

Ocena dojrzałości cyfrowej klientów EDIH
Grupa docelowa: przedsiębiorstwa
Etap: T0 (przed rozpoczęciem wsparcia ze strony EDIH)

MODUŁ 1: Dane klienta

W niniejszym module należy podać podstawowe informacje na temat przedsiębiorstwa zainteresowanego wsparciem EDIH. Dane te są potrzebne do porównania poziomu dojrzałości cyfrowej Państwa przedsiębiorstwa z innymi podmiotami z tego samego sektora, tej samej kategorii wielkości (od mikro do dużych przedsiębiorstw), tego samego regionu lub kraju.

M1.1. Dane ogólne

1. Data
2. Nazwa przedsiębiorstwa wspieranego przez EDIH:
3. Numer identyfikacji podatkowej (VAT lub równoważny):
4. Osoba wyznaczona do kontaktów:
5. Funkcja w przedsiębiorstwie:
6. Adres e-mail:
7. Nr telefonu:
8. Strona internetowa:
9. Liczba pracowników w przedsiębiorstwie²
 1. Mikroprzedsiębiorstwo (1–9)
 2. Małe przedsiębiorstwo (10–49)
 3. Średnie przedsiębiorstwo (50–249)
 4. Duże przedsiębiorstwo (250 lub więcej)
10. Rok założenia przedsiębiorstwa
11. Państwo, w którym znajduje się jednostka organizacyjna przedsiębiorstwa:
12. Region (NUTS2), w którym znajduje się jednostka organizacyjna przedsiębiorstwa:
13. Kod pocztowy
14. Dokładny adres
15. Numer PIC¹ (jeżeli istnieje, wypełnia EDIH)

M1.2. Sektor działalności

1. W jakim sektorze koncentruje się działalność Państwa przedsiębiorstwa? Proszę wybrać tylko jedną odpowiedź:
 1. Aeronautyka i przestrzeń kosmiczna
 2. Rolnictwo i żywność
 3. Działalność usługowa komunalna, społeczna i indywidualna
 4. Budownictwo
 5. Dobra/produkty konsumpcyjne
 6. Sektor kultury i sektor kreatywny
 7. Obronność i bezpieczeństwo
 8. Edukacja
 9. Energia i media
 10. Środowisko
 11. Usługi finansowe

¹ Numer identyfikacji uczestnika.

12. Nauki przyrodnicze i opieka zdrowotna
13. Produkcja przemysłowa
14. Gospodarka morską i rybołówstwo
15. Górnictwo i przemysł wydobywczy
16. Mobilność (w tym motoryzacja)
17. Administracja publiczna
18. Obsługa nieruchomości, wynajem i usługi związane z prowadzeniem działalności gospodarczej
19. Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna
20. Telekomunikacja, informacja i komunikacja
21. Turystyka (w tym gastronomia i hotelarstwo)
22. Sprzedaż hurtowa i detaliczna
23. Aspekty prawne
24. Rozporządzenie

2. W jakich innych sektorach działa Państwa przedsiębiorstwo lub chciałoby Państwo, aby działało?
Proszę wybrać maksymalnie trzy odpowiedzi:

