

Evaluarea maturității digitale a clienților Centrelor europene de inovare digitală

Grupul țintă: Întreprinderi

Etapa: T0 (înainte de începerea sprijinului acordat de Centrul european de inovare digitală)

MODULUL 1: Date privind clienții

În acest modul, vă rugăm să furnizați informații generale de bază despre întreprinderea interesată să primească sprijin din partea Centrului european de inovare digitală (EDIH). Aceste date sunt necesare pentru a compara nivelul de maturitate digitală al întreprinderii dumneavoastră cu cel al altor întreprinderi din sectorul, categoria de mărime (de la microîntreprinderi la întreprinderi mari), regiunea și/sau țara dumneavoastră.

M1.1. Informații generale:

1. Data
2. Denumirea întreprinderii care beneficiază de sprijin din partea EDIH:
3. Codul de identificare fiscală (TVA sau echivalent):
4. Persoana de contact:
5. Funcția în întreprindere:
6. Adresa de e-mail:
7. Numărul de telefon:
8. Site-ul web:
9. Dimensiunea întreprinderii²
 1. Microîntreprindere (între 1 și 9 angajați)
 2. Întreprindere mică (între 10 și 49 angajați)
 3. Întreprindere medie (între 50 și 249 angajați)
 4. Întreprindere mare (250 sau mai mulți angajați)
10. Anul constituirii întreprinderii
11. Țara în care este situată unitatea operativă a întreprinderii:
12. Regiunea (NUTS2) în care este situată unitatea operativă a întreprinderii:
13. Codul poștal
14. Adresa completă
15. Numărul PIC¹ (dacă este disponibil, se completează de către EDIH)

M1.2. Sectorul de activitate:

1. Sectorul principal de activitate al întreprinderii dumneavoastră Vă rugăm să selectați o singură opțiune:
 1. Industria aeronautică și spațială
 2. Agricultură și alimentație
 3. Servicii comunitare, sociale și personale
 4. Construcții
 5. Bunuri/produse de consum
 6. Industrii culturale și creative
 7. Apărare și securitate
 8. Educație

¹ Codul de identificare a participantului.

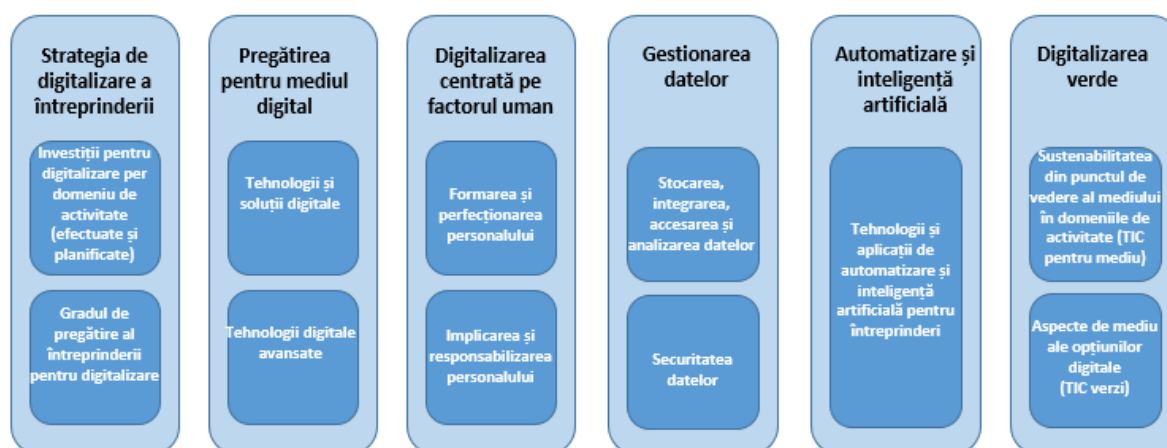
9. Energie și utilități
 10. Mediu
 11. Servicii financiare
 12. Științele vieții și sănătate
 13. Industria producătoare
 14. Sectorul maritim și al pescuitului
 15. Minerit și cariere
 16. Mobilitate (inclusiv sectorul autovehiculelor)
 17. Administrație publică
 18. Servicii imobiliare, de închiriere și alte servicii pentru întreprinderi
 19. Activități profesionale, științifice și tehnice
 20. Telecomunicații, informații și comunicații
 21. Turism (inclusiv restaurante și industria ospitalității)
 22. Comerț cu ridicata și cu amănuntul
 23. Aspecte legale
 24. Regulament
2. De asemenea, în ce alte sectoare de activitate operează deja/dorește să opereze întreprinderea dumneavoastră? Vă rugăm să selectați cel mult trei opțiuni:
1. Industria aeronautică și spațială
 2. Agricultură și alimentație
 3. Servicii comunitare, sociale și personale
 4. Construcții
 5. Bunuri/produse de consum
 6. Industrii culturale și creative
 7. Apărare și securitate
 8. Educație
 9. Energie și utilități
 10. Mediu
 11. Servicii financiare
 12. Științele vieții și sănătate
 13. Industria producătoare
 14. Sectorul maritim și al pescuitului
 15. Minerit și cariere
 16. Mobilitate (inclusiv sectorul autovehiculelor)
 17. Administrație publică
 18. Servicii imobiliare, de închiriere și alte servicii pentru întreprinderi
 19. Activități profesionale, științifice și tehnice
 20. Telecomunicații, informații și comunicații
 21. Turism (inclusiv restaurante și industria ospitalității)
 22. Comerț cu ridicata și cu amănuntul
 23. Aspecte legale
 24. Regulament
 25. Alt sector de activitate care nu figurează în lista de mai sus (vă rugăm să precizați)
 26. Niciun alt sector

