

Hodnocení digitální vyspělosti pro zákazníky evropského centra pro digitální inovace

Cílová skupina: Podniky

Fáze: T0 (před zahájením podpory ze strany evropského centra pro digitální inovace)

MODUL 1: Údaje o zákaznících

V tomto modulu uveďte základní obecné informace o podniku, který má zájem o podporu od evropského centra pro digitální inovace. Tyto údaje jsou potřebné k analýze míry digitální vyspělosti vašeho podniku v porovnání s ostatními podniky ve vašem odvětví, ve vaší kategorii podle velikosti (od mikropodniků až po velké podniky) a ve vašem regionu nebo zemi.

M1.1. Obecné údaje:

1. Datum
2. Název podniku podporovaného od evropského centra pro digitální inovace:
3. Daňové registrační číslo (DIČ nebo podobné):
4. Kontaktní osoba:
5. Role v podniku:
6. E-mailová adresa:
7. Telefon:
8. Internetové stránky:
9. Počet zaměstnanců podniku²
 1. Mikropodnik (1–9)
 2. Malý podnik (10–49)
 3. Střední podnik (50–249)
 4. Velký podnik (250 a více)
10. Rok založení podniku
11. Země, ve které se nachází podnikatelská jednotka:
12. Region (NUTS2), ve kterém se nachází podnikatelská jednotka:
13. PSČ
14. Úplná adresa
15. Číslo PIC¹ (pokud je k dispozici, vyplní centrum EDIH)

M1.2. Odvětví činnosti:

1. Na jaké odvětví činnosti je podnikání vašeho podniku primárně zaměřeno? Vyberte pouze jednu možnost:
 1. Letectví a vesmír
 2. Zemědělství a potravinářství
 3. Veřejné, sociální a osobní služby
 4. Stavebnictví
 5. Spotřební zboží/výrobky
 6. Kulturní a kreativní odvětví
 7. Obrana a bezpečnost
 8. Vzdělávání
 9. Energetika a veřejné služby
 10. Životní prostředí

¹ Identifikační kód účastníka.

11. Finanční služby
12. Přírodní vědy a zdravotnictví
13. Výroba
14. Námořnictví a rybolov
15. Těžba a dobývání
16. Mobilita (vč. automobilového průmyslu)
17. Veřejná správa
18. Činnosti v oblasti nemovitostí, pronájmu a podnikatelské činnosti
19. Odborné, vědecké a technické činnosti
20. Telekomunikační, informační a komunikační služby
21. Cestovní ruch (vč. restaurací a pohostinství)
22. Velkoobchod a maloobchod
23. Právní aspekty
24. Nařízení

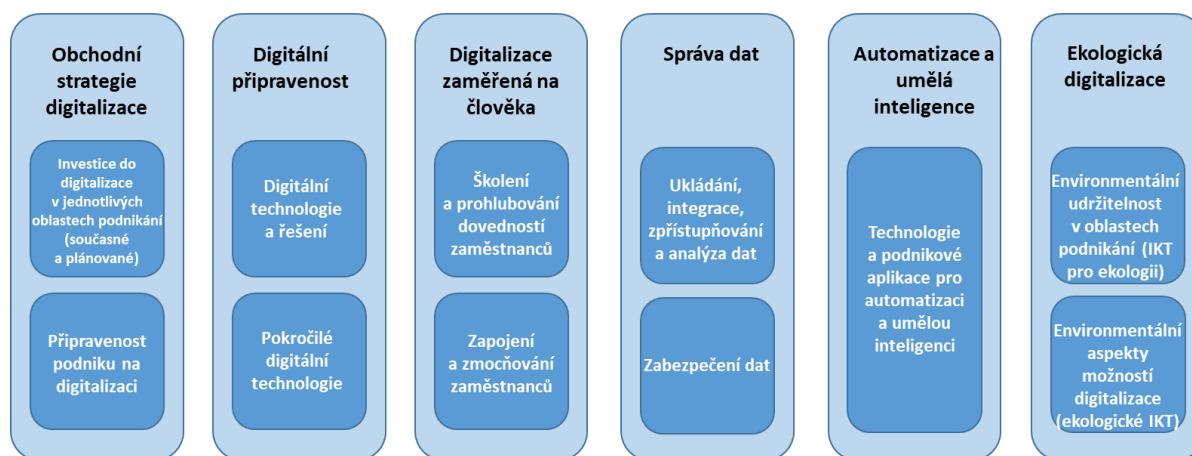
2. V jakých dalších odvětvích činnosti váš podnik již působí / chtěl by působit? Vyberte maximálně tři možnosti:

1. Letectví a vesmír
2. Zemědělství a potravinářství
3. Veřejné, sociální a osobní služby
4. Stavebnictví
5. Spotřební zboží/výrobky
6. Kulturní a kreativní odvětví
7. Obrana a bezpečnost
8. Vzdělávání
9. Energetika a veřejné služby
10. Životní prostředí
11. Finanční služby
12. Přírodní vědy a zdravotnictví
13. Výroba
14. Námořnictví a rybolov
15. Těžba a dobývání
16. Mobilita (vč. automobilového průmyslu)
17. Veřejná správa
18. Činnosti v oblasti nemovitostí, pronájmu a podnikatelské činnosti
19. Odborné, vědecké a technické činnosti
20. Telekomunikační, informační a komunikační služby
21. Cestovní ruch (vč. restaurací a pohostinství)
22. Velkoobchod a maloobchod
23. Právní aspekty
24. Nařízení
25. Jiné odvětví činnosti, které není uvedeno výše (upřesněte)
26. Žádné další odvětví

MODUL 2: Úroveň digitalizace

Otázky v tomto modulu jsou zaměřeny na posouzení úrovně digitalizace vašeho podniku. Tyto informace pomohou charakterizovat výchozí bod vašeho podniku k digitální transformaci a určit oblasti, kde by mohl potřebovat podporu od evropského centra pro digitální inovace. Pomůže také posoudit služby, které evropské centrum pro digitální inovace může poskytnout vašemu podniku, a zlepšit politiky a finanční nástroje EU na podporu evropských center pro digitální inovace. Hodnoceny budou následující oblasti (podle kritérií bodování uvedených na poslední straně):

Rámec hodnocení digitální vyspělosti pro malé a střední podniky



Source: EC JRC Own elaboration

M2.1. Obchodní strategie digitalizace

Otázky v této oblasti mají zaznamenat celkový stav strategie digitalizace ve vašem podniku z obchodního hlediska. Týkají se investic podniku do digitalizace v jednotlivých oblastech podnikání (současné nebo plánované) a připravenosti podniku podstoupit digitální transformaci, která může vyžadovat dosud neočekávané organizační a ekonomické úsilí.

1. Ve kterých z následujících oblastí podnikání již váš podnik investoval do digitalizace a ve kterých to plánuje v budoucnu? Vyberte všechny odpovídající možnosti:

	Již investoval	Plánuje investovat
1. Navrhování výrobků/služeb (vč. výzkumu, vývoje a inovací)		
2. Plánování a řízení projektů		
3. Provoz (výroba fyzického zboží, balení, údržba, služby atd.)		
4. Spolupráce s jinými firemními pracovišti nebo jinými společnostmi v hodnotovém řetězci		
5. Zásobovací logistika a skladování		
6. Marketing, prodej a zákaznické služby (správa zákazníků, zpracování objednávek, asistenční služba atd.)		
7. Doručování (expediční logistika, elektronická fakturace atd.)		
8. Administrativa a lidské zdroje		

9. Nákup a zadávání zakázek
10. (Kybernetická) bezpečnost a dodržování předpisů o osobních údajích / GDPR



2. Kterým z následujících způsobů je váš podnik připraven na (větší) digitalizaci? Vyberte všechny odpovídající možnosti:

1. Potřeby digitalizace jsou identifikovány a v souladu s obchodními cíli
2. Jsou vymezeny finanční zdroje (vlastní zdroje, půjčky, subvence) na zajištění digitalizace po dobu alespoň jednoho roku
3. IT infrastruktury jsou připraveny podporovat plány pro digitalizaci
4. V podniku jsou zaměstnání specialisté na informační a komunikační technologie nebo jsou zajištěni subdodavatelsky (nebo byly zjištěny potřeby jejich zaměstnání / subdodavatelského zajištění)
5. Vedení podniku je připraveno zajistit nezbytné organizační změny
6. Dotčená obchodní oddělení a jejich zaměstnanci jsou připraveni podpořit plány na digitalizaci
7. Podniková architektura a provozní procesy mohou být v případě potřeby přizpůsobeny digitalizaci
8. Vyráběné produkty se již prodávají jako služba (tzv. servitizace) nebo jsou doplněny službami, které jsou umožněny digitálními technologiemi
9. Je pravidelně monitorována spokojenost klientů a partnerů s online službami/interakcemi (na kanálech sociálních sítí, v rámci elektronického obchodování, při výměně e-mailů atd.)
10. Jsou zvažována rizika digitalizace (např. neplánované dopady na jiné oblasti podnikání)

M2.2. Digitální připravenost:

Oblast digitální připravenosti poskytuje hodnocení současného využívání digitálních technologií (běžných i pokročilejších), které je platné jak pro výrobní podniky, tak pro podniky poskytující služby.