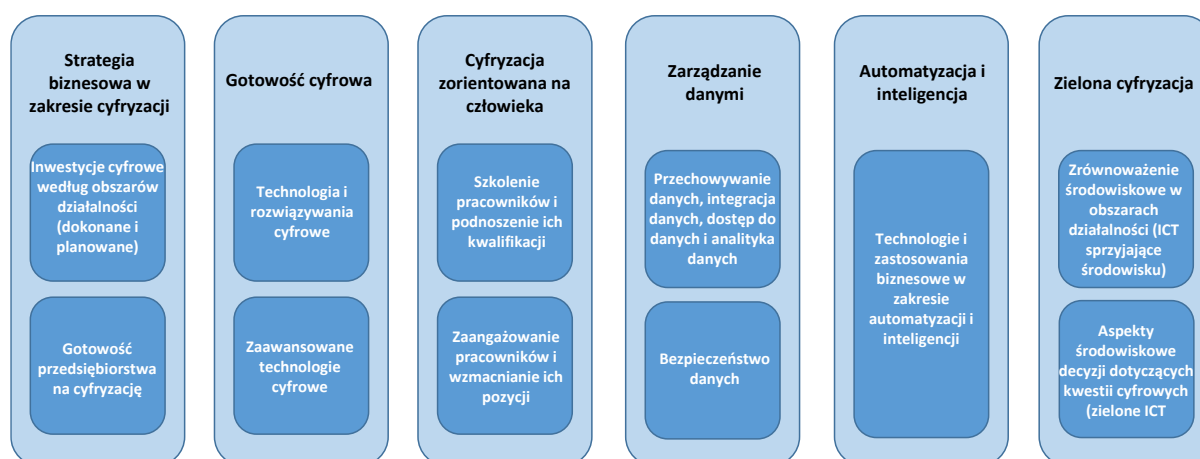
1. Aeronautyka i przestrzeń kosmiczna
2. Rolnictwo i żywność
3. Działalność usługowa komunalna, społeczna i indywidualna
4. Budownictwo
5. Dobra/produkty konsumpcyjne
6. Sektor kultury i sektor kreatywny
7. Obronność i bezpieczeństwo
8. Edukacja
9. Energia i media
10. Środowisko
11. Usługi finansowe
12. Nauki przyrodnicze i opieka zdrowotna
13. Produkcja przemysłowa
14. Gospodarka morską i rybołówstwo
15. Górnictwo i przemysł wydobywczy
16. Mobilność (w tym motoryzacja)
17. Administracja publiczna
18. Obsługa nieruchomości, wynajem i usługi związane z prowadzeniem działalności gospodarczej
19. Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna
20. Telekomunikacja, informacja i komunikacja
21. Turystyka (w tym gastronomia i hotelarstwo)
22. Sprzedaż hurtowa i detaliczna
23. Aspekty prawne
24. Rozporządzenie
25. Inny sektor działalności niż wymienione powyżej (proszę określić)
26. W żadnym innym sektorze

MODUŁ 2: Dojrzałość cyfrowa

Pytania zawarte w niniejszym module mają na celu ustalenie poziomu dojrzałości cyfrowej Państwa przedsiębiorstwa. Podane informacje pomogą w określeniu punktu wyjścia procesu transformacji cyfrowej Państwa przedsiębiorstwa i wskazaniu obszarów, w których przedsiębiorstwo może potrzebować wsparcia ze strony EDIH. Pomogą również określić usługi, które centrum EDIH miałyby świadczyć na rzecz Państwa przedsiębiorstwa, a także doprecyzować politykę UE i instrumenty finansowe wspierające EDIH. Ocena obejmie następujące wymiary (z zastosowaniem kryteriów oceny punktowej opisanych na końcu strony):

Ramy oceny dojrzałości cyfrowej dotyczące organizacji sektora publicznego

Źródło: EC JRC Opracowanie własne.



M2.1. Strategia biznesowa w zakresie cyfryzacji

Pytania dotyczące tego wymiaru mają na celu uchwycenie ogólnego stanu strategii cyfryzacji w przedsiębiorstwie z perspektywy biznesowej. Dotyczą inwestycji w cyfryzację w poszczególnych obszarach działalności przedsiębiorstwa (zrealizowanych lub planowanych), a także gotowości firmy do rozpoczęcia cyfrowej transformacji, która będzie wymagać podjęcia nieprzewidzianych jeszcze wysiłków organizacyjnych i ekonomicznych.

1. W których z poniższych obszarów działalności Państwa przedsiębiorstwo już zainwestowało w cyfryzację, a w których planuje to zrobić w przyszłości? Proszę zaznaczyć wszystkie odpowiednie odpowiedzi:

	Inwestycje dokonane	Inwestycje planowane
1. Projektowanie produktu/usługi (w tym badania, rozwój i innowacje)		
2. Planowanie projektu i zarządzanie nim		
3. Działalność podstawowa (wytwarzanie dóbr materialnych/produkcja przemysłowa, pakowanie, utrzymanie, usługi itp.)		
4. Współpraca z innymi jednostkami wewnętrznymi lub innymi przedsiębiorstwami w łańcuchu wartości		
5. Logistyka przychodząca i magazynowanie		
6. Marketing, sprzedaż i obsługa klienta (zarządzanie klientami,		

- realizacja zamówień, wsparcie klienta itp.)
7. Dostawa (logistyka wychodząca, e-faktury itp.)
 8. Administracja i zasoby ludzkie
 9. Zakupy i zamówienia
 10. (Cyber)bezpieczeństwo i zgodność z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych/RODO

2. W jaki sposób (spośród wskazanych poniżej) jest Państwa przedsiębiorstwo przygotowane do (dalszej) cyfryzacji? Proszę zaznaczyć wszystkie odpowiednie odpowiedzi:

1. Potrzeby w zakresie cyfryzacji zostały zidentyfikowane i dostosowane do celów biznesowych
2. Zidentyfikowano środki finansowe (środki własne, kredyty, dotacje) na zaspokojenie potrzeb związanych z cyfryzacją w perspektywie co najmniej jednego roku
3. Infrastruktura informatyczna jest gotowa na realizację planów cyfryzacji
4. Specjaliści ds. ICT zostali zatrudnieni/zaangażowani jako podwykonawcy (lub zidentyfikowano potrzeby w zakresie zatrudnienia/podwykonawstwa)
5. Kierownictwo przedsiębiorstwa jest gotowe do przeprowadzenia niezbędnych zmian organizacyjnych
6. Odpowiednie działy biznesowe i ich pracownicy są gotowi do wspierania realizacji planów cyfryzacji
7. Strukturę biznesową i procesy operacyjne można dostosować, o ile wymaga tego cyfryzacja
8. Wytworzone produkty są już sprzedawane jako usługi (serwicyzacja) lub uzupełniane o usługi świadczone dzięki technologiom cyfrowym
9. Zadowolenie klientów i partnerów z usług online/interakcji online jest regularnie monitorowane (za pośrednictwem mediów społecznościowych, operacji handlu elektronicznego, komunikacji przy użyciu poczty elektronicznej itp.)
10. Uwzględniono ryzyko związane z cyfryzacją (np. nieplanowany wpływ na inne obszary działalności)

M2.2. Gotowość cyfrowa

Wymiar gotowości cyfrowej umożliwia ocenę aktualnego poziomu wykorzystania technologii cyfrowych (zarówno upowszechnionych, jak i bardziej zaawansowanych), co dotyczy zarówno przedsiębiorstw produkcyjnych, jak i usługowych.

3. Które z poniższych technologii i rozwiązań cyfrowych stosują już Państwo w swoim przedsiębiorstwie? Proszę zaznaczyć wszystkie odpowiednie odpowiedzi:

1. Infrastruktura łączności (szybki internet (światłowodowy), usługi przetwarzania w chmurze, zdalny dostęp do systemów biurowych)
2. Strona internetowa przedsiębiorstwa
3. Formularze internetowe i blogi/forum służące do komunikacji z klientami
4. Czaty na żywo, sieci społecznościowe i chatboty służące do komunikacji z klientami
5. Handel elektroniczny (sprzedaż w trybie B2C (na rzecz konsumentów), B2B (między przedsiębiorstwami))
6. Promocja za pomocą marketingu elektronicznego (reklamy internetowe, media społecznościowe do celów biznesowych itp.)
7. Administracja elektroniczna (kontakty przez internet z organami publicznymi, w tym zamówienia publiczne)

8. Narzędzia zdalnej współpracy biznesowej (np. platforma pracy zdalnej, wideokonferencje, wirtualne uczenie się, rozwiązania specyficzne dla danej działalności)
9. Wewnątrzfirmowy portal internetowy (intranet)
10. Systemy informacji zarządczej (planowanie zasobów przedsiębiorstwa, zarządzanie cyklem życia produktu, zarządzanie relacjami z klientem, zarządzanie łańcuchem dostaw, e-fakturowanie)

4. Które z poniższych *zaawansowanych* technologii cyfrowych stosują już Państwo w swoim przedsiębiorstwie? Proszę ocenić wszystkie odpowiednie odpowiedzi w skali 0–5 (0=*Nie stosuje się*, 1=*Rozważa się stosowanie*, 2=*Etap prototypu*, 3=*Etap testów*, 4=*Etap wdrożenia*, 5=*W użyciu*):

1. Symulacja i cyfrowe bliźniaki (tj. cyfrowe reprezentacje obiektów/procesów fizycznych generowane w czasie rzeczywistym)
2. Rzeczywistość wirtualna, rzeczywistość rozszerzona
3. Projektowanie wspomagane komputerowo (CAD) i wytwarzanie wspomagane komputerowo (CAM)
4. Systemy zarządzania produkcją
5. Internet rzeczy (IoT) i przemysłowy internet rzeczy (IIoT)
6. Technologia blockchain
7. Obróbka przyrostowa (np. drukarki 3D)

M2.3. Cyfryzacja zorientowana na człowieka

W ramach tego wymiaru analizuje się, w jaki sposób pracownicy zdobywają umiejętności dotyczące technologii cyfrowych, w jaki sposób korzystają z tych technologii i jak im te technologie pomagają oraz w jaki sposób poprawiły się ich warunki pracy z myślą o zwiększeniu ich produktywności i dobrostanu.

