

Оценка на цифровата зрялост за клиенти на ЕЦЦИ (Европейски цифрови иновационни центрове)

Целева група: Предприятия

Етап: Т0 (преди началото на подкрепата от ЕЦЦИ)

МОДУЛ 1: Данни за клиенти

Моля, предоставете в този модул основна обща информация за предприятието, което се интересува от получаване на подкрепа от ЕЦЦИ. Тези данни са необходими, за да се анализира как нивото на цифрова зрялост на Вашето предприятие се сравнява с това на другите във Вашия сектор, категория размер (от микро- до голямо), регион и/или държава.

М1.1. Общи данни:

1. Дата
2. Наименование на предприятието, подкрепяно от ЕЦЦИ:
3. Данъчен регистрационен номер (ДДС или еквивалент):
4. Лице за връзка:
5. Функция в предприятието:
6. Електронна поща:
7. Телефон:
8. Уебсайт:
9. Размер на персонала на предприятието²
 1. Микропредприятие (1—9)
 2. Малко предприятие (10—49)
 3. Средно предприятие (50—249)
 4. Голямо предприятие (250 или повече)
10. Година на основаване на предприятието
11. Държава, в която се намира стопанската единица на предприятието:
12. Регион (по NUTS2), където се намира стопанската единица на предприятието:
13. Пощенски код
14. Пълен адрес
15. Номер на идентификационния код на участника (PIC)¹ (ако има; попълва се от ЕЦЦИ)

М1.2. Сектор на дейност:

1. В кой сектор основно е съсредоточена стопанската дейност на Вашето предприятие? Моля, изберете само един отговор:
 1. Аеронавтика и космос
 2. Селско стопанство и храни
 3. Дейности, обслужващи обществото и личността
 4. Строителство
 5. Потребителски стоки/продукти
 6. Култура и творчески индустрии
 7. Отбрана и сигурност
 8. Образование
 9. Енергетика и комунални услуги

¹ Идентификационен номер на участник.

10. Околна среда
11. Финансови услуги
12. Науки за живота и здравно обслужване
13. Производство
14. Морско дело и рибарство
15. Добивна промишленост
16. Мобилност (вкл. автомобилна)
17. Публична администрация
18. Недвижими имоти, отдаване под наем и услуги за предприятията
19. Професионални дейности и научни изследвания
20. Далекосъобщения, информация и комуникация
21. Туризм (вкл. ресторантьорство и хотелиерство)
22. Търговия на едро и дребно
23. Правни аспекти
24. Регламент

2. Освен това в кои други сектори Вашето предприятие развива дейност/желае да развива дейност? Моля, изберете до три отговора:

1. Аеронавтика и космос
2. Селско стопанство и храни
3. Дейности, обслужващи обществото и личността
4. Строителство
5. Потребителски стоки/продукти
6. Култура и творчески индустрии
7. Отбрана и сигурност
8. Образование
9. Енергетика и комунални услуги
10. Околна среда
11. Финансови услуги
12. Науки за живота и здравно обслужване
13. Производство
14. Морско дело и рибарство
15. Добивна промишленост
16. Мобилност (вкл. автомобилна)
17. Публична администрация
18. Недвижими имоти, отдаване под наем и услуги за предприятията
19. Професионални дейности и научни изследвания
20. Далекосъобщения, информация и комуникация
21. Туризм (вкл. ресторантьорство и хотелиерство)
22. Търговия на едро и дребно
23. Правни аспекти
24. Регламент
25. Друг сектор на дейност, който не е посочен по-горе (моля, посочете)
26. Няма друг сектор

МОДУЛ 2: Цифрова зрялост

Въпросите в този модул имат за цел да се измери цифровата зрялост на Вашето предприятие. Тази информация ще спомогне за характеризирането на отправната точка от пътя на цифровата трансформация на Вашето предприятие, като бъдат набелязани областите, които може да се нуждаят от подкрепа от ЕЦЦИ. Тя също така ще спомогне за оценката на услугите, предоставяни от ЕЦЦИ на Вашето предприятие, както и за прецизиране на политиките и финансовите инструменти на ЕС, подкрепящи ЕЦЦИ. Ще бъдат оценени следните измерения (като се прилагат критериите за оценяване, подробно описани на последната страница):

Рамка за оценка на цифровата зрялост на организации от общественния сектор

Източник: EC JRC собствени изследвания.



