politics, during daily business, but also through contacts to other networks and clusters, the strategy and action plans are disseminated. Additionally, all important information is transparently available on the ProsperAMnet homepage (2).

The transferability to other regions and stakeholders should be given insofar as the individual pain points can be made visible through the strategies and action plans, and thus the respective challenges can be addressed.

## Lessons learned from the development/implementation process of the strategy/action plan and added value of transnational cooperation

German:

Eine der wichtigsten Erkenntnisse, die durch die Entwicklung und den Prozess zur Implementierung der regionalen Strategien/ Aktions-Pläne gewonnen wurden war jene, dass produzierende Unternehmen die Services anbieten, eine, über die Ländergrenzen hinweg, mehr oder weniger gleichwertige Serviceleistung aufweisen. Details stellt der Service Excellence Monitor zur Verfügung. Dabei liegen die Stärken allerdings deutlich in den herkömmlichen technischen Service-Dienstleistungen, wie zum Beispiel der Wartung, dem Ersatzteil- oder dem Reparaturservice. Weitaus problematischer ist die Situation bei den nicht technischen und innovativen Service-Bereichen. In diesen Bereichen haben die kritischen Themen, Infrastruktur, Bildung, Bewusstseins-schaffung für Servitization, Interessenvertretung und Finanzierung einen viel größeren Einfluss auf die angebotenen Serviceleistungen

Die regionalen Aktionen konzentrieren sich darum überall auf folgende wesentliche Themen: Bildung, Bewusstsein, Interessenvertreter, Finanzierung.

Die „Regionale Forschungs- und Innovationsstrategie für intelligente Spezialisierung“, RIS-3, berücksichtigt die Dienstleistungsthemen auch und speziell im Exportsektor, nur in einem sehr beschränkten Umfang. Um das Bewusstsein (speziell bei den Interessenvertretern) zu schärfen, sollte eine prominenter Platzierung von industriellen Dienstleistungen in den RIS3-Strategien angestrebt werden.

Zusätzlich soll die aktuelle, durch COVID-19 beschleunigte, Digitalisierungswelle für eine schnellere und viel intensivere Implementierung von Dienstleistungen und im Export von Dienstleistungen genutzt werden.

English:

One of the most important lessons learned through the development and process of implementing the regional strategies/action plans was that manufacturing companies that provide services have more or less equivalent service performance across countries. See Service Excellence Monitor (3). However, the strengths clearly lie in conventional technical services, such as maintenance, spare parts or repair services. The situation is far more problematic in the non-technical and innovative service areas. In these areas, the critical issues of infrastructure, education, servitization awareness, advocacy, and funding have a much greater impact on the services offered.

Therefore, the regional innovation strategy for smart specialisation, RIS-3, considers the service topics also and especially in the export sector, only to a very limited extent. In order to raise awareness (especially among stakeholders), a more prominent placement of industrial services in the RIS3 strategies should be sought.

In addition, the current wave of digitalization, accelerated by COVID-19, should be used for a faster and much more intensive implementation of services and service export.

, regional actions everywhere focus on the following key issues: Education, Awareness, Advocacy, Funding.

## References to relevant deliverables and web-links If applicable, pictures or images to be provided as annex

### Regional Action plans

<https://www.interreg-central.eu/Content.Node/ProsperAMnet.html>

### Sources for the action plans (in extracts)

European Innovation Scoreboard - Austrian Country Report

European Innovation Scoreboard 2020 (e.s.) (ISBN 978-92-76-16366-4)

[https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/innovation/scoreboards\\_en](https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/innovation/scoreboards_en)

[https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/innovation/regional\\_en](https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/innovation/regional_en)

(<https://interactivetool.eu/RIS/index.html>)

[https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/innovation/business-innovation-observatory\\_en](https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/innovation/business-innovation-observatory_en)

[https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/skills\\_en](https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/skills_en)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

<https://www.ise-monitor.eu/>