

Bedömning av digital mognad hos kunder till europeiska digitala innovationsknutpunkter

Målgrupp: Företag

Fas: T0 (innan stödet från de europeiska digitala innovationsknutpunkterna inleds)

MODUL 1: Kunduppgifter

I den här modulen ges grundläggande allmän information om företaget som är intresserat av att få stöd från de europeiska digitala innovationsknutpunkterna. Dessa uppgifter behövs för att analysera företagets nivå av digital mognad jämfört med övriga företag i samma sektor, storlekskategori (från mikroföretag till storföretag) och region och/eller land.

M1.1. Allmänna uppgifter

1. Datum
2. Namn på företaget som ska få stöd av de digitala innovationsknutpunkterna:
3. Skatteregistreringsnummer (moms eller motsvarande):
4. Kontaktperson:
5. Roll i företaget:
6. E-postadress:
7. Telefonnummer:
8. Webbplats:
9. Företagets personalstorlek²
 1. Mikro (1–9)
 2. Litet (10–49)
 3. Medelstort (50–249)
 4. Stort (250 eller mer)
10. År då företaget grundades
11. Land där företagets affärsenhet finns:
12. Region (NUTS2) där företagets affärsenhet finns:
13. Postnummer
14. Fullständig adress
15. PIC-nummer¹ (om tillgängligt, fylls i genom knutpunkternas försorg)

M1.2. Verksamhetsområde

1. Vilket är företagets huvudsakliga verksamhetsområde? Välj endast ett alternativ:
 1. Flyg- och rymdteknik
 2. Jordbruk och livsmedel
 3. Samhälleliga och personliga tjänster
 4. Bygg- och anläggningsverksamhet
 5. Konsumentvaror/konsumentprodukter
 6. Kulturella och kreativa näringar
 7. Försvar och säkerhet
 8. Utbildning
 9. Energi och allmännyttiga tjänster
 10. Miljö
 11. Finansiella tjänster

¹ Deltagarens identifieringskod.

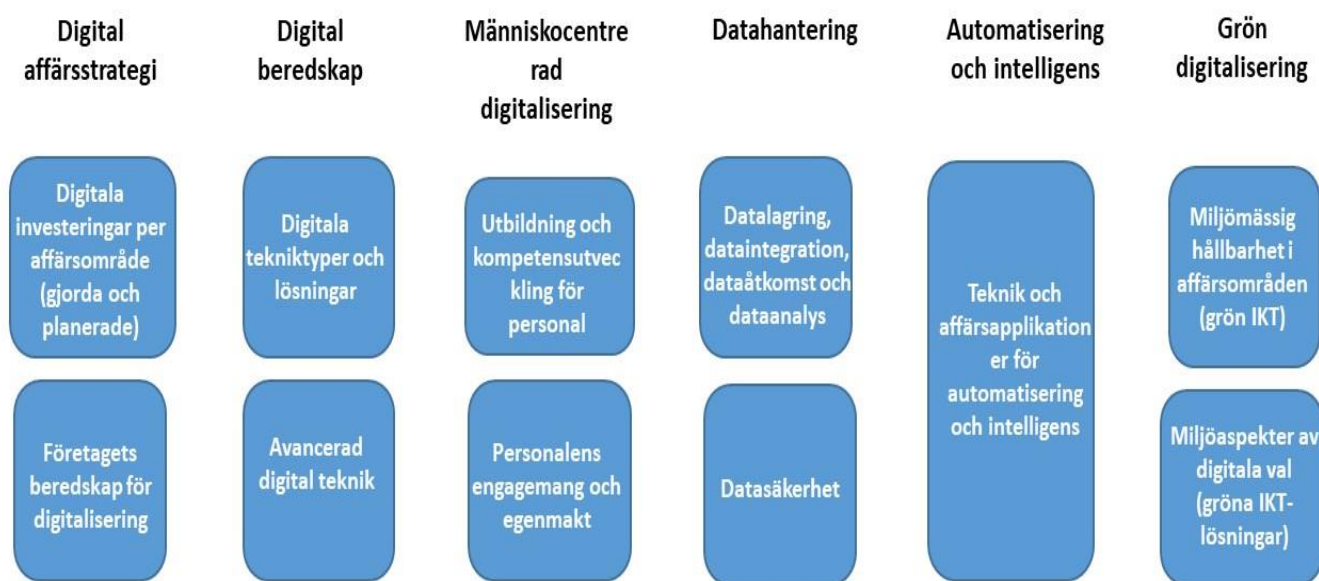
12. Livsvetenskap och hälso- och sjukvård
 13. Tillverkning
 14. Sjöfart och fiskeri
 15. Utvinning av mineral
 16. Mobilitet (inkl. bilindustri)
 17. Offentlig förvaltning
 18. Fastighets- och uthyrningsverksamhet, företagstjänster
 19. Verksamhet inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik
 20. Telekommunikations-, informations- och kommunikationsverksamhet
 21. Turism (inkl. restaurang och besöksnäring)
 22. Partihandel och detaljhandel
 23. Legala aspekter
 24. Förordning
2. Inom vilka andra verksamhetsområden är ditt företag dessutom verksamt eller vill bli verksamt?
Välj högst tre svar:
1. Flyg- och rymdteknik
 2. Jordbruk och livsmedel
 3. Samhälleliga och personliga tjänster
 4. Bygg- och anläggningsverksamhet
 5. Konsumentvaror/konsumentprodukter
 6. Kulturella och kreativa näringar
 7. Försvar och säkerhet
 8. Utbildning
 9. Energi och allmännyttiga tjänster
 10. Miljö
 11. Finansiella tjänster
 12. Livsvetenskap och hälso- och sjukvård
 13. Tillverkning
 14. Sjöfart och fiskeri
 15. Utvinning av mineral
 16. Mobilitet (inkl. bilindustri)
 17. Offentlig förvaltning
 18. Fastighets- och uthyrningsverksamhet, företagstjänster
 19. Verksamhet inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik
 20. Telekommunikations-, informations- och kommunikationsverksamhet
 21. Turism (inkl. restaurang och besöksnäring)
 22. Partihandel och detaljhandel
 23. Legala aspekter
 24. Förordning
 25. Annat verksamhetsområde som inte finns med ovan (ange vilket)
 26. Inget annat område

