

Procjena digitalne zrelosti za klijente europskog centra za digitalne inovacije (EDIH)

Ciljana skupina: poduzeća
Faza: T0 (prije početka potpore EDIH-a)

MODUL 1.: podaci o klijentu

U ovom modulu navedite osnovne informacije o poduzeću koje je zainteresirano za potporu EDIH-a. Ti su podaci potrebni kako bi se razina digitalne zrelosti vašeg poduzeća mogla usporediti s onom drugih poduzeća u vašem sektoru, kategoriji veličine (od mikropoduzeća do velikih poduzeća), regiji i/ili zemlji.

M1.1. Opći podaci:

1. datum
2. ime poduzeća koje bi bilo korisnik potpore EDIH-a:
3. fiskalni registracijski broj (PDV ID broj ili istovrijedni broj):
4. osoba za kontakt:
5. funkcija u poduzeću:
6. e-adresa:
7. telefon:
8. internetska stranica:
9. broj zaposlenih²
 1. mikropoduzeće (1 – 9)
 2. malo poduzeće (10 – 49)
 3. srednje poduzeće (50 – 249)
 4. veliko poduzeće (250 ili više)
10. godina osnivanja poduzeća
11. zemlja u kojoj se nalazi poslovna jedinica poduzeća:
12. regija (NUTS2) u kojoj se nalazi poslovna jedinica poduzeća:
13. poštanski broj
14. adresa
15. PIC¹ broj (ako je dostupan; popunjava ga EDIH)

M1.2. Sektor djelatnosti:

1. U kojem sektoru uglavnom posluje vaše poduzeće? Odaberite samo jednu opciju:
 1. aeronautika i svemir
 2. poljoprivredni i prehrambeni sektor
 3. javne, skupne i osobne uslužne djelatnosti
 4. građevinarstvo
 5. potrošačka roba / potrošački proizvodi
 6. kulturna i kreativna industrija
 7. obrana i sigurnost
 8. obrazovanje
 9. sektor energetike i komunalnih usluga
 10. okoliš
 11. financijske usluge

¹ Identifikacijska oznaka sudionika.

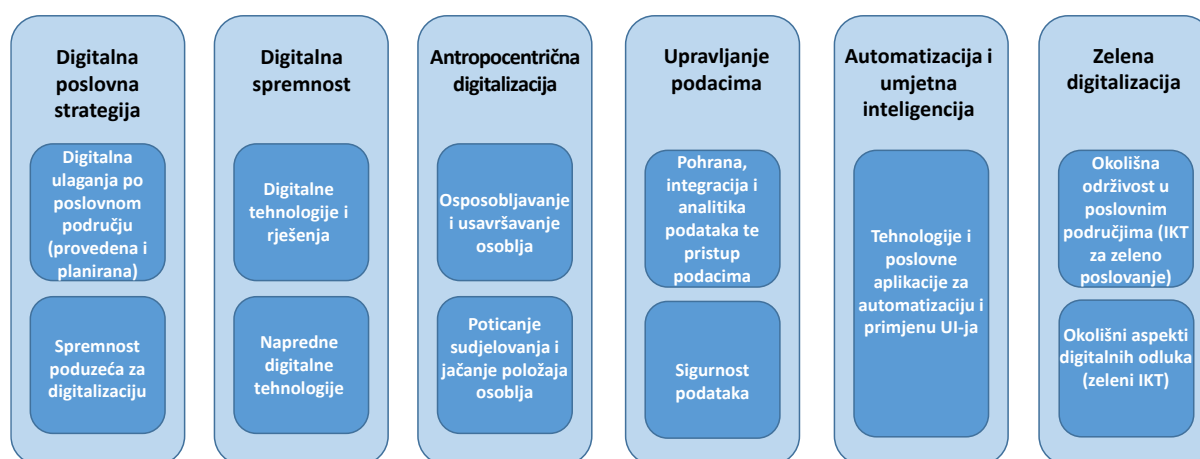
12. biološke znanosti i zdravstvena skrb
 13. proizvodnja
 14. pomorstvo i ribarstvo
 15. rudarstvo i kamenolomi
 16. mobilnost (uključujući automobilsku industriju)
 17. javna uprava
 18. poslovanje nekretninama, iznajmljivanje i poslovne usluge
 19. stručne, znanstvene i tehničke djelatnosti
 20. telekomunikacije, informacije i komunikacije
 21. turizam (uključujući restorane i ugostiteljstvo)
 22. veleprodaja i maloprodaja
 23. Pravni aspekti
 24. Regulacija
2. U kojim drugim sektorima vaše poduzeće već posluje ili želi poslovati? Odaberite najviše tri opcije:
1. aeronautika i svemir
 2. poljoprivredni i prehrambeni sektor
 3. javne, skupne i osobne uslužne djelatnosti
 4. građevinarstvo
 5. potrošačka roba / potrošački proizvodi
 6. kulturna i kreativna industrija
 7. obrana i sigurnost
 8. obrazovanje
 9. sektor energetike i komunalnih usluga
 10. okoliš
 11. financijske usluge
 12. biološke znanosti i zdravstvena skrb
 13. proizvodnja
 14. pomorstvo i ribarstvo
 15. rudarstvo i kamenolomi
 16. mobilnost (uključujući automobilsku industriju)
 17. javna uprava
 18. poslovanje nekretninama, iznajmljivanje i poslovne usluge
 19. stručne, znanstvene i tehničke djelatnosti
 20. telekomunikacije, informacije i komunikacije
 21. turizam (uključujući restorane i ugostiteljstvo)
 22. veleprodaja i maloprodaja
 23. Pravni aspekti
 24. Regulacija
 25. drugi sektor djelatnosti koji nije naveden (navedite)
 26. nijedan drugi sektor

