

SZOLGÁLTATÁSI TERV

2020. 04. 01.



1. SZOLGÁLTATÁSI TERV

1.1. A TERMÉK / SZOLGÁLTATÁSBŐVÍTÉS / INKUBÁLANDÓ SZOLGÁLTATÁS BEMUTATÁSA

Ebben a részben szükséges részletesen bemutatni az ötletet olyan módon, hogy a leírás legalább az alábbi szempontokra térjen ki:

- Ebben a részben szükséges részletesen bemutatni az ötletet olyan módon, hogy a leírás legalább az alábbi szempontokra térjen ki:
- Mi az ötlet (szolgáltatás) – rövid, egyértelmű megfogalmazása
- Az ötlet eredete, előzményei, előléte (belső kihasználatlan kompetencia, piaci igény, stb)
- Ellátásokhoz való kapcsolódások bemutatása
- Kitevtség – piaci igény, kompetencia hiány, szabályozási környezet, közvetítói kötöttség stb.

1.2. ÚJDONSÁGTARTALOM SZERINTI KATEGORIZÁLÁS

Az alábbiakban kell bemutatni az ötlet legfontosabb paramétereit, az alábbi szempontokra mindenképp kitérve:

- Az ötlet szolgáltatásfejlesztésre, szolgáltatásbővítésre, vagy új szolgáltatásra irányul?
 - **Szolgáltatásfejlesztés:** A jelenleg az intézmény által nyújtott szolgáltatások minőségi fejlesztése, a szerződéses tartalom pontosítása, mélyítése
 - Jellemzője: már meglévő ellátáshoz egyértelműen hozzákapcsolható; a meglévő szolgáltatás tartalmi pontosítása, mélyítése, fejlesztése, az intézmény ellátási portfóliójába beilleszthető, pl. részletes szakmai terv készítése.
 - Az ellátás koordinációjáért felelős vezető döntési hatásköre az szakmai tervbe való illesztése.
 - **Szolgáltatás bővítés:** A jelenlegi szolgáltatásokhoz kapcsolódó, de új típusú szolgáltatások, szolgáltatás-elemek bevezetése
 - Jellemzője: az adott intézmény ellátási portfóliójába jellegénél fogva beilleszthető, új szerződésként, új megbízásként kezelhető pl. működési engedélyben szereplő ellátáshoz kapcsolódó, opcionális fizető szolgáltatás.
 - Az ellátás koordinációjáért felelős vezető döntési hatásköre a szakmai tervbe, intézményi stratégiába való illesztése az intézményvezető jóváhagyást követően.
 - **Új szolgáltatás bevezetése:** A jelenlegi ellátásokhoz nem, vagy csak közvetve kapcsolódó, azoktól eltérő jellegű szolgáltatás, mely jellemzően nagyobb befektetéssel és kockázattal jár, ezért *inkubálni szükséges*
 - Jellemzője: a szolgáltatás jellegéből adódóan nem feltétlenül illeszthető a meglévő ellátási portfólióba, akár új ellátás kialakítását, engedélyeztetését is jelentheti pl. gondozási központ kialakítása).

- Önállóan értékesíthető-e vagy csak csomagban? Ha csak csomagban, akkor milyen szolgáltatással együtt?
- Meglévő tevékenységhez kapcsolható-e? Hogyan?

1.3. ERŐFORRÁS–SZÜKSÉGLET

A szolgáltatásfejlesztéshez/új szolgáltatás bevezetéséhez szükséges erőforrások számbavétele az alábbiakra mindenképp kitérve:

- Házon belüli, meglévő (kihasznált, vagy kihasználatlan) kompetencia megléte
- Meglévő infrastruktúra vizsgálata (elegendő, fejlesztendő, teljesen új igény)
- Szükséges-e humán kapacitás bővítés? Kapacitás, vagy kompetencia?
- Más intézményekkel való együttműködés szükséges-e? (pl. partnerség, konzorcium)

1.4. FOLYAMAT BEMUTATÁSA

A szolgáltatásfejlesztéshez/új szolgáltatás bevezetéséhez szükséges lépések bemutatása olyan módon, hogy a leírásból egyértelműen kiolvashatók legyenek az alábbiak:

- Pontos meghatározott cél (portfólió bővítés, kiterjesztés csökkentés, stb)
- Meghatározottak-e és elősegítik a cél elérését az egyes lépések?
- A lépések **egymásra épülése/kapcsolata** mennyire meghatározott?
- Az egyes lépésekhez meghatározásra kerültek-e az **erőforrások**?

1.5. PIACI MEGALAPOZOTTSÁG

A szolgáltatásfejlesztés/új szolgáltatás piacának bemutatása az alábbiakra is kitérve:

- Célcsoport meghatározás
- Igény bemutatása (fizetőképes kereslet)
- Potenciális versenytársak, versenytárselemzés
- Termékvizsgálat (van-e hasonló szolgáltatás a piacon?)

1.6. KÖLTSÉG–HASZON ELEMZÉS

Legjobb tudásod szerint próbálj meg kitérni az alábbiakra:

- Becsült befektetési költségek (az 1.3 pontban megadott információk alapján)
- Várható bevétel és annak időbeli alakulása

1.7. EGYÉB INFORMÁCIÓK

Ebben a részben az Ötletgazda minden egyéb információt feltüntethet, amelyeket fontosnak ítél meg a szolgáltatásfejlesztéssel/bővítéssel/új szolgáltatás bevezetésével kapcsolatban. Ilyenek lehetnek például:

- nem szándékolt, de várható hatások
- az új tevékenységhez kapcsolódó egyéb (nem pénzügyi) előnyök és hátrányok az intézmény számára
- stb.