

Beoordeling van digitale maturiteit voor klanten van Europese digitale-innovatiehubs (EDIH)

Doelgroep: Ondernemingen

Fase: T0 (vóór aanvang van EDIH-steun)

MODULE 1: Klantgegevens

Verstrek in deze module algemene informatie over de onderneming die geïnteresseerd is in EDIH-steun. Deze gegevens zijn nodig om te analyseren hoe het niveau van digitale maturiteit van uw onderneming zich verhoudt tot dat van andere ondernemingen in uw sector, grootteklasse (van micro tot groot), regio en/of land.

M1.1. Algemene gegevens:

1. Datum
2. Naam van de door de EDIH ondersteunde onderneming:
3. Fiscaal registratienummer (btw of vergelijkbaar):
4. Contactpersoon:
5. Functie binnen de onderneming:
6. E-mailadres:
7. Telefoonnr.:
8. Website:
9. Personeelsbestand onderneming²
 1. Micro-onderneming (1-9)
 2. Kleine onderneming (10-49)
 3. Middelgrote onderneming (50-249)
 4. Grote onderneming (250 en meer)
10. Jaar van oprichting van de onderneming
11. Land waar de bedrijfseenheid van de onderneming is gevestigd:
12. Regio (NUTS2) waar de bedrijfseenheid van de onderneming is gevestigd:
13. Postcode
14. Volledig adres
15. PIC¹-nummer (indien bekend, in te vullen door EDIH)

M1.2. Bedrijfstak:

1. Op welke bedrijfstak zijn de activiteiten van uw onderneming hoofdzakelijk gericht? Selecteer slechts één antwoord:
 1. Lucht- en ruimtevaart
 2. Landbouw en voeding
 3. Gemeenschapsvoorzieningen en sociaal-culturele en persoonlijke diensten
 4. Bouwnijverheid
 5. Consumentengoederen/-producten
 6. Culturele en creatieve sectoren
 7. Defensie en veiligheid
 8. Onderwijs
 9. Energie en nutsvoorzieningen
 10. Milieu

¹ Identificatiecode voor deelnemers.