M2.1. Стратегия за цифрово предприятие

Въпросите от това измерение имат за цел да установят цялостното състояние на една стратегия за цифровизация във Вашето предприятие от гледна точка на стопанската дейност. Те са свързани с инвестициите на Вашето предприятие в цифровизация по стопанска област (изпълнени или планирани), както и готовността на дружеството да тръгне по пътя на цифровизацията, което може да изисква все още непредвидени организационни и икономически усилия.

1. В коя от следните стопански области Вашето предприятие вече е инвестирало в цифровизацията и в кои от тях планира да го направи в бъдеще? Моля, изберете всички приложими отговори:

	Вече е инвестирало	Планира да инвестира
<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработване на продукти/услуги (вкл. научни изследвания, развитие и иновации) 2. Планиране и управление на проекти 3. Операции (производство на физически стоки/производство, опаковане, поддръжка, услуги и др.) 4. Сътрудничество с други вътрешни места на обекта или други дружества от веригата за създаване на стойност 5. Входящо логистично осигуряване и складиране 		

6. Маркетинг, продажби и обслужване на клиенти (управление на клиенти, обработка на поръчки, информационно бюро и др.)
7. Доставка (изходящо логистично осигуряване, електронни фактури и др.)
8. Администриране и човешки ресурси
9. Покупки и снабдяване
10. (Кибер)сигурност и спазване на разпоредбите за лични данни/ОРЗД

2. По кой от следните начини Вашето предприятие е подготвено за (още) цифровизация? Моля, изберете всички приложими отговори:

1. Нуждите от цифровизация са установени и съгласувани с целите на предприятието
2. Финансовите ресурси (собствени, заеми, субсидии) са установени, за да се осигури цифровизация за поне една година
3. Инфраструктурите за ИТ са готови да подкрепят плановете за цифровизация
4. Специалистите по ИКТ са наети/договорени с подизпълнители (или са установени нужди от наемане/възлагане на подизпълнители)
5. Ръководството на предприятието е готово да въведе необходимите организационни промени
6. Засегнатите стопански отдели и техните служители са готови да подкрепят плановете за цифровизация
7. Стопанската архитектура и оперативните процеси могат да бъдат адаптирани, ако това се налага поради цифровизацията
8. Произведените продукти вече се продават като услуга (т.нар. ориентиране към услуги) или се допълват от услуги, възникнали благодарение на цифровите технологии
9. Удовлетворението на клиентите и партньорите от онлайн услугите/взаимодействията се следи редовно (в каналите на социалните медии, в операциите по електронна търговия, в обмена на електронни писма и др.)
10. Рисковете от цифровизацията (напр. непланирани въздействия върху други стопански области) са взети предвид

M2.2. Цифрова готовност:

С помощта на измерението за цифрова готовност се предоставя оценка на текущото внедряване на цифрови технологии (както основни, така и по-усъвършенствани технологии), което е валидно както за дружествата в сферата на производството, така и за тези в сферата на услугите.

3. Кои от следните цифрови технологии и решения вече се използват от Вашето предприятие? Моля, изберете всички приложими отговори:

1. Инфраструктура за свързаност (високоскоростен (оптичен) интернет, „облачни“ услуги, отдалечен достъп до офис системи)
2. Уебсайт на предприятието
3. Уеб базирани формуляри и блокове/форуми за комуникация с клиенти
4. Чатове на живо, социални мрежи и чатботове за комуникация с клиенти
5. Продажби чрез електронна търговия (модел „дружество-потребител“, модел „дружество-дружество“)

6. Рекламирање на електронниот маркетинг (онлайн реклами, социални медиуми за предприятијата и др.)
7. Електронно управување (онлайн интеракција со јавни институции, вклучително во врска со поднесување на јавни барања)
8. Инструменти за бизнис соработка на растојание (напр. платформа за работа на растојание, видеоконферентна врска, виртуално учење, специфични за предприятијето)
9. Внатрешен веб портал (интранет)
10. Системи за управување на информацијата (планирање на ресурсите на предприятијето, управување на животниот циклус на производот, управување на односите со клиенти, управување на веригата на доставките, електронно фактурирање)