MODUL 2.: digitalna zrelost

Pitanjima u ovom modulu želimo izmjeriti digitalnu zrelost vašeg poduzeća. Dobivene će nam informacije pomoći da steknemo sliku o polaznoj točki procesa digitalne transformacije vašeg poduzeća i utvrdimo područja u kojima biste mogli zatrebati potporu EDIH-a. Pomoći će nam i u procjeni usluga koje će EDIH možda pružiti vašem poduzeću te za prilagodbu politika i financijskih instrumenata EU-a koje su u podlozi EDIH-a. Procijenit će se sljedeće dimenzije (primjenom kriterija bodovanja koji su detaljno opisani na posljednjoj stranici):

Okvir za procjenu digitalne zrelosti organizacija javnog sektora

Izvor: EC JRC vlastita razrada



M2.1. Digitalna poslovna strategija

Pitanja su zamišljena kako bi se dobila slika općeg statusa strategije digitalizacije u vašem poduzeću iz poslovne perspektive. Odnose se na ulaganja vašeg poduzeća u digitalizaciju po poslovnim područjima (provedena ili planirana) te na spremnost poduzeća da se upusti u proces digitalizacije, koji bi mogao iziskivati još nepredviđene organizacijske i ekonomske korake.

1. U kojima je od sljedećih poslovnih područja vaše poduzeće već ulagalo u digitalizaciju, a u kojima to namjerava učiniti u budućnosti? Odaberite sve opcije koje se odnose na vas:

	Već je ulagalo	Namjerava ulagati
1. dizajn proizvoda/usluga (uključujući istraživanje, razvoj i inovacije)		
2. planiranje projekata i upravljanje projektima		
3. operacije (izrada fizičkih proizvoda / proizvodnja, pakiranje, održavanje, usluge itd.)		
4. suradnja s drugim internim jedinicama ili drugim trgovačkim društvima u lancu vrijednosti		
5. ulazna logistika i skladištenje		
6. marketing, prodaja i usluge za klijente (upravljanje klijentima, obrada narudžbi, služba za podršku itd.)		
7. isporuka (izlazna logistika, e-računi itd.)		
8. administracija i ljudski resursi		
9. kupnja i nabava		