MODULUL 2: Maturitatea digitală

Întrebările din acest modul au scopul de a evalua maturitatea digitală a întreprinderii dumneavoastră. Informațiile obținute vor contribui la caracterizarea punctului de plecare al procesului de transformare digitală a întreprinderii dumneavoastră, identificând domeniile în care aceasta ar putea avea nevoie de sprijinul EDIH. De asemenea, aceste informații vor contribui la evaluarea serviciilor pe care le va furniza EDIH întreprinderii dumneavoastră și la ajustarea politicilor și a instrumentelor financiare ale UE care sprijină EDIH. Vor fi evaluate următoarele dimensiuni (aplicând criteriile de punctare prezentate în detaliu pe ultima pagină):

Cadrul de evaluare a maturității digitale pentru organizațiile din sectorul public (OSP)

Sursa: ECJRC Elaborare proprie



M2.1. Strategia de digitalizare a întreprinderii

Întrebările incluse la această dimensiune au scopul de a surprinde situația generală a strategiei de digitalizare a întreprinderii dumneavoastră, din perspectiva domeniilor de activitate. Aceste întrebări se referă la investițiile per domeniu de activitate ale întreprinderii dumneavoastră în digitalizare (efectuate sau planificate), precum și la gradul de pregătire al întreprinderii pentru angajarea într-un proces de transformare digitală care poate necesita eforturi organizatorice și economice încă neprevăzute.

1. Care sunt domeniile de activitate în care întreprinderea dumneavoastră a investit deja în digitalizare și cele în care intenționează să investească în viitor? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:

	Investiții deja efectuate	Investiții planificate
1. Proiectarea de produse/servicii (inclusiv cercetare, dezvoltare și inovare)		
2. Planificarea și gestionarea proiectelor		
3. Operațiuni (producția de bunuri fizice/industria producătoare, ambalare, întreținere, servicii etc.)		
4. Colaborarea cu alte puncte de lucru ale întreprinderii sau cu alte întreprinderi din lanțul valoric		
5. Logistică „inbound” și depozitare		
6. Marketing, vânzări și servicii pentru clienți (gestionarea clienților,		

- prelucrarea comenzilor, asistență etc.)
7. Livrări (logistică „outbound”, facturi electronice etc.)
 8. Administrație și resurse umane
 9. Achiziții și proceduri de atribuire a contractelor de achiziții publice
 10. Securitate (cibernetică) și respectarea regulamentelor privind datele cu caracter personal/RGPD