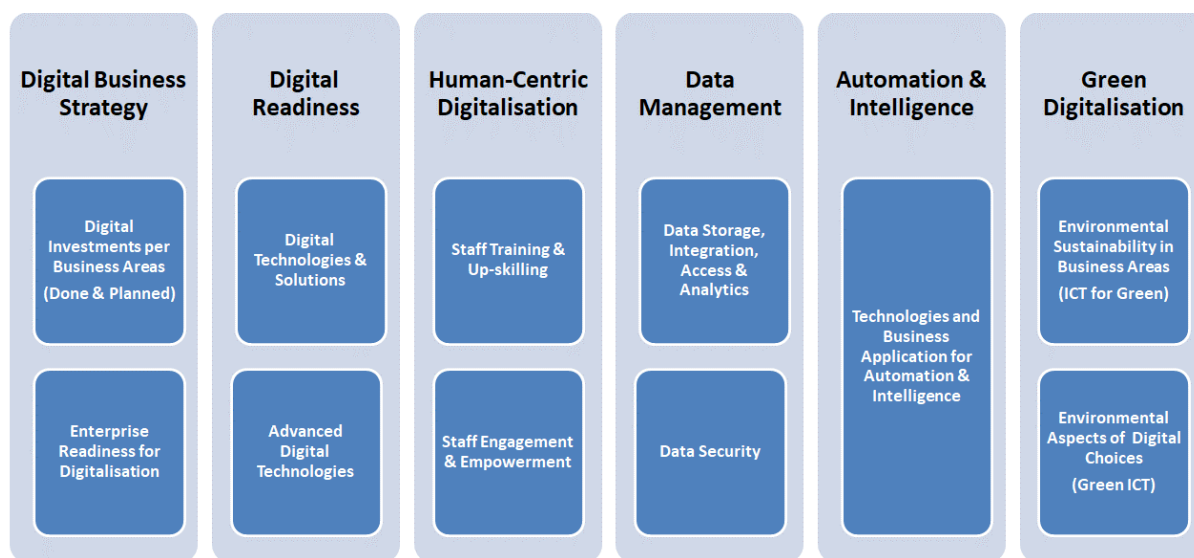
11. Financiële diensten
 12. Biowetenschappen en gezondheidszorg
 13. Verwerkende industrie
 14. Maritieme zaken en visserij
 15. Winning van delfstoffen
 16. Mobiliteit (incl. de automobielsector)
 17. Openbaar bestuur
 18. Exploitatie van en handel in onroerend goed, verhuur en zakelijke dienstverlening
 19. Vrije beroepen en wetenschappelijke en technische activiteiten
 20. Telecommunicatie, informatie- en communicatiediensten
 21. Toerisme (met inbegrip van restaurants en horeca)
 22. Groot- en detailhandel
 23. Legale aspecten
 24. Regulatie
2. In welke andere bedrijfstakken is uw onderneming reeds actief/wil uw onderneming actief zijn?
Selecteer maximaal drie antwoorden:
1. Lucht- en ruimtevaart
 2. Landbouw en voeding
 3. Gemeenschapsvoorzieningen en sociaal-culturele en persoonlijke diensten
 4. Bouwnijverheid
 5. Consumentengoederen/-producten
 6. Culturele en creatieve sectoren
 7. Defensie en veiligheid
 8. Onderwijs
 9. Energie en nutsvoorzieningen
 10. Milieu
 11. Financiële diensten
 12. Biowetenschappen en gezondheidszorg
 13. Verwerkende industrie
 14. Maritieme zaken en visserij
 15. Winning van delfstoffen
 16. Mobiliteit (incl. de automobielsector)
 17. Openbaar bestuur
 18. Exploitatie van en handel in onroerend goed, verhuur en zakelijke dienstverlening
 19. Vrije beroepen en wetenschappelijke en technische activiteiten
 20. Telecommunicatie, informatie- en communicatiediensten
 21. Toerisme (incl. restaurants en horeca)
 22. Groot- en detailhandel
 23. Legale aspecten
 24. Regulatie
 25. Andere bedrijfstakken die hierboven niet zijn vermeld (graag specificeren)
 26. Geen andere bedrijfstak

MODULE 2: Digitale maturiteit

Vragen in deze module zijn bedoeld om de digitale maturiteit van uw onderneming te meten. Deze informatie zal helpen om het vertrekpunt van het digitale transformatietraject van uw onderneming te karakteriseren en gebieden te identificeren waarop zij mogelijk EDIH-steun nodig heeft. De informatie zal ook helpen bij het beoordelen van de diensten die uiteindelijk door de EDIH aan uw onderneming worden geleverd en bij het beter afstemmen van het EU-beleid en de financiële instrumenten ter ondersteuning van EDIH's. De volgende dimensies zullen worden beoordeeld (met toepassing van de beoordelingscriteria op de eindpagina):

Toetsingskader Digitale maturiteit voor overheidsorganisaties

Bron: EC JRC eigen uitwerking.



M2.1. Digitale bedrijfsstrategie

De vragen van deze dimensie zijn bedoeld om de algemene stand van zaken van een digitaliseringsstrategie in uw onderneming vanuit een zakelijk perspectief vast te leggen. De vragen gaan over de investeringen van uw onderneming in digitalisering per bedrijfsonderdeel (uitgevoerd of gepland) en over de paraatheid van de onderneming om een digitaal avontuur aan te gaan waarvoor wellicht nog niet voorziene organisatorische en economische inspanningen nodig zijn.