10. (kiber)sigurnost i usklađenost s propisima o zaštiti osobnih podataka / Općom uredbom o zaštiti podataka

2. Na koje je od sljedećih načina vaše poduzeće spremno za (veću) digitalizaciju? Odaberite sve opcije koje se odnose na vas:

1. potrebe za digitalizacijom utvrđene su i usklađene s poslovnim ciljevima
2. predviđena su financijska sredstva (vlastita sredstva, zajmovi, subvencije) za provedbu digitalizacije tijekom najmanje godine dana
3. IT infrastruktura spremne je za provedbu planova digitalizacije
4. stručnjaci za IKT su zaposleni/podugovoreni (ili su utvrđene potrebe za zapošljavanjem/podugovaranjem)
5. uprava poduzeća spremna je voditi potrebne organizacijske promjene
6. relevantni poslovni odjeli i njihovi zaposlenici spremni su poduprijeti planove digitalizacije
7. poslovna arhitektura i operativni postupci mogu se prilagoditi ako to digitalizacija nameće
8. proizvedeni proizvodi već su komercijalizirani kao usluga (tzv. servitizacija) ili su nadopunjeni uslugama koje se temelje na digitalnoj tehnologiji
9. zadovoljstvo klijenata i partnera internetskim uslugama/interakcijama redovito se prati (na društvenim medijima, u operacijama e-trgovine, razmjenom e-poruka itd.)
10. rizici digitalizacije (npr. neplanirani utjecaji na druga poslovna područja) uzeti su u obzir

M2.2. Digitalna spremnost:

Dimenzijom digitalne spremnosti procjenjuje se trenutna primjena digitalnih tehnologija (uobičajene i naprednije tehnologije) u proizvodnim i uslužnim poduzećima.

3. Koje od sljedećih digitalnih tehnologija i rješenja vaše poduzeće već primjenjuje? Odaberite sve opcije koje se odnose na vas:

1. infrastruktura za povezivanje (brzi (optički) internet, usluge računalstva u oblaku, daljinski pristup uredskim sustavima)
2. internetske stranice poduzeća
3. internetski obrasci i blogovi/forumi za komunikaciju s klijentima
4. razgovori uživo, društvene mreže i *chatbotovi* za komunikaciju s klijentima
5. prodaja putem e-trgovine (potrošačima ili drugim poduzećima)
6. promidžba primjenom e-marketinga (oglasi na internetu, društveni mediji za poduzeća itd.)
7. e-uprava (internetska komunikacija s javnim tijelima, uključujući javnu nabavu)
8. alati za poslovnu suradnju na daljinu (npr. platforme za rad na daljinu, videokonferencije, virtualno učenje, specifični alati za vašu djelatnost)
9. interni mrežni portal (intranet)
10. sustavi upravljanja informacijama (planiranje resursa poduzeća, upravljanje životnim ciklusom proizvoda, upravljanje odnosima s klijentima, upravljanje lancem opskrbe, e-računi)

4. Koje od sljedećih *naprednih* digitalnih tehnologija vaše poduzeće već primjenjuje? Ocijenite sve odgovarajuće opcije na ljestvici od 0 do 5 (0 = *ne primjenjujemo*, 1 = *razmatramo primjenu*, 2 = *izrada prototipa*, 3 = *testiranje*, 4 = *uvođenje*, 5 = *operativna primjena*):

1. simulacija i digitalni blizanci (tj. digitalni prikazi fizičkih predmeta / procesa u stvarnom vremenu)
2. virtualna stvarnost, proširena stvarnost
3. računalno potpomognuto projektiranje (CAD) i računalno potpomognuta proizvodnja (CAM)
4. sustavi za upravljanje proizvodnjom (MES)
5. internet stvari (IoT) i industrijski internet stvari (IIoT)
6. tehnologija lanca blokova
7. aditivna proizvodnja (npr. 3D pisači)

M2.3. Antropocentrična digitalizacija:

U ovoj se dimenziji promatraju, u cilju povećanja produktivnosti i dobrobiti osoblja, osposobljenost osoblja za digitalne tehnologije, stupanj korištenja tih tehnologija i njihov pozitivan utjecaj na osoblje te stupanj u kojem su unaprijedile radne uvjete.

