

# Vurdering af EDIH-kunders digitale modenhed

## Målgruppe: Virksomheder

### Stadie: T0 (forud for EDIH-støttens start)

#### MODUL 1: Kundeoplysninger

I dette modul bedes du give grundlæggende generelle oplysninger om den virksomhed, der er interesseret i at modtage EDIH-støtte. Disse oplysninger er nødvendige for at kunne analysere din virksomheds digitale modenhed sammenlignet med andre i din sektor, størrelseskategori (fra mikro til stor), region og/eller land.

#### M1.1. Generelle oplysninger:

1. Dato
2. Navnet på den virksomhed, der støttes af EDIH:
3. Skatteregistreringsnummer (moms eller tilsvarende):
4. Kontaktperson:
5. Virksomhedsrolle:
6. E-mail:
7. Telefon:
8. Websted:
9. Virksomhedens størrelse<sup>2</sup>
  1. Mikrostørrelse (1-9)
  2. Lille størrelse (10-49)
  3. Mellemstor størrelse (50-249)
  4. Stor størrelse (250 eller derover)
10. Virksomhedens stiftelsesår
11. Land, hvor virksomhedens forretningsenhed er beliggende:
12. Region (NUTS2), hvor virksomhedens forretningsenhed er beliggende:
13. Postnummer
14. Fuldstændig adresse
15. PIC-nummer<sup>1</sup> (hvis det foreligger, udfyldes af EDIH)

#### M1.2. Aktivitetssektor:

1. Hvilken aktivitetssektor har din virksomhed primært fokus på? Vælg kun ét svar:
  1. Luftfart og rumfart
  2. Landbrug og fødevarer
  3. Kollektive, sociale og personlige tjenester
  4. Bygge- og anlægsvirksomhed
  5. Forbrugsgoder/produkter
  6. Kultur og kreative industrier
  7. Forsvar og sikkerhed
  8. Uddannelse
  9. Energi og forsyningsvirksomhed
  10. Miljø
  11. Finansielle tjenesteydelser

---

<sup>1</sup> Deltagerkode (Participant Identification Code)

12. Biovidenskab og sundhed
13. Fremstilling
14. Søfart og fiskeri
15. Råstofudvinding
16. Mobilitet (inkl. bilindustri)
17. Offentlig forvaltning
18. Fast ejendom, udlejning og forretningsservice
19. Liberale, videnskabelige og tekniske tjenesteydelser
20. Telekommunikation, information og kommunikation
21. Turisme (herunder restauranter og hotel- og restaurationsbranchen)
22. Engros- og detailhandel
23. Juridiske aspekter
24. Regulering

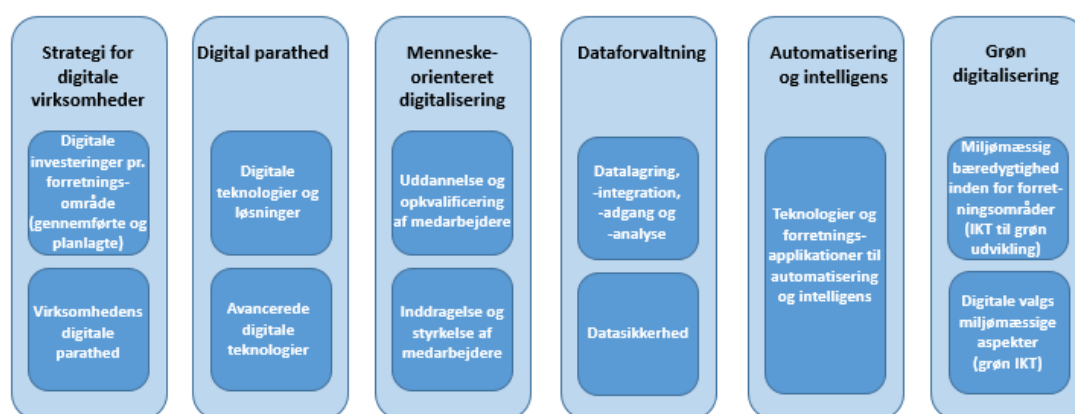
2. Inden for hvilke andre aktivitetsområder er din virksomhed allerede erhvervsdrivende eller ønsker at være det? Vælg op til tre svar:

1. Luftfart og rumfart
2. Landbrug og fødevarer
3. Kollektive, sociale og personlige tjenester
4. Bygge- og anlægsvirksomhed
5. Forbrugsgoder/produkter
6. Kultur og kreative industrier
7. Forsvar og sikkerhed
8. Uddannelse
9. Energi og forsyningsvirksomhed
10. Miljø
11. Finansielle tjenesteydelser
12. Biovidenskab og sundhed
13. Fremstilling
14. Søfart og fiskeri
15. Råstofudvinding
16. Mobilitet (inkl. bilindustri)
17. Offentlig forvaltning
18. Fast ejendom, udlejning og forretningsservice
19. Liberale, videnskabelige og tekniske tjenesteydelser
20. Telekommunikation, information og kommunikation
21. Turisme (herunder restauranter og hotel- og restaurationsbranchen)
22. Engros- og detailhandel
23. Juridiske aspekter
24. Regulering
25. Anden aktivitetssektor, som ikke er anført ovenfor (angiv nærmere)
26. Ingen anden sektor

## MODUL 2: Digital modenhed

Spørgsmålene i dette modul har til formål at måle din virksomheds digitale modenhed. Disse oplysninger vil bidrage til at beskrive udgangspunktet for din virksomheds digitale omstillingsrejse og identificere områder, hvor den kan have behov for EDIH-støtte. De vil også bidrage til at vurdere de tjenester, som EDIH efterfølgende leverer til din virksomhed, og til at finjustere EU's politikker og finansielle instrumenter til støtte for EDIH'er. Følgende aspekter vil blive vurderet (under anvendelse af de pointkriterier, der er beskrevet på den sidste side):

### Ramme for digital modenhedsvurdering af SMV'er



Source: EC JRC Own elaboration

### M2.1. Strategi for digitale virksomheder

Spørgsmålet for dette aspekt har til formål at fastslå den overordnede status for din virksomheds digitaliseringsstrategi set ud fra et forretningsmæssigt perspektiv. Der spørges til din virksomheds investeringer i digitalisering pr. forretningsområde (enten gennemførte eller planlagte) samt om, hvorvidt virksomheden er parat til at påbegynde en digital rejse, som måske kræver en organisatorisk og økonomisk indsats, der endnu ikke er forudset.

1. På hvilke af følgende forretningsområder har din virksomhed allerede investeret i digitalisering, og på hvilke områder agter den at investere i fremtiden? Vælg alle relevante svar:

	Allerede investeret	Planlægger at investere
1. Produkt-/tjenestedesign (inkl. forskning, udvikling og innovation)		
2. Projektplanlægning og -styring		
3. Aktiviteter (produktion af fysiske varer/fremstilling, emballering, vedligeholdelse, tjenesteydelser osv.)		
4. Samarbejde med andre interne lokaliteter eller andre virksomheder i værdikæden		
5. Indgående logistik og oplagring		
6. Markedsføring, salgs- og kundeservice (kundestyring, ordrebehandling, helpdesk osv.)		
7. Levering (udgående logistik, e-fakturaer osv.)		

- 8. Administration og menneskelige ressourcer
- 9. Indkøb
- 10. Cyber(sikkerhed) og overholdelse af bestemmelserne om personoplysninger/GDPR

--	--

2. På hvilke af følgende måder er din virksomhed forberedt på (mere) digitalisering? Vælg alle relevante svar:

- 1. Digitaliseringsbehov er fastlagt og afstemt med forretningsmålene
- 2. Finansielle ressourcer (egne midler, lån, tilskud) er fastlagt for at sikre digitalisering i mindst et år
- 3. IT-infrastrukturer er klar til at støtte digitaliseringsplaner
- 4. IKT-specialister er ansat/underleverandørkontrakter er indgået (eller behov for ansættelse/indgåelse af underleverandørkontrakter er fastlagt)
- 5. Virksomhedens ledelse er klar til at foretage de nødvendige organisatoriske ændringer
- 6. De berørte forretningsafdelinger og deres medarbejdere er klar til at støtte digitaliseringsplaner
- 7. Forretningsarkitektur og operationelle processer kan tilpasses, hvis digitaliseringen kræver det
- 8. Fremstillede produkter markedsføres allerede som en tjenesteydelse (såkaldt servitisering) eller suppleres med tjenester, der muliggøres af digitale teknologier
- 9. Kundernes og partnernes tilfredshed med onlinetjenester/interaktioner overvåges regelmæssigt (på sociale medier, e-handel, e-mailudvekslinger osv.)
- 10. Risici ved digitalisering (f.eks. ikkeplanlagte virkninger på andre forretningsområder) tages i betragtning

## M2.2. Digital modenhed:

*Aspektet vedrørende digital parathed giver en vurdering af den nuværende udbredelse af digitale teknologier (både almindelige og mere avancerede teknologier), som gælder for både fremstillings- og servicevirksomheder.*

