

Upitnik za procjenu digitalne zrelosti za mala i srednja preduzeća - MSP

Ciljna grupa: Preduzeća (MSP/Preduzeća srednje tržišne kapitalizacije)

Faza: T0 (prije početka podrške EDIH-a)

MODUL 1: Podaci o klijentu

U ovom modulu, navedite osnovne opšte informacije o preduzeću koje je zainteresovano za dobijanje podrške EDIH-a. Ti su podaci potrebni kako bi se nivo digitalne zrelosti vašeg preduzeća moglo usporediti sa onim drugih preduzeća u vašem sektoru, kategoriji veličine (od mikro preduzeća do velikih preduzeća), regiona i/ili države.

M1.1. Opšti podaci:

1. Datum
2. Naziv preduzeća koju podržava EDIH:
3. Fiskalni registracijski broj (PDV ID broj ili ekvivalent):
4. Osoba za kontakt:
5. Funkcija u preduzeću:
6. Imejl adresa:
7. Telefon:
8. Internetska stranica:
9. Broj zaposlenih u preduzeću
 1. Mikro preduzeće (1-9)
 2. Malo preduzeće (10-49)
 3. Srednje preduzeće (50-249)
 4. Veliko preduzeće (250 ili više)
10. Godina osnivanja preduzeća
11. Država u kojoj se nalazi poslovna jedinica preduzeća:
12. Region (NUTS2) u koji se nalazi poslovno odjeljenje preduzeća: Poštanski broj
13. Puna adresa
14. PIC¹ broj (ako je dostupan, popunjava ga EDIH)

M1.2. Sektor djelatnosti:

1. U kom sektoru uglavnom posluje vaše preduzeće? Odaberite samo jednu opciju:
 1. aeronautika i svemir
 2. Poljoprivredni i prehrambeni sektor
 3. Javne, kolektivne i lične uslužne djelatnosti
 4. Građevinarstvo
 5. Roba široke potrošnje/proizvodi široke potrošnje
 6. Kultura i kreativne industrije
 7. Odbrana i bezbjednost
 8. Obrazovanje
 9. Energetika i komunalnih usluga
 10. Životna sredina
 11. Finansijske usluge
 12. Biološke nauke i zdravstvena zaštita
 13. Proizvodnja