2. În care din următoarele moduri este pregătită întreprinderea dumneavoastră pentru (un grad mai mare de) digitalizare? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:

1. Nevoile în materie de digitalizare sunt identificate și aliniate la obiectivele economice
2. Sunt identificate resursele financiare (proprie, împrumuturi, subvenții) necesare pentru asigurarea digitalizării timp de cel puțin un an
3. Infrastructurile informatice sunt pregătite să sprijine planurile de digitalizare
4. Sunt angajați/subcontractați specialiști TIC (sau nevoile în materie de angajare/subcontractare au fost identificate)
5. Conducerea întreprinderii este pregătită să efectueze schimbările organizatorice necesare
6. Departamentele vizate și personalul acestora sunt pregătite să sprijine planurile de digitalizare
7. Arhitectura întreprinderii și procesele operaționale pot fi adaptate dacă digitalizarea impune acest lucru
8. Produsele fabricate sunt deja comercializate sub formă de servicii (așa-numita „servicializare”) sau sunt completate cu servicii furnizate cu ajutorul tehnologiilor digitale.
9. Satisfacția clienților și a partenerilor cu privire la serviciile/interacțiunile online este monitorizată periodic (pe rețelele de comunicare socială, prin operațiunile de comerț electronic, prin schimburi de e-mailuri etc.)
10. Sunt luate în considerare riscurile digitalizării (de exemplu, efectele neplanificate asupra altor domenii de activitate)

M2.2. Pregătirea pentru mediul digital:

Dimensiunea pregătirii pentru mediul digital oferă o evaluare a nivelului actual de adoptare a tehnologiilor digitale (atât a tehnologiilor curente, cât și a celor mai avansate), care este valabilă atât pentru întreprinderile producătoare, cât și pentru întreprinderile furnizoare de servicii.

3. Care dintre următoarele tehnologii și soluții digitale sunt deja utilizate de întreprinderea dumneavoastră? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:

1. Infrastructura de conectivitate [internet de mare viteză (fibră optică), servicii de cloud computing, accesarea de la distanță a sistemelor de birou]
2. Site-ul web al întreprinderii
3. Formulare și bloguri/forumuri pe internet pentru comunicarea cu clienții
4. Discuții (chat) în direct, rețele de comunicare socială și roboți de chat pentru comunicarea cu clienții
5. Vânzări prin comerț electronic (de la întreprindere la consumator, de la întreprindere la întreprindere)
6. Promovarea marketingului digital (publicitate online, platforme de comunicare socială pentru întreprinderi etc.)
7. E-Guvernare (interacțiune online cu autoritățile publice, inclusiv achiziții publice online)

8. Instrumente de colaborare la distanță ale întreprinderii (de exemplu, platformă de telemuncă, videoconferințe, învățare virtuală, instrumente specifice întreprinderii)
9. Portal web intern (Intranet)
10. Sisteme de gestionare a informațiilor (planificarea resurselor întreprinderii, gestionarea ciclului de viață al produsului, gestionarea relațiilor cu clienții, gestionarea lanțului de aprovizionare, facturare electronică)

4. Care dintre următoarele tehnologii digitale *avansate* sunt deja utilizate de întreprinderea dumneavoastră? Vă rugăm să acordați o notă tuturor opțiunilor aplicabile, pe o scară de la 0 la 5 (0=nu se utilizează, 1=se are în vedere utilizarea, 2=în stadiu de prototip, 3=în etapa de testare, 4=în etapa de implementare, 5=operațională):

1. Simulare și gemeni digitali (și anume, reprezentări digitale ale obiectelor/proceselor fizice în timp real)
2. Realitate virtuală, realitate augmentată
3. Proiectare asistată de calculator (CAD) și producție asistată de calculator (CAM)
4. Sisteme de execuție pentru producție
5. Internetul obiectelor (IoT) și Internetul industrial al obiectelor (IIoT)
6. Tehnologia blockchain
7. Fabricație aditivă (de exemplu, imprimante 3D)

M2.3. Digitalizarea centrată pe factorul uman:

Această dimensiune analizează modul în care personalul este calificat, implicat și responsabilizat cu ajutorul și prin intermediul tehnologiilor digitale și modul în care condițiile de muncă ale personalului s-au îmbunătățit, în vederea creșterii productivității și a calității vieții acestuia.