MODUL 2: Digital mognad

Frågorna i den här modulen syftar till att mäta hur digitalt moget företaget är. Med den informationen går det att avgöra utgångspunkten för företagets digitala omställningsresa och se på vilka områden företaget kan behöva stöd från de digitala innovationsknutpunkterna. Informationen är också till hjälp för att bedöma vilka tjänster som de digitala innovationsknutpunkterna till slut ska tillhandahålla företaget, och för att anpassa den EU-politik och de finansiella EU-instrument som stöder de europeiska digitala innovationsknutpunkterna. Följande aspekter kommer att bedömas (med de poängsättningskriterier som beskrivs i detalj på sista sidan):

Digital Maturity Assessment Framework for Public Sector Organisations (PSO)

Källa: EC JRC Författarna



M2.1. Digital affärsstrategi

Frågorna under den här aspekten handlar om företagets eventuella digitaliseringsstrategi ur ett affärsperspektiv. Frågorna handlar om företagets (antingen utförda eller planerade) investeringar i digitalisering efter affärsområden och om hur redo företaget är att ge sig ut på en digital resa som kan kräva även oförutsedda organisatoriska och ekonomiska insatser.

1. På vilka av följande affärsområden har företaget redan investerat i digitalisering, och på vilka planerar ni att göra det i framtiden? Välj alla alternativ som stämmer:

	Redan investerat	Planerar att investera
1. Utformning av produkter/tjänster (inkl. forskning, utveckling och innovation)		
2. Projektplanering och projektledning		
3. Drift (produktion av fysiska varor/tillverkning, förpackning, underhåll, tjänster osv.)		
4. Samarbete med andra interna enheter eller andra företag i samma värdekedja		

5. Ingående logistik och lagring
6. Marknadsföring, försäljning och kundservice (kundkontakter, orderbehandling, hjälpcentral osv.)
7. Leverans (utgående logistik, e-fakturor osv.)
8. Administration och personalförvaltning
9. Inköp och upphandling
10. (Cyber)säkerhet och efterlevnad av regelverk om personuppgifter och dataskyddsförordningen

--	--	--

2. På vilka av följande sätt är företaget förberett på (ytterligare) digitalisering? Välj alla alternativ som stämmer:

1. Digitaliseringsbehov är fastställda och anpassade till affärsmålen
2. Ekonomiska resurser (eget kapital, lån, subventioner) finns avsatta för att säkerställa digitalisering under minst ett år
3. IT-infrastruktur finns redo till stöd för digitaliseringsplanerna
4. IKT-specialister har anställts/anlitats som underleverantörer (alternativt har behov av anställningar/underleverantörer fastställts)
5. Företagets ledning är redo att leda de förändringar som behövs i organisationen
6. Berörda företagsavdelningar och deras personal är redo att stödja digitaliseringsplanerna
7. Företagsarkitektur och verksamhetsprocesser kan anpassas om digitaliseringen så kräver
8. De tillverkade produkterna är redan kommersialiserade som en tjänst (så kallad tjänstefiering) eller kompletterade med tjänster som drivs av digital teknik
9. Det följs regelbundet upp att kunder och partner är nöjda med tjänster/interaktioner online (på kanaler i sociala medier, e-handelsverksamhet, e-postväxling osv.)
10. Hänsyn tas till riskerna med digitaliseringen (t.ex. oplanerade effekter på andra affärsområden)

M2.2. Digital beredskap

Aspekten digital beredskap ger en bedömning av i hur hög grad företaget just nu tar till sig digital teknik (både konventionell och mer avancerad teknik). Bedömningen gäller för både tillverknings- och tjänsteföretag.