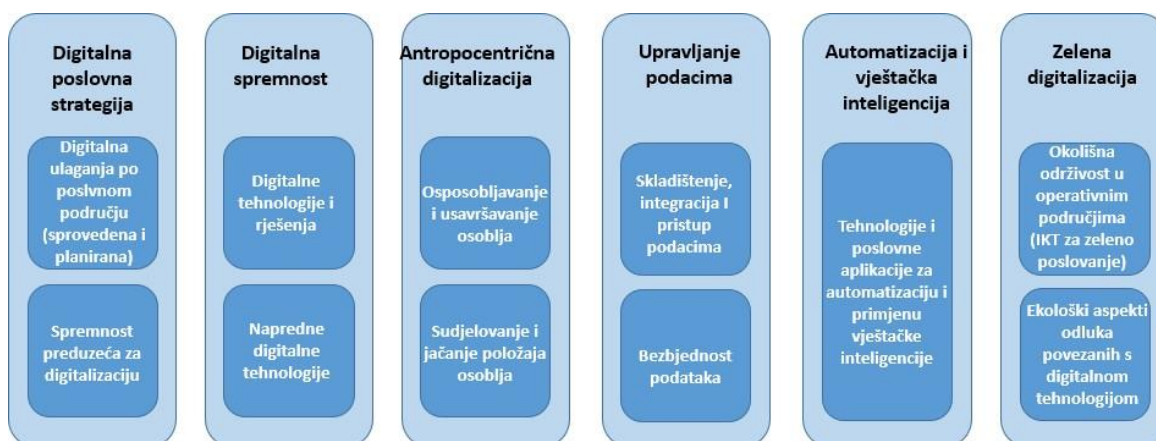
¹ Identifikacijski kod učesnika

14. Pomorski i ribolovni
 15. Rudarstvo i kamenolomi
 16. Mobilnost (uključujući automobilsku industriju)
 17. Javna uprava
 18. Poslovanje nekretninama, iznajmljivanje i poslovne usluge
 19. Stručne, naučne i tehničke djelatnosti
 20. Telekomunikacije, informacije i komunikacije
 21. Turizam (uključujući restorane i ugostiteljstvo)
 22. Veleprodaja i maloprodaja
 23. Pravni aspekti
 24. Regulativa
2. U kojim drugim sektorima djelatnosti vaše preduzeće već posluje/želi da posluje? Odaberite najviše tri opcije:
1. aeronautika i svemir
 2. Poljoprivredni i prehrambeni sektor
 3. Javne, kolektivne i lične uslužne djelatnosti
 4. Građevinarstvo
 5. Roba široke potrošnje/proizvodi široke potrošnje
 6. Kultura i kreativne industrije
 7. Odbrana i bezbjednost
 8. Obrazovanje
 9. Energetika i komunalne usluge
 10. Životna sredina
 11. Finansijske usluge
 12. Biološke nauke i zdravstvena zaštita
 13. Proizvodnja
 14. Pomorski i ribolovni
 15. Rudarstvo i kamenolomi
 16. Mobilnost (uključujući automobilsku industriju)
 17. Javna uprava
 18. Poslovanje nekretninama, iznajmljivanje i poslovne usluge
 19. Stručne, naučne i tehničke aktivnosti
 20. Telekomunikacije, informacije i komunikacije
 21. Turizam (uključujući restorane i ugostiteljstvo)
 22. Veleprodaja i maloprodaja
 23. Pravni aspekti
 24. Regulativa
 25. Drugi sektor djelatnosti koji nije naveden gore (navedite)
 26. Nijedan drugi sektor

MODUL 2: Digitalna zrelost

Pitanjima u ovom modulu želimo izmjeriti digitalnu zrelost vašeg preduzeća. Dobivene će nam informacije pomoći da steknemo sliku o polaznoj točki procesa digitalne transformacije vašeg preduzeća i utvrdimo područja u kojima biste mogli zatrebati potporu EDIH-a. Takođe će pomoći i u procjeni usluga koje će EDIH možda pružiti vašem preduzeću, kao i u procjeni politika i finansijskih instrumenata EU, koji podržavaju EDIH-a. Biće procijenjene sljedeće 6 dimenzije (primjenom kriterija bodovanja koji su detaljno opisani na posljednjoj stranici):

Okvir za procjenu digitalne zrelosti za mala i srednja preduzeća
Izvor: EC JRC vlastita razrada



M2.1. Digitalna poslovna strategija

Pitanja u okviru ove dimenzije imaju za cilj da obuhvate opšti status strategije digitalizacije u vašem preduzeću iz poslovne perspektive. Pitanja se odnose na ulaganja vašeg preduzeća u digitalizaciju po poslovnim područjima (već sprovedena ili planirana) kao i na spremnost preduzeća da krene u proces digitalizacije, koji bi mogao zahtijevati još nepredviđene organizacijske i ekonomske korake.

1. U kojima je od sljedećih poslovnih područja vaše preduzeće već ulagalo u digitalizaciju, a u kojima to planira učiniti u budućnosti? Odaberite sve primjenjive opcije:

	Već je ulagalo	Planira ulagati
1. dizajn proizvoda/usluga (uključujući istraživanje, razvoj i inovacije)		
2. Planiranje projekata i upravljanje projektima		
3. Operacije (izrada fizičkih proizvoda/proizvodnja, pakovanje, održavanje, usluge itd.)		
4. Saradnja sa drugim unutarnjim jedinicama ili drugim kompanijama u lancu vrijednosti		
5. Ulazna logistika i skladištenje		
6. Marketing, prodaja i usluge za klijente (upravljanje klijentima, obrada narudžbi, služba za podršku, itd.)		
7. Dostava (Izlazna logistika, e-fakture itd.)		