5. Što vaše poduzeće poduzima kako bi se osoblje osposobilo i usavršilo za digitalizaciju? Odaberite sve opcije koje se odnose na vas:

1. ocjenjuje vještine osoblja kako bi se utvrdile vještine koje nedostaju
2. izrađuje plan osposobljavanja i usavršavanja osoblja
3. organizira kratka osposobljavanja, dajemo upute/smjernice i druge resurse za e-učenje
4. potiče učenje kroz praktičan rad / uzajamno učenje / mogućnosti eksperimentiranja
5. nudi stažiranje i radna mjesta u područjima ključnih kapaciteta
6. sponzorira sudjelovanje osoblja u osposobljavanjima koja organiziraju vanjske organizacije (pružatelji osposobljavanja, akademska zajednica, dobavljači)
7. koristi subvencionirane programe osposobljavanja i usavršavanja

6. Kad uvodi nova digitalna rješenja, kako vaše poduzeće potiče sudjelovanje i jačanje sposobnosti osoblja? Odaberite sve opcije koje se odnose na vas:

1. olakšava informiranje osoblja o novim digitalnim tehnologijama
2. informira osoblje o planovima digitalizacije na transparentan i uključiv način
3. prati koliko osoblje prihvaća tehnologije i poduzima mjere za ublažavanje potencijalnih sporednih učinaka (npr. strah od promjene, kultura stalne dostupnosti nasuprot ravnoteži između privatnog i poslovnog života, zaštitne mjere za rizike od povreda privatnosti itd.)
4. uključuje osoblje (i osoblje koje ne radi u području IKT-a) u osmišljavanje i razvoj digitalizacije proizvoda/usluga/procesa
5. osoblju daje veću autonomiju i prikladne digitalne alate za donošenje i izvršavanje odluka
6. preoblikuje/prilagođava poslove i tijekove rada kako bi podržalo načine na koje bi osoblje zaista željelo raditi
7. uspostavlja fleksibilnije radne uvjete koji su mogući zahvaljujući digitalizaciji (npr. rad na daljinu)
8. osoblju stavlja na raspolaganje tim/službu za digitalnu podršku (unutarnju/vanjsku)

M2.4. Upravljanje podacima i povezanost

Ovom dimenzijom želimo ustanoviti kako se podaci u vašem poduzeću digitalno pohranjuju, organiziraju i stavljaju na raspolaganje na povezanim uređajima (računala itd.) te kako se upotrebljavaju za potrebe poslovanja, uz dostatnu zaštitu podataka primjenom programâ kibersigurnosti.

7. Kako se upravlja podacima vašeg poduzeća (tj. kako se pohranjuju, organiziraju i upotrebljavaju te kako im se pristupa)? Odaberite sve opcije koje se odnose na vas:

1. organizacija ima politiku / plan / skup mjera za upravljanje podacima
2. podaci se ne prikupljaju digitalno [0,1 bodova]
3. relevantni podaci pohranjuju se digitalno (npr. uredske aplikacije, mape e-pošte, zasebne aplikacije, sustav CRM ili ERP itd.)
4. podaci su pravilno integrirani (npr. s pomoću interoperabilnih sustava, aplikacijskih programskih sučelja), čak i kad se dijele među različitim sustavima
5. podacima se može pristupiti u stvarnom vremenu s različitih uređaja i lokacija
6. prikupljeni podaci sustavno se analiziraju i uključuju u donošenje odluka
7. u analitiku podataka uključeni su podaci iz vanjskih i vlastitih izvora
8. analitici podataka može se pristupiti i bez stručne pomoći (npr. putem preglednih prikaza)