5. Jakie działania podejmuje Państwa przedsiębiorstwo w celu zmiany i podniesienia kwalifikacji swoich pracowników na potrzeby cyfryzacji? Proszę zaznaczyć wszystkie odpowiednie odpowiedzi:

1. Ocena umiejętności pracowników w celu wskazania niedoborów kwalifikacji
2. Opracowanie planu szkoleń w celu przeszkolenia pracowników i podniesienia ich kwalifikacji
3. Organizacja krótkich szkoleń, udostępnianie materiałów instruktażowych/poradników i innych zasobów w trybie e-uczenia się
4. Stwarzanie możliwości uczenia się przez działanie/wzajemnego uczenia się/eksperymentowania
5. Oferowanie staży i praktyk zawodowych w kluczowych obszarach zdolności
6. Wysyłanie pracowników na szkolenia organizowane przez organizacje zewnętrzne (instytucje szkoleniowe, szkoły wyższe, dostawców rozwiązań technologicznych)
7. Korzystanie z subsydiowanych programów szkoleniowych i programów podnoszenia kwalifikacji

6. W jaki sposób Państwa przedsiębiorstwo angażuje pracowników podczas wprowadzania nowych rozwiązań cyfrowych i wzmacnia ich pozycję w tym procesie? Proszę zaznaczyć wszystkie odpowiednie odpowiedzi:

1. Zwiększanie świadomości pracowników w zakresie nowych technologii cyfrowych
2. Informowanie pracowników o planach cyfryzacji w sposób przejrzysty i włączający
3. Monitorowanie poziomu akceptacji wśród pracowników i podejmowanie działań łagodzących możliwe skutki uboczne (np. obawa przed zmianą; kultura pełnej dyspozycyjności a równowaga między życiem zawodowym a prywatnym; zabezpieczenia przed zagrożeniami związanymi z naruszeniem prywatności itp.)
4. Włączanie pracowników (w tym pracowników niezajmujących się ICT) w kształtowanie i rozwijanie cyfryzacji produktów/usług/procesów
5. Zapewnianie pracownikom szerszej autonomii i odpowiednich narzędzi cyfrowych do podejmowania i wykonywania decyzji
6. Przeprojektowywanie/dostosowywanie stanowisk i przepływów pracy pod kątem wykonywania pracy w sposób faktycznie preferowany przez pracowników
7. Wprowadzanie bardziej elastycznej organizacji pracy możliwej dzięki cyfryzacji (np. pracy zdalnej)
8. Udostępnianie pracownikom zespołu/usługi wsparcia cyfrowego (wewnętrznego/zewnętrznego)

M2.4. Zarządzanie danymi i łączność

Wymiar ten dotyczy tego, w jaki sposób dane przechowuje się, organizuje się w przedsiębiorstwie, udostępnia się za pośrednictwem urządzeń podłączonych do internetu (komputerów itp.) oraz wykorzystuje się do celów biznesowych w formie cyfrowej, przy zapewnieniu odpowiedniej ochrony danych za pomocą rozwiązań z zakresu cyberbezpieczeństwa.

7. W jaki sposób zarządza się danymi przedsiębiorstwa (tzn. przechowuje się je, organizuje, udostępnia i wykorzystuje)? Proszę zaznaczyć wszystkie odpowiednie odpowiedzi:

1. W organizacji obowiązuje polityka/plan/zestaw środków zarządzania danymi
2. Dane nie są gromadzone w formie cyfrowej
3. Istotne dane przechowuje się w formie cyfrowej (np. aplikacje biurowe, foldery poczty elektronicznej, samodzielne aplikacje, systemy CRM lub ERP itp.)
4. Dane są odpowiednio zintegrowane (np. za pośrednictwem systemów interoperacyjnych, interfejsów programowania aplikacji), nawet jeśli są rozproszone w różnych systemach
5. Dane są dostępne w czasie rzeczywistym z różnych urządzeń i lokalizacji
6. Gromadzone dane są systematycznie analizowane i ujmowane w sprawozdaniach na potrzeby procesów decyzyjnych
7. Analityka danych jest poszerzana dzięki łączeniu źródeł zewnętrznych z danymi własnymi
8. Analityka danych jest dostępna bez konieczności korzystania z pomocy ekspertów (np. poprzez pulpity nawigacyjne)