5. Cum procedează întreprinderea dumneavoastră pentru a recalifica și perfecționa personalul propriu în vederea digitalizării? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:

1. Efectuează evaluări privind competențele personalului în vederea identificării lacunelor în materie de competențe
2. Elaborează un plan de formare destinat formării profesionale și perfecționării personalului
3. Organizează cursuri de formare de scurtă durată, oferă tutoriale/orientări și alte resurse pentru învățarea online
4. Facilitează oportunitățile de învățare prin practică/învățare reciprocă/experimentare
5. Oferă stagii de practică și plasamente în domenii-cheie din perspectiva capacităților
6. Sponsorizează participarea personalului la sesiuni de formare derulate de organizații externe (furnizori de formare, mediul academic, vânzători)
7. Recurge la programe de formare și de perfecționare profesională subvenționate

6. Cum procedează întreprinderea dumneavoastră atunci când adoptă soluții digitale noi, pentru a implica și responsabiliza personalul? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:

1. Facilitează conștientizarea cu privire la noile tehnologii digitale în rândul personalului
2. Comunică personalului planurile de digitalizare într-un mod transparent și favorabil incluziunii

3. Monitorizează gradul de acceptare în rândul personalului și adoptă măsuri de atenuare a posibilelor efecte colaterale (de exemplu, teama față de schimbare; cultura „conectării permanente” în raport cu realizarea unui echilibru între viața profesională și cea privată; garanții împotriva riscurilor de încălcare a vieții private etc.)
4. Cooptează personalul (inclusiv personalul fără atribuții în domeniul TIC) în conceperea și dezvoltarea procesului de digitalizare a produselor/serviciilor/procedurilor
5. Conferă personalului o autonomie sporită și instrumente digitale adecvate pentru adoptarea și punerea în aplicare a deciziilor
6. Reproiectează/adaptează locurile de muncă și fluxurile operaționale pentru a facilita desfășurarea activităților potrivit dorințelor efective ale personalului
7. Stabilește formule de lucru mai flexibile cu ajutorul digitalizării (de exemplu, telemunca)
8. Pune la dispoziția personalului o echipă/un serviciu [intern(ă)/extern(ă)] de asistență digitală

M2.4. Gestionarea datelor și conectare

Această dimensiune surprinde modul în care datele sunt stocate digital și organizate în întreprindere, puse la dispoziție prin dispozitive conectate (calculatoare etc.) și exploatate în scopuri economice, în condițiile asigurării unei protecții suficiente a acestora cu ajutorul sistemelor de securitate cibernetică.

7. Cum sunt gestionate datele întreprinderii dumneavoastră (și anume, stocate, organizate, accesate și exploatate)? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:
 1. Organizația a instituit o politică/un plan/un set de măsuri de gestionare a datelor
 2. Datele nu sunt colectate digital
 3. Datele relevante sunt stocate digital (de exemplu, aplicații Office, dosare de e-mailuri, aplicații de sine stătătoare, sisteme CRM sau ERP etc.)
 4. Datele sunt integrate în mod corespunzător (de exemplu, prin sisteme interoperabile, interfețe de programare a aplicațiilor) chiar și atunci când sunt repartizate între diferite sisteme
 5. Datele sunt accesibile în timp real de pe diferite dispozitive și din diferite locuri
 6. Datele colectate sunt analizate și raportate sistematic pentru procesul decizional
 7. Analiza datelor este îmbunătățită prin combinarea surselor externe cu propriile date
 8. Analiza datelor este accesibilă fără a fi nevoie de asistență de specialitate (de exemplu, prin tablouri de bord)