3. Vilka av följande digitala teknikutryper och lösningar används redan i företaget? Välj alla alternativ som stämmer:

1. Konnektivetsinfrastruktur (höghastighetsinternet (fiber), molntjänster, fjärråtkomst till kontorssystem)
2. Webbplats för företaget
3. Webbaserade formulär och bloggar eller forum för kundkommunikation
4. Livechattar, sociala nätverk och chattbottar för kundkommunikation
5. E-handelsförsäljning (Business-to-Consumer, Business-to-Business)
6. E-marknadsföringserbjödanden (onlineannonser, sociala medier för affärsverksamheten osv.)
7. E-förvaltning (onlineinteraktion med offentliga myndigheter, däribland för offentlig upphandling)
8. Verktyg för samarbeten på distans i företaget (t.ex. plattform för distansarbete, videokonferenser, virtuella studier, företagsspecifikt)
9. Intern webbportal (intranät)

10. Informationshanteringssystem (företagsresursplanering, produktlivscykelhantering, kundrelationshantering, leveranskedjehantering, e-fakturerings)

4. Vilka av följande *avancerade* digitala tekniktyper används redan i ditt företag? Gradera alla alternativ som stämmer med hjälp av en skala från 0 till 5 (0 = *används inte*, 1 = *övertäger att använda*, 2 = *på prototypstadiet*, 3 = *på teststadiet*, 4 = *håller på att införa*, 5 = *i drift*):

1. Simulering och digitala tvillingar (dvs. digital återgivning i realtid av fysiska objekt/processer)
2. Virtuellt verklighet, förstärkt verklighet
3. Datorstödd konstruktion (CAD) och tillverkning (CAM)
4. Manufacturing Execution System
5. Sakernas internet (IoT) och sakernas internet inom industrin (IIoT)
6. Blockkedjeteknik
7. Tillverkning av tillbehör (t.ex. 3D-skrivare)

M2.3. Människocentrerad digitalisering

Denna aspekt handlar om digital teknik i samband med personalens kompetens och engagemang och hur tekniken kan förbättra arbetsförhållandena, ur synvinkeln för ökad produktivitet och ökat välbefinnande.

5. Vad gör företaget i fråga om omskolning och fortbildning av personalen inom digitalisering? Välj alla alternativ som stämmer:

1. Utför bedömningar av personalens kompetens för att fastställa kompetenslyftorna
2. Utformar en plan för utbildning och fortbildning av personalen
3. Ordnar korta utbildningar samt tillhandahåller handledningar/riktlinjer och andra e-läranderesurser
4. Underlättar möjligheter till inläring i arbetet/peer learning/experimenterande
5. Erbjuder praktikplatser och arbetsförmedling på viktiga kapacitetsområden
6. Sponsrar personalens deltagande i utbildningar anordnade av externa organisationer (utbildningsanordnare, den akademiska världen, leverantörer)
7. Använder subventionerade utbildnings- och fortbildningsprogram

6. Hur engagerar företaget personalen när nya digitala lösningar introduceras? Välj alla alternativ som stämmer:

1. Informerar personalen om ny digital teknik
2. Förmedlar digitaliseringsplanerna till personalen på ett öppet och inkluderande sätt
3. Följer upp personalens acceptans och vidtar åtgärder mot eventuella sidoeffekter (t.ex. rädsla för förändringar, "alltid tillgänglig"-kultur kontra balans mellan arbete och privatliv, skyddsåtgärder mot risker för integritetsbrott etc.)
4. Involverar personalen (inklusive annan än IKT-personal) i att utforma och utveckla digitaliseringen av produkter/tjänster/processer
5. Ger personalen mer självständighet och lämpliga digitala verktyg för att ta beslut och verkställa dem
6. Omarbetar/anpassar jobb och arbetsflöden så det passar med hur personalen faktiskt skulle vilja arbeta

7. Inrättar mer flexibla arbetsordningar med digitalisering som grund (t.ex. distansarbete)
8. Ställer ett team/en tjänst för digital support (internt/externt) till personalens förfogande

M2.4. Datahantering och anslutning

Denna aspekt handlar om hur uppgifter lagras digitalt, ordnas inom företaget, görs tillgängliga över anslutna enheter (datorer osv.) och utnyttjas i affärssyfte, samtidigt som man säkerställer tillräckligt dataskydd genom cybersäkerhetssystem.