3. Hvilke af følgende digitale teknologier og løsninger anvendes allerede af din virksomhed? Vælg alle relevante svar:

- 1. Konnektivtetsinfrastruktur (fiber)internet med høj hastighed, cloud computing-tjenester, fjernadgang til kontorsystemer)
- 2. Virksomhedens websted
- 3. Webaserede formularer og blogs/fora til kommunikation med klienter
- 4. Live chats, sociale netværk og chatbots til kommunikation med kunder
- 5. E-handel (Business-to-Consumer, Business-to-Business)
- 6. Fremme af e-marketing (onlineannoncer, sociale medier for erhvervslivet osv.)
- 7. E-forvaltning (onlineinteraktion med offentlige myndigheder, herunder offentlige indkøb)
- 8. Værktøjer til fjernsamarbejde i virksomheder (f.eks. platform for telearbejde, videokonferencer, virtuel læring, virksomhedsspecifikke værktøjer)
- 9. Intern webportal (intranet)
- 10. Informationsstyringssystemer (styring af virksomhedens ressourcer, produktlivscyklus, kunderelationer og værdikæde samt e-fakturering)
- 11.

4. Hvilke af følgende *avancerede* digitale teknologier anvendes allerede af din virksomhed? Bedøm alle relevante svar ved hjælp af en skala fra 0-5 (0=*Anvendes ikke*, 1=*Overvejes anvendt*, 2=*prototypfasen*, 3=*Afprøves*, 4=*Gennemføres*, 5=*Operationel*):

1. Simulering og "digitale tvillinger" (dvs. digitale gengivelser af fysiske objekter/processer i realtid)
2. Virtual reality, augmented reality
3. Computerstøttet design (CAD) og fremstilling (CAM)
4. Fremstillingsgennemførelsessystemer
5. Tingenes internet (IoT) og det industrielle tingenes internet (IIoT)
6. Blockchainteknologi
7. Additiv fremstilling (f.eks. 3D-printere)

### **M2.3. Menneskeorienteret digitalisering:**

*Dette aspekt undersøger, i hvilken grad digitale teknologier kvalificerer, inddrager og styrker medarbejderne, og hvordan deres arbejdsvilkår forbedres med henblik på at øge deres produktivitet og trivsel.*

5. Hvad gør din virksomhed for at omskole og opkvalificere sine medarbejdere med henblik på digitalisering? Vælg alle relevante svar:

1. Foretager en vurdering af medarbejdernes færdigheder for at identificere færdighedsmangler
2. Udarbejder en uddannelsesplan med henblik på at uddanne og opkvalificere medarbejderne
3. Tilrettelægger korte kurser, tilbyder vejledninger/retningslinjer og andre e-læringsressourcer
4. Fremmer "learning-by-doing"/peerlæring/forsøgsmuligheder
5. Tilbyder praktikpladser og jobformidling inden for nøglekapacitetsområder
6. Sponsorere medarbejdernes deltagelse i kurser tilrettelagt af eksterne organisationer (uddannelsesudbydere, den akademiske verden, leverandører)
7. Gør brug af støtteberettigede uddannelses- og opkvalificeringsprogrammer

6. Hvordan inddrager og styrker din virksomhed sine medarbejdere, når den vedtager nye digitale løsninger? Vælg alle relevante svar:

1. Fremmer medarbejdernes viden om nye digitale teknologier
2. Formidler digitaliseringsplaner til medarbejderne på en gennemsigtig og inklusiv måde
3. Overvåger medarbejdernes accept og træffer foranstaltninger til at afbøde de potentielle følgevirkninger (f.eks. frygt for forandring, "altid på"-kultur i forhold til balance mellem arbejdsliv og privatliv, sikkerhedsforanstaltninger mod risici for brud på privatlivets fred osv.)
4. Inddrager medarbejderne (herunder ikke-IKT-medarbejdere) i udformningen og udviklingen af digitaliseringen af produkter/tjenester/processer
5. Giver medarbejderne større autonomi og passende digitale værktøjer til at træffe og gennemføre afgørelser
6. Omstrukturer/tilpasser job og arbejdsgange for at understøtte den måde, medarbejderne rent faktisk ønsker at arbejde på
7. Indfører mere fleksible arbejdsformer takket være digitalisering (f.eks. telearbejde)

8. Stiller et digitalt støtteteam/en digital støttetjeneste (internt/eksternt) til rådighed for medarbejderne

#### M2.4. Dataforvaltning og forbundethed

*Dette aspekt afspejler, hvordan data lagres digitalt, organiseres i virksomheden, gøres tilgængelig på tværs af forbundne enheder (computere osv.) og udnyttes til erhvervsmæssige formål, idet der holdes øje med at sikre tilstrækkelig databeskyttelse via cybersikkerhedsordninger.*