1. In welke van de volgende bedrijfstakken heeft uw onderneming reeds geïnvesteerd in digitalisering en in welke is zij van plan dit in de toekomst te doen? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn:

	Reeds geïnvesteerd	Van plan om te investeren
1. Product-/dienstontwerp (met inbegrip van onderzoek, ontwikkeling en innovatie)		
2. Planning en beheer van projecten		
3. Bedrijfsactiviteiten (productie van fysieke goederen/fabricage, verpakking, onderhoud, diensten enz.)		
4. Samenwerking met andere interne vestigingen of andere bedrijven in de waardeketen		
5. Inkomende logistiek en opslagbeheer		

6. Marketing, verkoop en klantenservice (klantenbeheer, orderverwerking, helpdesk enz.)
7. Levering (uitgaande logistiek, e-facturen enz.)
8. Administratieve en personele middelen
9. Aankoop en inkoop
10. (Cyber)beveiliging en naleving van de regelgeving inzake persoonsgegevens/AVG

--	--

2. Op welke manieren is uw onderneming voorbereid op (meer) digitalisering? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn:

1. De digitaliseringsbehoeften zijn geïdentificeerd en afgestemd op de bedrijfsdoelstellingen
2. De financiële middelen (eigen, leningen, subsidies) zijn geïdentificeerd om de digitalisering gedurende minimaal één jaar veilig te stellen
3. De IT-infrastructuren zijn klaar om digitaliseringsplannen te ondersteunen
4. ICT-specialisten zijn als werknemer/onderaannemer te werk gesteld (of de behoeften inzake aanwerving/onderaanneming zijn geïdentificeerd)
5. De directie van de onderneming is klaar om de nodige organisatorische veranderingen te leiden
6. De betrokken bedrijfsafdelingen en hun medewerkers staan klaar om digitaliseringsplannen te ondersteunen
7. De bedrijfsarchitectuur en operationele processen kunnen worden aangepast indien vereist in het kader van digitalisering
8. Gefabriceerde producten worden reeds als een dienst op de markt gebracht (zogenaamde “verdiensting”) of aangevuld met diensten die mogelijk worden gemaakt door digitale technologieën
9. De tevredenheid van klanten en partners over onlinediensten/-interacties wordt regelmatig gecontroleerd (op socialemediakanalen, e-commerceactiviteiten, e-mailuitwisselingen enz.)
10. De risico’s van digitalisering (bv. niet-geplande effecten op andere bedrijfsterreinen) worden in aanmerking genomen

M2.2. Digitale paraatheid:

De dimensie digitale paraatheid biedt een beoordeling van de huidige acceptatie van digitale technologieën (zowel reguliere als meer geavanceerde technologieën) die voor zowel productie- als dienstverlenende bedrijven geldt.

3. Welke van de volgende digitale technologieën en oplossingen worden reeds door uw onderneming gebruikt? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn:

1. Connectiviteitsinfrastructuur (hogesnelheidsinternet (glasvezel), diensten voor cloudcomputing, toegang op afstand tot kantoorssystemen)
2. Website van het bedrijf
3. Webformulieren en blogs/forums om met klanten te communiceren
4. Live chats, sociale netwerken en chatbots om met klanten te communiceren
5. Verkoop via e-commerce (business-to-consumer, business-to-business)
6. Promotie van e-marketing (online advertenties, sociale media voor bedrijven enz.)
7. e-Overheid (online interactie met overheidsinstanties, met inbegrip van openbare aanbestedingen)

8. Hulpmiddelen voor zakelijke samenwerking op afstand (bv. platform voor telewerken, videoconferenties, virtueel leren, bedrijfsspecifiek)
9. Intern webportaal (intranet)
10. Informatiebeheersystemen (planning van bedrijfsmiddelen, productlevenscyclusbeheer, klantrelatiebeheer, beheer van de toeleveringsketen, e-facturering)

4. Welke van de volgende *geavanceerde* digitale technologieën worden reeds door uw onderneming gebruikt? Beoordeel alle antwoorden die van toepassing zijn op een schaal van 0-5 (0=Niet gebruikt, 1=Gebruik wordt overwogen, 2=Prototyping, 3=Testen, 4=Implementeren, 5=Operationeel):

1. Simulatie en digital twins (digitale replica, d.w.z. realtime digitale representaties van fysieke objecten/processen)
2. Virtual reality (virtuele werkelijkheid), augmented reality (verhoogde realiteit)
3. Computerondersteund ontwerpen (CAD) en fabricage (CAM)
4. Uitvoersystemen voor fabricageprocessen
5. Internet der dingen (IoT) en industriële internet der dingen (IIoT)
6. Blockchaintechnologie
7. Additieve productie

M2.3. Een op de mens gerichte digitalisering:

Bij deze dimensie wordt gekeken in welke mate medewerkers bekwaam zijn in, gemotiveerd voor en mondiger door digitale technologieën, en hun arbeidsomstandigheden zijn verbeterd, met het oog op het verhogen van hun productiviteit en welzijn.