4. Кои од следните *усвоени* дигитални технологии и решенија веќе се користат во Вашето предприятие? Мола, дајте оценка на сите можни одговори по скалата од 0 до 5 (0=Не се користат, 1=Замисла се да се користат, 2=В етап на прототип, 3=Тестира се, 4=В процес на воведување, 5=Користат се):

1. Симулација и дигитални близинци (т.е. дигитални претстави во реално време на физички објекти/процеси)
2. Виртуална реалност, додадена реалност
3. Компјутерско проектирање (CAD) и компјутерско поддржано производство (CAM)
4. Системи за исполнување на производството
5. Интернет на нештата (IoT) и индустриски интернет на нештата (IIoT)
6. Блокчејн технологија
7. Адитивно производство (напр. 3D принтери)

M2.3. Дигитализација, ориентирана кон човекот:

Со помош на ова мерење се проверува доколку вработените се квалификувани, ангажирани и умеат да работат со дигиталните технологии, како и начина, по кои се подобриле условите на труд, со оглед на зголемување на продуктивноста и благосостојбата им.

5. Како предприема Вашето предприятие, за да преквалификува и зголеми квалификацијата на персоналот во врска со дигитализацијата? Мола, изберете сите можни одговори:

1. Извршува оценка на вештините на персоналот, за да утврди пропустите во вештините
2. Разработува план за учење, во основа на кој се обучуваат и зголемуваат квалификацијата на персоналот
3. Организира кратки обуки, доставува наставници/руководства и други ресурси за електронно учење
4. Улеснува можностите за „учење преку правење“/взаимно учење/експериментирање
5. Предлага стажови и назначувања на работа во клучни области на капацитетот
6. Спонсорира учество на персоналот во обуки, организирани од надворешни организации (доставчици на учење, претставници на академските средини, доставчици)
7. Користат субвенционирани програми за учење и зголемување на квалификацијата

6. Как Вашето предприятие ангажира и овластява персонала си при приемането на нови цифрови решения? Моля, изберете всички приложими отговори:

1. Улеснява осведомеността на персонала относно новите цифрови технологии
2. Съобщава плановете за цифровизация на персонала по прозрачен и приобщаващ начин
3. Наблюдава приемането от страна на персонала и предприема мерки за смекчаване на потенциалните допълнителни последици (напр. страх от промяна; култура „винаги на разположение“ спрямо равновесие между професионалния и личния живот; обезпечаване на рисковете при нарушаване на личния живот и др.)
4. Включва персонала (включително персонала, различен от работещия в областта на ИКТ) в проектирането и разработването на цифровизацията на продукти/услуги/процеси
5. Предоставя на персонала повече самостоятелност и подходящи цифрови инструменти за вземане и изпълнение на решения
6. Променя/адаптира работните места и работните процеси в подкрепа на начините, по които персоналот действително би искал да работи
7. Създава по-гъвкави схеми на работа, възникнали благодарение на цифровизацията (напр. работа от разстояние)
8. Предоставя на разположение на персонала екип/услуга за цифрова поддръжка (на вътрешно/външно ниво)

M2.4. Управление на данни и свързаност

С това измерение се установява по какъв начин данните се съхраняват цифрово и се организират в рамките на предприятието, по какъв начин се осигурява достъпът до тях на различни свързани устройства (компютри и др.) и как те се използват за стопански цели, като се следи за осигуряването на достатъчна защита на данните чрез схеми за киберсигурност.