- | | | | |
|---|--|--|--|
| 8. Administracija i ljudski resursi | | | |
| 9. Kupovina i nabavka | | | |
| 10. (Sajber)bezbjednost i usklađenost sa propisima o zaštiti ličnih podataka/ Opštom uredbom o zaštiti podataka | | | |

2. Na koje je od sljedećih načina vaše preduzeće spremno za (veću) digitalizaciju? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. Potrebe za digitalizacijom utvrđene su i usklađene sa poslovnim ciljevima
2. Predviđena su finansijska sredstva (vlastita sredstva, zajmovi, subvencije) za sprovođenje digitalizacije tijekom najmanje jedne godine
3. IT infrastruktura spremna je da podrži planove digitalizacije
4. Stručnjaci za IKT su zaposleni/podugovoreni (ili su utvrđene potrebe za zapošljavanjem/podugovaranjem)
5. Uprava preduzeća spremno je voditi potrebne organizacijske promene
6. Odjeljenje za poslovanje i njihovi zaposleni su spremni da podrže planove digitalizacije
7. Poslovna arhitektura i operativni procesi mogu se prilagoditi ako je to potrebno za digitalizaciju
8. Proizvedeni proizvodi već su komercijalizovani kao usluga (tzv. Servitizacija) ili su nadopunjeni uslugama koji su omogućeni digitalnim tehnologijama
9. Zadovoljstvo klijenata i partnera online uslugama/interakcijama redovno se prati (na društvenim medijima, u operacijama elektronske trgovine, razmjenom imejla, itd.)
10. Rizici digitalizacije (npr. neplanirani utjecaj 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 već koristi vaše preduzeće? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. Infrastruktura za povezivanje (npr. brzi (optički) internet, usluge računarstva u oblaku, daljinski pristup kancelarijskim sistemima)
2. Internet stranica preduzeća
3. Internetski obrasci i blogovi/forumi za komunikaciju s klijentima
4. Razgovori uživo, društvene mreže i/ili chatbotovi za komunikaciju s klijentima
5. Prodaja putem e-trgovine (potrošačima ili drugim preduzećima)
6. E-marketing promocija (oglasi na internetu, društveni mediji za poslovanje, itd.)
7. E-uprava (komunikacija putem interneta s javnim vlastima, uključujući javne nabavke)
8. Alati za poslovnu saradnju na daljinu (npr. platforme za rad na daljinu, video konferencije, virtuelno učenje, platforme i alati za specifičnu uslugu za vašu djelatnost)
9. Interni mrežni portal (intranet)
10. Sistemi upravljanja informacijama (Planiranje resursa preduzeća, Upravljanje životnim ciklusom proizvoda, Upravljanje odnosima s klijentima, Upravljanje lancem snabdevanja, e-fakture)

4. Koje od sljedećih naprednih digitalnih tehnologija već primjenjuje vaše preduzeće? Ocijenite sve primjenjive opcije na skali 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 realnom vremenu)
2. Virtuelna stvarnost, proširena stvarnost
3. Računarski podržani dizajn (CAD) i računarski podržana proizvodnja (CAM)
4. Sistemi za upravljanje proizvodnjom
5. Internet stvari (IoT) i industrijski internet stvari (IIoT)
6. Tehnologija lanca blokova tehnologija (Blockchain)
7. Aditivna proizvodnja (npr. 3D printeri)

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 uticaj na osoblje te stupanj u kojem su unaprijedile radne uvjete.

5. Šta vaše preduzeće preduzima da svoje osoblje osposobi i usavrši za digitalizaciju? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. Procjenjuje vještine osoblja kako bi se utvrdile vještine koje nedostaju
2. Izrađuje plan osposobljavanja i usavršavanja osoblja
3. Organizira kratka osposobljavanja, pruža uputstva/smjernice i druge resurse za e-učenje
4. Olakšava učenje kroz rad/uzajamno učenje/mogućnosti eksperimentisanja
5. Nudi stažiranja i radna mjesta u područjima ključnih kapaciteta
6. Sponzorira učešće osoblja u obukama koje organizuju spoljne organizacije (pružaoci obuka, akademska zajednica, dobavljači)
7. Koristi subvencionirane programe osposobljavanja i usavršavanja

6. Kad uvodi nova digitalna rješenja, kako vaše preduzeće podstiče učešće i jačanje sposobnosti svog osoblja? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. Olakšava informiranje osoblja o novim digitalnim tehnologijama
2. Informira osoblje o planovima digitalizacije na transparentan i inkluzivan način
3. Prati koliko osoblje prihvaća tehnologije i preduzima mjere za ublažavanje potencijalnih sporednih efekata (npr. strah od promjene, kultura "stalne dostupnosti" nasuprot ravnoteži između posla i privatnog 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 izvršenje odluka
6. Redizajnira/prilagođava poslove i tokove rada kako bi podržalo načine na koje bi osoblje zaista željelo raditi
7. Uspostavlja fleksibilnije radne uslove koje omogućuje digitalizacija (npr. rad na daljinu)
8. Osoblju stavlja na raspolaganje tim/službu za digitalnu podršku (unutarnju/spoljnu)

M2.4. Upravljanje podacima i povezanost

Ova dimenzija obuhvata kako se podaci u vašem preduzeću digitalno pohranjuju, organiziraju i stavljaju na raspolaganje na povezanim uređajima (računara itd.) i kako se upotrebljavaju za potrebe poslovanja, uz dostatnu zaštitu podataka primjenom programa sajber bezbjednosti.