8. Datele întreprinderii dumneavoastră sunt suficient securizate? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:
 1. Întreprinderea a instituit o politică/un set de măsuri în acest sens
 2. Toate datele referitoare la clienți sunt protejate împotriva atacurilor cibernetice
 3. Personalul este informat și format periodic în legătură cu aspecte/riscuri privind securitatea cibernetică și protecția datelor
 4. Amenințările cibernetice sunt monitorizate și evaluate cu regularitate
 5. Se păstrează o copie de rezervă completă a datelor comerciale esențiale (în alt spațiu/în cloud)
 6. Este instituit un plan de asigurare a continuității activității în eventualitatea survenirii unor erori grave (de exemplu, toate datele sunt blocate în urma unui atac de tip ransomware sau ca urmare a deteriorării fizice a infrastructurii informatice)

M2.5. Automatizare și inteligență artificială:

Această dimensiune explorează nivelul de automatizare și de inteligență artificială facilitat de mijloacele digitale încorporate în procesele economice.

9. Care dintre următoarele tehnologii și aplicații pentru întreprinderi sunt deja utilizate de întreprinderea dumneavoastră? Vă rugăm să acordați o notă tuturor variantelor aplicabile, pe o scară de la 0 la 5 (0=nu se utilizează, 1=se are în vedere utilizarea, 2=în stadiu de prototip, 3=în etapa de testare, 4=în etapa de implementare, 5=operațională):

1. Prelucrarea limbajului natural, inclusiv roboți de chat, *text mining*, traducere automată, analiza sentimentelor
2. Viziune computerizată / recunoașterea imaginii
3. Prelucrare audio / recunoașterea vocală, prelucrarea și sinteza vorbirii
4. Dispozitive robotizate și autonome
5. Informații comerciale, analize de date, sisteme de asistență decizională, sisteme de recomandare, sisteme inteligente de control

M2.6. Digitalizarea verde:

Această dimensiune surprinde capacitatea unei întreprinderi de a realiza digitalizarea aplicând o abordare pe termen lung, care promovează responsabilitatea și grija pentru protecția și sustenabilitatea resurselor naturale și a mediului (conducând, în cele din urmă, la un avantaj competitiv).

10. Cum utilizează întreprinderea dumneavoastră tehnologiile digitale pentru a contribui la sustenabilitatea din punctul de vedere al mediului? Vă rugăm să selectați toate opțiunile aplicabile:

1. Model de afaceri sustenabil (de exemplu, modelul economiei circulare, produsul ca serviciu)
2. Furnizarea de servicii sustenabile (de exemplu, urmărirea utilizării în scopul reutilizării de către alți utilizatori)
3. Produse sustenabile (de exemplu, proiectare ecologică, planificarea ciclului de viață al produsului de la un capăt la altul, încheierea ciclului de viață și prelungirea duratei de viață utilă)
4. Metode de producție și de fabricație, materiale și componente sustenabile (inclusiv gestionarea încheierii ciclului de viață)
5. Gestionarea emisiilor, a poluării și/sau a deșeurilor
6. Producție de energie sustenabilă în instalații proprii
7. Optimizarea consumului/costului materiilor prime
8. Reducerea costurilor de transport și de ambalare
9. Aplicații digitale pentru încurajarea comportamentului responsabil al consumatorilor
10. Procese administrative fără hârtie

11. Atunci când adoptă opțiuni și practici digitale, întreprinderea dumneavoastră ține seama de efectele acestora asupra mediului? Vă rugăm să acordați o notă tuturor variantelor aplicabile, utilizând scara de mai jos: *Nu, Parțial, Da*:

1. Preocupările și standardele de mediu sunt încorporate în modelul și în strategia de afaceri adoptate de întreprindere
2. Este instituit un sistem de management de mediu/certificare de mediu

3. Aspectele de mediu fac parte din criteriile de achiziție a tehnologiilor digitale/criteriile de achiziție de la furnizori
4. Consumul de energie aferent tehnologiilor digitale și stocării datelor este monitorizat și optimizat
5. Întreprinderea recurge în mod activ la reciclarea/reutilizarea echipamentelor tehnologice vechi