7. Hur hanteras uppgifter i företaget (lagring, ordning, hämtning och utnyttjande)? Välj alla alternativ som stämmer:
 1. Organisationen har en policy/plan/upsättning åtgärder för datahantering
 2. Uppgifter samlas inte in digitalt
 3. Relevanta uppgifter lagras digitalt (t.ex. kontorsprogram, e-postmappar, fristående applikationer, CRM- eller ERP-system osv.)
 4. Uppgifter integreras ordentligt (t.ex. genom interoperativa system och applikationsprogrammeringsgränssnitt) även när de distribueras mellan olika system
 5. Uppgifter är tillgängliga i realtid från olika enheter och platser
 6. Insamlade uppgifter analyseras systematiskt och rapporteras för beslutsfattande
 7. Dataanalyser berikas genom att externa källor kombineras med egna uppgifter
 8. Dataanalyser är tillgängliga utan att det behövs experthjälp (t.ex. genom instrumentpaneler)
8. Är företagets uppgifter tillräckligt säkrade? Välj alla alternativ som stämmer:
 1. En företagspolicy eller uppsättning av åtgärder för datasäkerhet finns på plats
 2. Alla klientrelaterade uppgifter är skyddade mot cyberangrepp
 3. Personalen informeras och utbildas regelbundet om cybersäkerhet och problem/risker i samband med dataskydd
 4. Cyberhot följs upp och bedöms regelbundet
 5. Det finns en fullständig säkerhetskopior av centrala företagsuppgifter (utanför arbetsplatsen/i molnet)
 6. Det finns en affärskontinuitetsplan vid katastrofala incidenter (t.ex. att alla uppgifter låses i en ransomware-attack eller fysisk skada på IT-infrastrukturen)

M2.5. Automatisering och artificiell intelligens

I denna aspekt undersöks i hur hög grad automatisering och intelligens understödd av digitala metoder ingår i affärsprocesserna.

9. Vilka av följande tekniktyper och affärsapplikationer använder redan ditt företag? Gradera alla alternativ som stämmer med hjälp av en skala från 0 till 5 (0 = används inte, 1 = överväger att använda, 2 = på prototypstadiet, 3 = på teststadiet, 4 = håller på att införa, 5 = i drift):
 1. Bearbetning av naturligt språk inkl. chattbotar, textutvinning, maskinöversättning, attitydanalys
 2. Datorseende/bildigenkänning
 3. Ljudbehandling/taligenkänning, talbehandling och talsyntes
 4. Robotik och autonoma enheter
 5. Omvärldsbevakning, dataanalys, beslutsfrämjande system, rekommendationssystem, intelligenta styrsystem

M2.6. Grön digitalisering

Denna aspekt handlar om företagets förmåga att genomföra digitalisering med en långsiktig metod där man tar ansvar och bryr sig om hållbarhet och skydd av naturresurser och miljön (och i slutändan uppnår en konkurrensfördel utifrån detta).

10. Hur använder företaget digital teknik för att bidra till miljömässig hållbarhet? Välj alla alternativ som stämmer:

1. Hållbar affärsmodell (t.ex. cirkulär ekonomisk modell, produkt som tjänst)
2. Tillhandahållande av hållbara tjänster (t.ex. spårning av användning för vidare återanvändning av andra användare)
3. Hållbara produkter (t.ex. ekodesign, heltäckande livscykelplanering för produkter, hantering vid uttjänthet och förlängning av livslängden)
4. Hållbara produktions- och tillverkningsmetoder, material och komponenter (inkl. hantering vid uttjänthet)
5. Hantering av utsläpp, föroreningar och/eller avfall
6. Hållbar energiproduktion på egen anläggning
7. Optimering av råvaruförbrukning och råvarukostnader
8. Minskning av transport- och förpackningskostnader
9. Digitala applikationer för att uppmuntra kunderna till ansvarsfullt beteende
10. Papperslösa administrativa processer

11. Tar företaget hänsyn till miljöpåverkan i sina digitala val och metoder? Gradera alla aktuella alternativ med skalan *Nej, Delvis, Ja*:

1. Miljöhänsyn och miljöstandarder ingår i företagets affärsmodell och strategi
2. Ett miljöledningssystem eller certifiering har införts
3. Miljöaspekter ingår i kriterierna för upphandling av teknik/leverantörer
4. Den digitala teknikens och datalagringens energiförbrukning övervakas och optimeras
5. Återvinning/återanvändning av gammal teknisk utrustning utövas aktivt av företaget