7. Как се управляват данните на Вашето предприятие (т.е. тяхното съхранение, организиране, достъп и използване)? Моля, изберете всички приложими отговори:

1. Организацията разполага с политика/план/набор от мерки за управление на данните [0,1 т.]
2. Данните не се събират цифрово
3. Съответните данни се съхраняват цифрово (напр. офис приложения, папки в електронна поща, самостоятелни приложения, CRM или ERP система и др.)
4. Данните са правилно интегрирани (напр. чрез оперативно съвместими системи, приложно-програмни интерфейси) дори когато са разпределени между различни системи
5. Данните са достъпни в реално време от различни устройства и местоположения
6. Събраните данни систематично се анализират и се изготвят доклади за вземане на решения
7. Анализите на данни се обогатяват чрез комбиниране на външни източници със собствени данни
8. Анализите на данни са достъпни без да е необходима експертна помощ (напр. чрез табла)

8. Достатъчно гарантирана ли е сигурността на данните на Вашето предприятие? Моля, изберете всички приложими отговори:

1. Въведени са правила/набор от мерки за сигурност на данните на предприятието
2. Всички данни, свързани с клиенти, са защитени от кибератаки
3. Персоналът е редовно информиран и обучаван по въпроси/рискове, свързани с киберсигурността и защитата на личните данни
4. Киберзаплахите редовно се наблюдават и оценяват
5. Поддържа се пълно архивно копие на важните данни за предприятието (извън обекта/в „облака“)
6. Въведен е план за непрекъснатост на дейността в случай на катастрофални повреди (напр. всички данни се заключват при атака от софтуер за изнудване или физически повреди на инфраструктурата за ИТ)

M2.5. Автоматизация и изкуствен интелект

С помощта на това измерение се изследва нивото на автоматизация и изкуствен интелект, изпълнявани с цифрови средства, които са внедрени в стопанските процеси.

9. Кои от следните технологии и бизнес приложения вече се използват от Вашето предприятие? Моля, дайте оценка на всички приложими отговори по скалата от 0 до 5 (0=Не се използва, 1=Обмисля се да се използва, 2=В етап на прототип, 3=Тества се, 4=В процес на внедряване, 5=Използва се):

1. Обработка на естествен език, вкл. чатботи, интелигентен анализ на текст, машинен превод, анализ на нагласи и отношения
2. Компютърно зрение/разпознаване на изображения
3. Аудиообработка/гласово разпознаване, обработка и синтез
4. Роботика и автономни устройства
5. Корпоративно разузнаване, анализ на данни, системи за поддръжка на решения, препоръчващи системи, интелигентни системи за контрол

M2.6. Екологосъобразна цифровизация:

Това измерение отразява способността на предприятието да извършва цифровизация с дългосрочен подход, като поема отговорност и се грижи за опазването и устойчивостта на природните ресурси и околната среда (като в крайна сметка изгражда конкурентно предимство от това).

10. Как Вашето предприятие използва цифровите технологии, за да допринесе за устойчивостта на околната среда? Моля, изберете всички приложими отговори:

1. Устойчив модел на стопанска дейност (напр. модел на кръгова икономика, „продукт като услуга“)
2. Устойчиво предоставяне на услуги (напр. проследяване на използването за по-нататъшно повторно използване от други потребители)
3. Устойчиви продукти (напр. екопроектиране, планиране на жизнения цикъл на продуктите „от край до край“, край на жизнения цикъл и удължаване на експлоатационния срок)

4. Устойчиво производство и методи на производство, материали и компоненти (вкл. управление на края на жизнения цикъл)
5. Емисии, замърсяване и/или управление на отпадъците
6. Устойчиво производство на енергия в собствено съоръжение
7. Оптимизиране на потреблението на/разходите за суровини
8. Намаляване на транспортните разходи и разходите за опаковане
9. Цифрови приложения за насърчаване на отговорно поведение на потребителите
10. Административни процеси без хартия

11. Вашето предприятие отчита ли въздействията върху околната среда в своя цифров избор и практики? Моля, дайте оценка на всички приложими отговори по скалата: *Не, Частично, Да*:

1. Екологичните опасения и стандарти са вградени в модела на стопанска дейност и стратегията на предприятието
2. Внедрена е система/сертифициране за управление на околната среда
3. Екологосъобразните аспекти са част от цифровите технологии/критериите за снабдяване
4. Консумацията на електрическа енергия за цифровите технологии и съхранението на данни се наблюдават и оптимизират
5. Рециклирането/повторното използване на старо технологично оборудване се практикува активно от предприятието