5. Wat doet uw onderneming om haar personeel om te scholen en bij te scholen op het gebied van digitalisering? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn:

1. Evalueert de vaardigheden van het personeel om lacunes in de vaardigheden te identificeren
2. Stelt een trainingsprogramma op om personeel op te leiden en bij te scholen
3. Organiseert korte trainingen, verstrekt tutorials/richtlijnen en andere middelen op het gebied van e-learning
4. Bevordert het "al doende leren"/intercollegiaal leren, mogelijkheden om te experimenteren
5. Biedt stages en arbeidsplaatsen in belangrijke capaciteitsgebieden
6. Sponsort personeelsdeelname aan opleidingen georganiseerd door externe organisaties (opleidingsaanbieders, academische wereld, leveranciers)
7. Maakt gebruik van gesubsidieerde opleidings- en bijscholingsprogramma's

6. Hoe zet uw onderneming haar personeel ertoe aan om betrokken te zijn bij de invoering van nieuwe digitale oplossingen en hoe geeft zij het personeel de nodige armslag? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn:

1. Vergroot het bewustzijn onder het personeel van nieuwe digitale technologieën
2. Communiceert op een transparante en inclusieve manier plannen voor digitalisering aan het personeel

3. Gaat de acceptatie onder het personeel na en neemt maatregelen om de mogelijke indirecte gevolgen te beperken (bv. angst voor veranderingen); een cultuur van “altijd klaar staan” versus een evenwicht tussen werk en privéleven; waarborgen voor risico’s van privacyschendingen enz.)
4. Betreft personeel (ook niet-ICT medewerkers) bij het ontwerp en de ontwikkeling van de digitalisering van producten/diensten/processen
5. Geeft medewerkers meer autonomie en geschikte digitale hulpmiddelen om beslissingen te nemen en uit te voeren
6. Herontwerpt/past taken en workflows aan om de manieren waarop het personeel eigenlijk zou willen werken, te ondersteunen
7. Stelt flexibelere werkregelingen vast die mogelijk worden gemaakt door digitalisering (bv. telewerken)
8. Stelt een digita(a)l(e) ondersteuningsteam/-dienst (intern, extern) ter beschikking van het personeel

M2.4. Gegevensbeheer en -analyse

Bij deze dimensie wordt vastgesteld op welke manier gegevens digitaal worden opgeslagen, worden georganiseerd binnen de onderneming, toegankelijk worden gemaakt op aangesloten apparaten (computers enz.) en worden gebruikt voor zakelijke doeleinden, waarbij wordt gezorgd voor voldoende gegevensbescherming via cyberbeveiligingsregelingen.

7. Hoe worden uw bedrijfsgegevens beheerd (d.w.z. opgeslagen, georganiseerd, geopend en gebruikt)? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn:
 1. De organisatie heeft een beleid/plan/maatregelenpakket voor gegevensbeheer
 2. Gegevens worden niet digitaal verzameld
 3. Relevante gegevens worden digitaal opgeslagen (bv. kantoortoepassingen, e-mailmappen, stand-alone toepassingen, CRM- of ERP-systeem enz.)
 4. Gegevens zijn goed geïntegreerd (bv. via interoperabele systemen, interfaces voor applicatieprogrammering), zelfs wanneer ze worden gedistribueerd over verschillende systemen
 5. Gegevens zijn vanaf verschillende apparaten en locaties in realtime toegankelijk
 6. Verzamelde gegevens worden systematisch geanalyseerd en gerapporteerd in het kader van de besluitvorming
 7. Gegevensanalyses worden verrijkt door externe bronnen met eigen gegevens te combineren
 8. Gegevensanalyses zijn toegankelijk zonder deskundige hulp (bv. via dashboards)