8. Jesu li podaci vašeg poduzeća dovoljno zaštićeni? Odaberite sve opcije koje se odnose na vas:

1. uspostavljena su pravila/mjere za sigurnost podataka poduzeća
2. svi podaci koji se odnose na klijente zaštićeni su od kibernapada
3. osoblje se redovito informira i osposobljava u vezi s kibersigurnosti i pitanjima/rizicima zaštite podataka
4. kiberprijetnje se redovito prate i procjenjuju
5. održava se potpuna sigurnosna kopija ključnih poslovnih podataka (izvan lokacije poduzeća / u oblaku)
6. uspostavljen je plan kontinuiteta poslovanja u slučaju katastrofalnih kvarova (npr. svi su podaci zaključani zbog napada ucjenjivačkim softverom ili fizičko oštećenje IT infrastrukture)

M2.5. Automatizacija i umjetna inteligencija

Ovom se dimenzijom promatra razina automatizacije i primjene umjetne inteligencije koju omogućuju digitalna sredstva i koja je ugrađena u poslovne procese.

9. Koje od sljedećih tehnologija i poslovnih aplikacija vaše poduzeće već primjenjuje? Ocijenite sve odgovarajuće opcije na ljestvici od 0 do 5 (0 = ne primjenjujemo, 1 = razmatramo primjenu, 2 = izrada prototipa, 3 = testiranje, 4 = uvođenje, 5 = operativna primjena):

1. obrada prirodnih jezika, uključujući chatbotove, rudarenje teksta, strojno prevođenje, analiza sentimenta
2. računalni vid / prepoznavanje slika
3. obrada zvuka / prepoznavanje, obrada i sintetizacija govora
4. robotika i autonomni uređaji
5. poslovni podaci, analitika podataka, sustavi podrške za odluke, sustavi preporuka, inteligentni kontrolni sustavi

M2.6. Zelena digitalizacija:

Ovom se dimenzijom procjenjuje sposobnost poduzeća za provođenje digitalizacije primjenom dugoročnog pristupa, koji podrazumijeva odgovornost za prirodne resurse i okoliš te skrb o njihovoj zaštiti i održivosti (tako da se od toga naposljetku ostvaruje konkurentska prednost).

10. Na koji način vaše poduzeće primjenjuje digitalne tehnologije kako bi doprinijelo okolišnoj održivosti? Odaberite sve opcije koje se odnose na vas:

1. održivi poslovni model (npr. model kružnoga gospodarstva, proizvod kao usluga)
2. održivo pružanje usluga (npr. praćenje upotrebe radi ponovne upotrebe drugih korisnika)
3. održivi proizvodi (npr. ekološki dizajn, planiranje cijelog životnog ciklusa proizvoda, postupanje na kraju životnog vijeka i produljenje korisnog vijeka trajanja)
4. održive metode izrade i proizvodnje, održivi materijali i dijelovi (uključujući postupanje nakon kraja životnog vijeka)
5. upravljanje emisijama i onečišćenjem i/ili gospodarenje otpadom
6. održiva proizvodnja energije u vlastitom postrojenju
7. optimizacija potrošnje/troškova sirovina
8. smanjenje troškova prijevoza i pakiranja
9. digitalne aplikacije za poticanje odgovornog ponašanja potrošača
10. administracija bez papira

11. Uzima li vaše poduzeće u obzir učinke na okoliš u svojim odlukama i praksama povezanim s digitalnom tehnologijom? Ocijenite sve odgovarajuće opcije na sljedećoj ljestvici: *ne, djelomično, da:*

1. problemi i standardi povezani s okolišem ugrađeni su u poslovni model i strategiju poduzeća
2. uveden/certificiran je sustav upravljanja okolišem
3. okolišni aspekti su dio kriterija za digitalne tehnologije / nabavu od dobavljača
4. potrošnja energije povezana s digitalnim tehnologijama i pohranom podataka prati se i optimizira
5. poduzeće aktivno reciklira / ponovno upotrebljava staru tehnološku opremu