8. Czy dane Państwa przedsiębiorstwa są wystarczająco zabezpieczone? Proszę zaznaczyć wszystkie odpowiednie odpowiedzi:

1. Obowiązują zasady dotyczące bezpieczeństwa danych/funkcjonują środki bezpieczeństwa danych
2. Wszystkie dane związane z klientami są chronione przed cyberatakami
3. Pracownicy są regularnie informowani na temat cyberbezpieczeństwa i zagadnień/zagrożeń związanych z ochroną danych oraz są regularnie szkoleni w tym zakresie

4. Zagrożenie cyberbezpieczeństwa podlegają regularnemu monitorowaniu i ocenie
5. Utrzymywana jest pełna kopia zapasowa danych o krytycznym znaczeniu dla działalności (poza siedzibą/w chmurze)
6. Istnieje plan ciągłości działania na wypadek katastrofalnych awarii (np. zablokowania dostępu do wszystkich danych w wyniku ataku skutkującego zaszyfrowaniem danych w celu wymuszenia okupu lub fizycznego uszkodzenia infrastruktury informatycznej)

M2.5. Automatyzacja i sztuczna inteligencja

Wymiar ten służy zbadaniu poziomu automatyzacji i inteligencji opartej na środkach cyfrowych, które są wbudowane w procesy biznesowe.

9. Które z poniższych technologii i zastosowań biznesowych już się wykorzystuje w Państwa przedsiębiorstwie? Proszę ocenić wszystkie odpowiednie odpowiedzi w skali 0–5 (0=Nie stosuje się, 1=Rozważa się stosowanie, 2=Etap prototypu, 3=Etap testów, 4=Etap wdrożenia, 5=W użyciu):
1. Przetwarzanie języka naturalnego, w tym chatboty, eksploracja tekstów, tłumaczenie maszynowe, analiza nastrojów
 2. Widzenie komputerowe/rozpoznawanie obrazów
 3. Przetwarzanie dźwięku/rozpoznawanie, przetwarzanie i synteza mowy
 4. Robotyka i urządzenia autonomiczne
 5. Analityka biznesowa, analiza danych, systemy wspomagania decyzji, systemy rekomendacji, inteligentne systemy kontroli

M2.6. Zielona cyfryzacja

Wymiar ten dotyczy zdolności przedsiębiorstwa do wprowadzania cyfryzacji w sposób długofalowy, z zachowaniem odpowiedzialności i troski o ochronę i zrównowagę zasobów naturalnych i środowiska (co w rezultacie pozwala zbudować przewagę konkurencyjną).

10. W jaki sposób Państwa przedsiębiorstwo przyczynia się do zrównowżenia środowiskowego poprzez stosowanie technologii cyfrowych? Proszę zaznaczyć wszystkie odpowiednie odpowiedzi:
1. Zrównoważony model biznesowy (np. model oparty na obiegu zamkniętym, produkt jako usługa)
 2. Zrównoważone świadczenie usług (np. monitorowanie użytkownika w celu ponownego wykorzystania przez innych użytkowników)
 3. Produkty zrównoważone (np. ekoprojekt, planowanie całego cyklu życia produktu, wycofanie z eksploatacji i przedłużenie okresu użyteczności)
 4. Zrównoważone metody produkcji i wytwarzania, materiały i części (w tym zarządzanie wycofaniem z eksploatacji)
 5. Zarządzanie emisjami, zanieczyszczeniami lub odpadami
 6. Zrównoważona produkcja energii we własnym obiekcie
 7. Optymalizacja zużycia/kosztów surowców
 8. Zmniejszanie kosztów transportu i opakowań
 9. Zastosowania cyfrowe zachęcające konsumentów do odpowiedzialnych zachowań
 10. Elektroniczne procesy administracyjne

11. Czy przy podejmowaniu decyzji dotyczących kwestii cyfrowych i stosowaniu praktyk w tym zakresie Państwa przedsiębiorstwo bierze pod uwagę wpływ na środowisko naturalne? Proszę ocenić wszystkie odpowiednie odpowiedzi przy użyciu następującej skali: *nie, częściowo, tak*:

1. Troska o środowisko i normy środowiskowe zostały wpisane w model biznesowy i strategię przedsiębiorstwa
2. Funkcjonuje system zarządzania środowiskowego/certyfikacja w zakresie zarządzania środowiskowego
3. Aspekty środowiskowe stanowią część kryteriów przy zamówieniach na technologie cyfrowe/wyborze dostawców technologii cyfrowych
4. Zużycie energii związane z technologiami cyfrowymi i przechowywaniem danych podlega monitorowaniu i optymalizacji
5. Przedsiębiorstwo aktywnie prowadzi recykling starego sprzętu elektronicznego/przekazuje go do ponownego użycia