3. Které z následujících digitálních technologií a řešení již váš podnik používá? Vyberte všechny odpovídající možnosti:

1. Infrastruktura připojení (vysokorychlostní (optický) internet, služby cloud computingu, vzdálený přístup ke kancelářským systémům)
2. Internetové stránky podniku
3. Internetové formuláře a blogy/fóra pro komunikaci s klienty
4. Živé chaty, sociální sítě a chatboti pro komunikaci s klienty
5. Elektronický prodej (B2C, B2B)
6. Podpora elektronického marketingu (online reklamy, sociální sítě podniku atd.)
7. Elektronická veřejná správa (online interakce s orgány veřejné správy, včetně zadávání veřejných zakázek)
8. Obchodní nástroje pro vzdálenou spolupráci (např. platforma pro práci na dálku, videokonference, virtuální výuka, specifické obchodní nástroje)
9. Firemní internetový portál (intranet)
10. Systémy pro správu informací (plánování podnikových zdrojů, řízení životního cyklu výrobku, správa vztahů se zákazníky, správa dodavatelského řetězce, elektronická fakturace)

4. Které z následujících *pokročilých* digitálních technologií již váš podnik používá? Ohodnoťte všechny odpovídající možnosti stupnicí 0-5 (0 = nepoužívá se, 1 = používání se zvažuje, 2 = používá se na úrovni prototypu, 3 = probíhá testování, 4 = zavádí se, 5 = používá se):

1. Simulace a digitální dvojčata (tj. digitální reprezentace fyzických objektů/procesů v reálném čase)
2. Virtuální realita, rozšířená realita
3. Projektování (CAD) a výroba (CAM) pomocí počítače
4. Výrobní informační systémy
5. Internet věcí (IoT) a průmyslový internet věcí (IIoT)
6. Technologie blockchain
7. Aditivní výroba (např. 3D tiskárny)

M2.3. Digitalizace zaměřená na člověka:

Tato oblast se zabývá tím, jak zaměstnanci digitální technologie ovládají, jak je používají, jak jim digitální technologie pomáhají a jak zlepšují jejich pracovní podmínky s ohledem na zvýšení jejich produktivity a zlepšení duševní pohody.

5. Co váš podnik dělá pro rekvalifikaci a prohlubování dovedností svých zaměstnanců v oblasti digitalizace? Vyberte všechny odpovídající možnosti:

1. Posuzuje dovednosti zaměstnanců s cílem zjistit nedostatky v této oblasti
2. Navrhuje plán školení za účelem vzdělávání a prohlubování dovedností zaměstnanců
3. Organizuje krátká školení, nabízí výukové programy / pokyny a další zdroje pro elektronické vzdělávání
4. Umožňuje učení praxí / vzájemné učení / příležitosti k experimentování
5. Nabízí stáže a pracovní místa v klíčových oblastech působení
6. Sponzoruje účast zaměstnanců na školeních pořádaných externími organizacemi (poskyvatelé školení, akademická sféra, dodavatelé)
7. Využívá subvencované programy školení a prohlubování dovedností

6. Jak váš podnik při zavádění nových digitálních řešení zapojuje své zaměstnance a nabízí jim lepší možnosti? Vyberte všechny odpovídající možnosti:

1. Podporuje povědomí zaměstnanců o nových digitálních technologiích
2. Informuje zaměstnance o plánech digitalizace transparentním a inkluzivním způsobem
3. Sleduje, jak zaměstnanci přijímají změny, a zavádí opatření ke zmírnění případných vedlejších účinků (např. strach ze změn, snaha být neustále k dispozici vs. rovnováha mezi pracovním a soukromým životem, ochranná opatření proti rizikům narušení soukromí atd.)
4. Zapojuje zaměstnance (nejen zaměstnance oddělení IKT) do návrhu a vývoje digitalizace výrobků/služeb/procesů
5. Poskytuje zaměstnancům větší samostatnost a vhodné digitální nástroje k přijímání a provádění rozhodnutí
6. Upravuje/přizpůsobuje pracovní místa a pracovní postupy tak, aby odpovídaly způsobům, jakými zaměstnanci skutečně chtějí pracovat

7. Zavádí pružnější způsoby organizace práce, které digitalizace umožňuje (např. práce na dálku)
8. Umožňuje zaměstnancům využít týmu/služby digitální podpory (interní/externí)

M2.4. Správa dat a propojenost

Tato oblast zaznamenává, jak jsou data digitálně ukládána, organizována v rámci podniku, zpřístupňována na připojených zařízeních (počítačích atd.) a využívána pro obchodní účely s ohledem na zajištění dostatečné ochrany dat prostřednictvím systémů kybernetické bezpečnosti.

