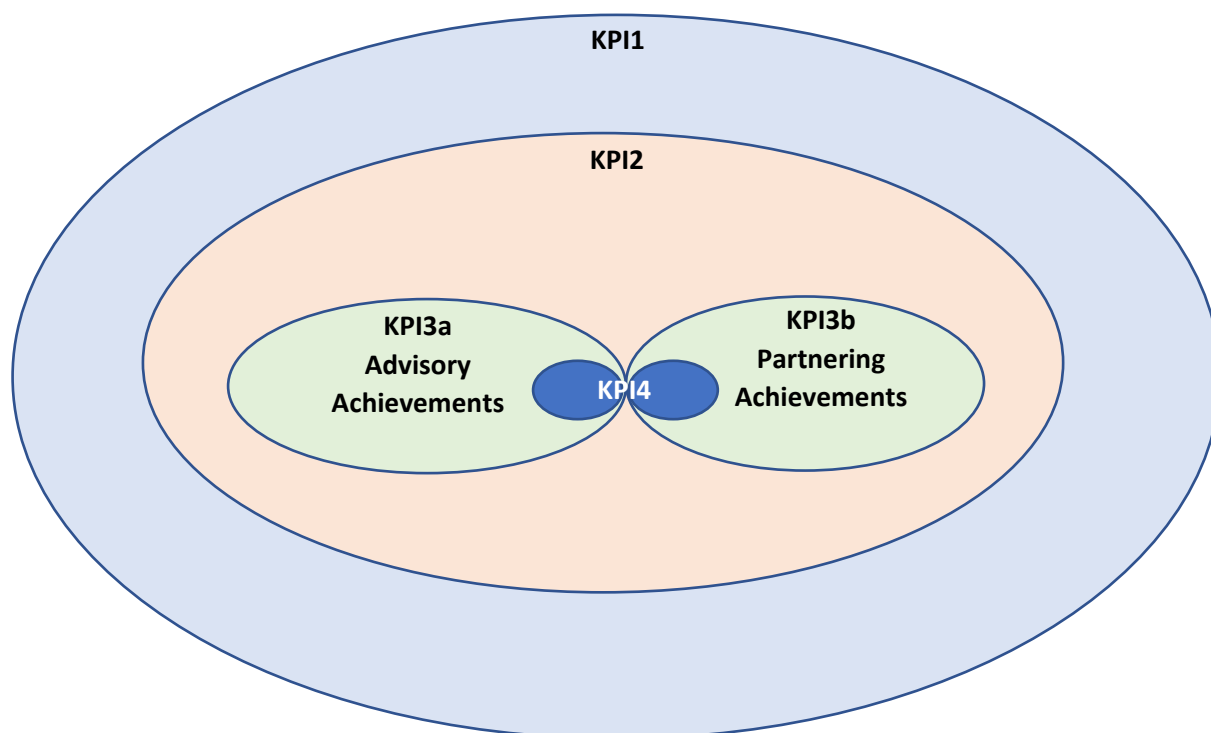


KPI indikátormagyarázat



„Minden bogár rovar, de nem minden rovar bogár”

KPI1: SMEs served by Enterprise Europe Network

KKV, akik **bármilyen** EEN szolgáltatásban részesülnek!

Teljesen mindegy, hogy alap- vagy mélytanácsadás, egyedi szolgáltatás vagy rendezvényen való részvétel! Ez a belépési pont.

Ügyfelet számolunk!

KPI2: Unique clients in the Network client journey

Ügyfelek, „akik a Hálózat útját járják”

Olyan **ügyfeleket számolunk**, akik **személyre szabott, professzionális** szolgáltatásokban részesülnek! **Igényfelmérésben** részesülnek és **cselekvési tervet** kapnak! Aktív, erős, folyamatos tanácsadásban részesülnek. Ők visszatérő ügyfelek! Szoros kötelék kialakítására van szükség. Folyamatos az igényfelmérés. Részletes akcióterv kell az elért hatás maximalizálása érdekében!

Ez a **Hálózat aktív, hatékony ügyfélbázisa**. Értéknövelt és hatásvezérelt támogatás a mélytanácsadások nyújtása közben.

KPI3. Achievements – Eredmények

A Hálózat tanácsadási és partnerségi **szolgáltatásainak eredményeit** számoljuk, melyek a személyre szabott, professzionális munkából származnak, és számottevő, **mérhető és/vagy jól körülírható hatást** jelentenek az ügyfél számára. **Nemzetközi** aktivitásokhoz köthető, és lehet:

1.) megnövekedett piaci részesedés 2.) megnövekedett bevétel 3.) optimalizált költségek vagy realizált megtakarítások 4.) munkahelyteremtés vagy -megőrzés 5.) termékek, szolgáltatások vagy folyamatok minőségjavulása 6.) bevezetett termék- vagy szolgáltatásinnováció.

Létrejöhet egy vagy több EEN partner segítségével (hub and spoke model), és mindegyik segítő lejelenti!

KPI3a. Advisory Achievements (AAs) – Tanácsadásból fakadó eredmények

Egy vagy több hálózati partner segítségével fakadóan éri el az ügyfél a **jelentős pozitív eredményt**. Egy EEN ügyfél sikeres **piacra lépését** vagy **jelenlétét** jelzi egy vagy több külföldi **EU tagországban, társult országban, vagy a hálózat valamely nemzetközi partnerének országában**. Ld. call 2.4.1.1

KPI3b. Partnering Achievements (PAs) – Partnerségi eredmények

Következő partnerségi szolgáltatások eredménye (**nemzetközi vonzattal**): saját és külföldi **profilokból EOI-kon keresztül**, a transznacionális partnerségi **megállapodások megkötésének segítése** (pl. jogi, adminisztratív kötelezettségek, standardok, stb.) **az elejétől a végéig**, transznacionális **B2B-k és partnerkereső események** szervezése, **company mission-ök** szervezése, (különösen **EU támogatásból létrejött**) **kutatási eredmények hasznosítása** új vagy javított termékek piacra vitele érdekében. A szolgáltatások célcsoportja **elsődlegesen a KKV-k, de kutatási szervezetek, klaszterek, nagyvállalatok** és egyéb **technológia alapú piaci szereplők** bevonása is megengedett.

Cél: két hálózati ügyfél konkrét, közép- vagy hosszú távú együttműködése, akik különböző, a hálózat által lefedett országban helyezkednek el. Egyedi esetekben, az ügyfél érdekében megengedhető olyan **PA létrejötte is, melyben a másik felet nem támogat EEN partner**. Ezek mennyisége **max. a konzorcium PA-inak 20%-a** lehet. Ld. call 2.4.1.2

KPI4. Unique clients with an impact assessed in their client journey – Ügyfélútjuk során kiértékelt hatással rendelkező ügyfelek száma

Olyan ügyfeleket számolunk, akik egy sor személyre szabott, professzionális szolgáltatásban részesültek, és kitöltötték a hatásvizsgálati kérdőívet, ami világos bizonyítékául szolgál az ügyfél által elért fontos előnyöknek. Ezek lehetnek:

1.) megnövekedett piaci részesedés 2.) megnövekedett bevétel 3.) optimalizált költségek vagy realizált megtakarítások 4.) munkahelyteremtés vagy -megőrzés 5.) termékek, szolgáltatások vagy folyamatok minőségjavulása 6.) bevezetett termék- vagy szolgáltatásinnováció.

Az értékelést a hub-ként működő EEN partner hajtja végre kérdőíves lekérdezéssel. Ügyfél elégedettséget is vizsgál