8. Zijn de gegevens van uw onderneming voldoende beveiligd? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn:
 1. Er geldt een bedrijfsbeleid/reeks maatregelen voor gegevensbeveiliging
 2. Alle klantgerelateerde gegevens zijn beschermd tegen cyberaanvallen
 3. Het personeel wordt regelmatig voorgelicht en opgeleid als het gaat om problemen/risico’s op het gebied van cyberbeveiliging en gegevensbescherming
 4. Cyberdreigingen worden regelmatig gemonitord en beoordeeld
 5. Er wordt een volledige back-up van kritieke bedrijfsgegevens bijgehouden (off-site/in de cloud)
 6. Er is een bedrijfscontinuïteitsplan voorhanden in het geval van catastrofale storingen (bv. alle gegevens vergrendeld door een ransomware-aanval of fysieke schade aan de IT-infrastructuur)

M2.5. Automatisering en kunstmatige intelligentie

Met deze dimensie wordt het niveau onderzocht van de automatisering en intelligentie die door in bedrijfsprocessen ingebouwde digitale middelen mogelijk worden gemaakt.

9. Van welke onderstaande technologieën en zakelijke toepassingen maakt uw onderneming reeds gebruik? Beoordeel alle antwoorden die van toepassing zijn op een schaal van 0-5 (0=Niet gebruikt, 1=Gebruik wordt overwogen, 2=Prototyping, 3=Testen, 4=Implementeren, 5=Operationeel):

1. Natuurlijke taalverwerking met inbegrip van chatbots, tekstmining, machinevertaling, sentimentanalyse
2. Computerwaarneming/beeldherkenning
3. Audioverwerking/spraakherkenning, -verwerking en -synthese
4. Robotica en autonome apparaten
5. Bedrijfsinlichtingen, gegevensanalyse, beslissingsondersteunende systemen, aanbevelingssystemen, intelligente controlesystemen

M2.6. Groene digitalisering:

Met deze dimensie wordt het vermogen van een onderneming in kaart gebracht om digitalisering met een langetermijnaanpak door te voeren waarbij verantwoordelijkheid wordt genomen voor en zorg uitgaat naar de bescherming en duurzaamheid van natuurlijke hulpbronnen en het milieu (en hier uiteindelijk een concurrentievoordeel uit op te bouwen).

10. In hoeverre maakt uw onderneming gebruik van digitale technologieën om zo bij te dragen aan ecologische duurzaamheid? Selecteer alle antwoorden die van toepassing zijn:

1. Duurzaam bedrijfsmodel (bv. model van de circulaire economie, "product-als-dienst")
2. Duurzame dienstverlening (bv. het gebruik bijhouden voor hergebruik door andere gebruikers)
3. Duurzame producten (bv. ecologisch ontwerp, levenscyclusplanning van end-to-endproducten, einde levensduur en verlenging gebruiksduur)
4. Duurzame productie- en fabricagemethoden, materialen en componenten (met inbegrip van het beheer aan het eind van de levenscyclus)
5. Emissies, verontreiniging en/of afvalbeheer
6. Duurzame energieopwekking in de eigen faciliteit
7. Optimalisatie van grondstofverbruik/-kosten
8. Verlaging van transport- en verpakkingskosten
9. Digitale toepassingen om verantwoord consumentengedrag te stimuleren
10. Papierloze administratieve processen

11. Houdt uw onderneming bij haar digitale keuzes en praktijken rekening met de gevolgen voor het milieu? Beoordeel alle antwoorden die van toepassing zijn aan de hand van deze schaal: *Nee, Gedeeltelijk, Ja:*

1. Milieukwesties en -normen zijn in het bedrijfsmodel en de strategie van de onderneming opgenomen

2. Er is een milieubeheersysteem/-certificering ingevoerd
3. Milieuaspecten maken deel uit van de inkoopcriteria voor digitale technologieën/leveranciers
4. Het energieverbruik van digitale technologieën en gegevensopslag worden bewaakt en geoptimaliseerd
5. Recycling/hergebruik van oude technologische apparatuur wordt actief toegepast door de onderneming