7. Hvordan forvaltes virksomhedens data (dvs. lagres, organiseres, tilgås og udnyttes)? Vælg alle relevante svar:
  1. Organisationen har en politik/en plan/et sæt foranstaltninger til dataforvaltning
  2. Data indsamles ikke digitalt [0,1 point]
  3. Relevante data lagres digitalt (f.eks. ved hjælp af kontorapplikationer, e-mailmapper, selvstændige applikationer og CRM- eller ERP-systemer)
  4. Data integreres korrekt (f.eks. gennem interoperable systemer og applikationsprogrammeringsgrænseflader), selv når de er fordelt mellem forskellige systemer
  5. Data er tilgængelige i realtid fra forskellige enheder og steder
  6. Indsamlede data analyseres systematisk og rapporteres med henblik på beslutningstagning
  7. Dataanalyse beriges ved at kombinere eksterne kilder med egne data
  8. Dataanalyse er tilgængelig uden behov for ekspertbistand (f.eks. gennem dashboards)
8. Er virksomhedens data tilstrækkeligt sikret? Vælg alle relevante svar:
  1. Der er indført en virksomhedssikkerhedspolitik/et sæt af foranstaltninger
  2. Alle kunderelaterede data er beskyttet mod cyberangreb
  3. Medarbejderne informeres om og uddannes regelmæssigt i spørgsmål/risici vedrørende cybersikkerhed og databeskyttelse
  4. Cybertrusler overvåges og vurderes regelmæssigt
  5. Der opretholdes en fuldstændig backupkopi af kritiske forretningsdata (off-site/"i skyen")
  6. Der foreligger en kontinuitetsplan i tilfælde af katastrofale svigt (hvis f.eks. alle data låses ved et ransomwareangreb eller ved fysiske skader på IT-infrastrukturen)

#### M2.5. Automatisering og kunstig intelligens

*Med dette aspekt undersøges omfanget af automatisering og intelligens, der fremmes af digitale midler, som er integreret i forretningsprocesser.*

9. Hvilke af følgende teknologier og forretningsapplikationer bruger din virksomhed allerede? Bedøm alle relevante svar ved hjælp af en skala fra 0-5 (0=Anvendes ikke, 1=Overvejes anvendt, 2=I prototypefasen, 3=Afprøves, 4=Gennemføres, 5=Operationel):
  1. Natursprogsbehandling, herunder chatbots, tekstudvinding, maskinoversættelse og følsomhedsanalyse
  2. Datamatsyn/billedgenkendelse
  3. Lydbehandling/talegenkendelse, behandling og syntese
  4. Robotteknologi og autonome anordninger
  5. Business intelligence, dataanalyse, beslutningsstøttesystemer, anbefalingssystemer og intelligente kontrolsystemer

## M2.6. Grøn digitalisering:

*Dette aspekt tager højde for en virksomheds evne til at foretage digitalisering med en langsigtet tilgang, der tager ansvar og bekymrer sig om beskyttelsen og bæredygtigheden af naturressourcer og miljøet (og med tiden skaber en konkurrencefordel heraf).*

10. Hvordan gør din virksomhed brug af digitale teknologier for at bidrage til miljømæssig bæredygtighed? Vælg alle relevante svar:

1. Bæredygtig forretningsmodel (f.eks. model for cirkulær økonomi, produkt som en tjenesteydelse)
2. Bæredygtig levering af tjenester (f.eks. brugersporing med henblik på andre brugeres yderligere genbrug)
3. Bæredygtige produkter (f.eks. miljøvenligt design, livscyklusplanlægning for start- til slutprodukt, udtjent levetid og brugstidsforlængelse)
4. Bæredygtige produktions- og fremstillingsmetoder, materialer og komponenter (herunder håndtering af udtjente produkter)
5. Emissioner, forurening og/eller affaldshåndtering
6. Produktion af bæredygtig energi i eget anlæg
7. Optimering af råmaterialeforbrug/omkostninger
8. Reduktion af transport- og emballeringsomkostninger
9. Digitale applikationer til fremme af ansvarlig forbrugeradfærd
10. Papirløse administrative processer

11. Tager din virksomhed hensyn til miljøpåvirkninger i sine digitale valg og praksis? Bedøm alle relevante svar ved hjælp af denne skala: *Nej, Delvist, Ja:*

1. Miljøhensyn og -standarder indgår i virksomhedens forretningsmodel og -strategi
2. Der er gennemført et miljøledelsessystem/miljøcertificering
3. Miljøaspekter er en del af digitale teknologier/leverandørers indkøbskriterier
4. Digitale teknologiers energiforbrug og datalagring overvåges og optimeres
5. Virksomheden genanvender/genbruger aktivt gammelt teknologisk udstyr