7. Jak jsou ve vašem podniku spravována podniková data (tj. jak jsou ukládána, organizována, zpřístupňována a využívána)? Vyberte všechny odpovídající možnosti:
 1. Organizace má zavedenou politiku, plán či soubor opatření pro správu dat [0; 1 bod]
 2. Data nejsou digitálně shromažďována [0,1 bod]
 3. Relevantní data jsou digitálně ukládána (např. v kancelářských aplikacích, e-mailových složkách, samostatných aplikacích, systému CRM nebo ERP atd.)
 4. Data jsou řádně integrována (např. prostřednictvím interoperabilních systémů, rozhraní pro programování aplikací), i když jsou distribuována mezi různé systémy
 5. Data jsou dostupná v reálném čase z různých zařízení a míst
 6. Shromážděná data jsou systematicky analyzována a vykazována pro účely rozhodování
 7. Analýza dat je vylepšena kombinací externích zdrojů s vlastními daty
 8. Analýza dat je přístupná bez nutnosti odborné pomoci (např. prostřednictvím ovládacích panelů)

8. Jsou vaše podniková data dostatečně zabezpečena? Vyberte všechny odpovídající možnosti:
 1. Jsou zavedeny zásady / soubor opatření pro zabezpečení podnikových dat
 2. Všechna data týkající se klientů jsou chráněna před kybernetickými útoky
 3. Zaměstnanci jsou pravidelně informováni a školeni ohledně problémů/rizik kybernetické bezpečnosti a ochrany dat
 4. Kybernetické hrozby jsou pravidelně monitorovány a vyhodnocovány
 5. Je uchovávána úplná záložní kopie důležitých podnikových dat (mimo pracoviště / v cloudu)
 6. Je zaveden plán zachování provozu pro případ katastrofických poruch (např. zablokování všech dat v důsledku útoku ransomwaru nebo fyzického poškození IT infrastruktury)

M2.5. Automatizace a umělá inteligence

Tato oblast zkoumá úroveň automatizace a inteligence, kterou umožňují digitální prostředky a která je začleněna do obchodních procesů.

9. Které z následujících technologií a podnikových aplikací již váš podnik používá? Ohodnoťte všechny odpovídající možnosti stupnicí 0-5 (0 = nepoužívá se, 1 = používání se zvažuje, 2 = používá se na úrovni prototypu, 3 = probíhá testování, 4 = zavádí se, 5 = používá se):
 1. Zpracování přirozeného jazyka včetně chatbotů, vytěžování textových dat, strojového překladu, analýzy nálady
 2. Počítačové vidění / rozpoznávání obrazu
 3. Zpracování zvuku / rozpoznávání, zpracování a syntéza řeči
 4. Robotika a autonomní zařízení

5. Poskytování obchodních informací, analýza dat, systémy na podporu rozhodování, doporučovací systémy, inteligentní kontrolní systémy

M2.6. Ekologická digitalizace:

Tato oblast zaznamenává schopnost podniku provést digitalizaci s dlouhodobým přístupem, který přebírá odpovědnost a dbá na ochranu a udržitelnost přírodních zdrojů a životního prostředí (případně z toho vytváří konkurenční výhodu).

10. Jak váš podnik využívá digitální technologie, aby přispěl k environmentální udržitelnosti? Vyberte všechny odpovídající možnosti:

1. Udržitelný obchodní model (např. model oběhového hospodářství, produkt jako služba)
2. Udržitelné poskytování služeb (např. sledování používání pro možnost opětovného použití dalšími uživateli)
3. Udržitelné výrobky (např. ekodesign, plánování celého životního cyklu výrobku, konec životnosti a prodloužení životnosti)
4. Udržitelné výrobní metody, materiály a součásti (včetně řízení konce životnosti)
5. Emise, znečištění nebo nakládání s odpady
6. Udržitelná výroba energie ve vlastním závodě
7. Optimalizace spotřeby surovin nebo nákladů na ně
8. Snížení nákladů na přepravu a balení
9. Digitální aplikace na podporu odpovědného chování spotřebitele
10. Elektronické administrativní procesy

11. Dbá váš podnik při volbě digitálních možností a ve své praxi na dopady na životní prostředí? Ohodnoťte všechny odpovídající možnosti pomocí stupnice: *ne, částečně, ano*:

1. Environmentální aspekty a normy jsou začleněny do obchodního modelu a strategie podniku
2. Je zaveden systém/certifikace environmentálního řízení
3. Environmentální aspekty jsou součástí digitálních technologií / kritérií pro dodavatele při zadávání veřejných zakázek
4. Spotřeba energie digitálními technologiemi a datovými úložišti je sledována a optimalizována
5. Podnik aktivně recykluje / zajišťuje opětovné použití starého technologického vybavení