7. Kako se upravlja podacima vašeg preduzeća (tj. kako se pohranjuju, organiziraju i koriste i kako im se pristupa)? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. Organizacija ima uspostavljenu politiku/plan/set mjera za upravljanje podacima
2. Podaci se ne prikupljaju digitalno
3. Relevantni podaci pohranjuju se isključivo u digitalnom obliku (npr. u aplikacijama za kancelarijski rad, fasciklama e-pošte, samostalnim aplikacijama, sistem CRM ili ERP itd.)
4. Podaci su pravilno integrisani (npr. putem interoperabilnih sistema, interfejsa za programiranje aplikacija) čak i kada su raspoređeni između različitih sistemima
5. Podaci su dostupni u realnom vremenu sa različitih uređaja i lokacija
6. Prikupljeni podaci sistematski se analiziraju i uključuju u donošenje odluka
7. U analitiku podataka uključeni su podaci iz spoljnih i vlastitih izvora
8. Analitika podataka može se pristupiti i bez stručne pomoći (npr. putem kontrolnih tabli)

8. Da li su podaci vašeg preduzeća dovoljno zaštićeni? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. Naše preduzeće ima uspostavljenu politiku/set mjera za zaštitu podataka
2. Svi podaci koji se odnose na klijente zaštićeni su od sajber napada
3. Osoblje se redovno informira i osposobljava u vezi sa sajber bezbjednosti i pitanjima/rizicima zaštite podataka
4. Sajber prijetnje se redovno prate i procjenjuju
5. Održava se potpuna rezervna sigurnosna kopija ključnih podataka (izvan lokacije preduzeća/u oblaku)
6. Uspostavljen je plan kontinuiteta poslovanja u slučaju katastrofalnih kvarova (npr. svi su podaci zaključani zbog napada ucjenjivačkim softverom ili li je IT infrastruktura fizički oštećena)

M2.5. Automatizacija i vještačka inteligencija

Ovom se dimenzijom promatra stupanj automatizacije i primjena vještačke inteligencije koju omogućuju digitalna sredstva i koja je ugrađena u poslovne procese.

9. Koje od sljedećih tehnologija i poslovnih aplikacija vaše preduzeće već koristi? Ocijenite sve primjenjive opcije na skali od 0 do 5 (0=Ne primjenjujemo, 1=Razmatramo primjenu, 2=Izrada prototip, 3=Testiranje, 4=Uvođenje, 5=Operativna primjena):

1. Obrada prirodnih jezika uključujući chatbotove, rudarenje teksta, mašinsko prevođenje, analiza sentimenta
2. Računarski vid/prepoznavanje slika
3. Obrada zvuka/glasovno prepoznavanje, obrada i sinteza govora

4. Robotika i autonomni uređaji
5. Poslovna inteligencija, analitika podataka, sistemi za podršku odluka, sistemi preporuka, inteligentni kontrolni sistemi

M2.6. Zelena digitalizacija:

U okviru ove dimenzije procjenjuje se sposobnost preduzeća da sprovede digitalizaciju primjenom dugoročnog pristupa, koji preuzima odgovornost i brine o zaštiti i održivosti prirodnih resursa i životne sredine (tako da se od toga nakraju ostvaruje konkurentska prednost).

10. Kako vaše preduzeće primjenjuje digitalne tehnologije da bi doprinijelo ekološkoj održivosti? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. Održivi poslovni model (npr. model cirkularne ekonomije, proizvod kao usluga)
2. Održivo pružanje usluga (npr. praćenje upotrebe radi daljnje ponovne upotrebe od strane drugih korisnika)
3. Održivi proizvodi (npr. ekološki dizajn, planiranje cijelog životnog ciklusa proizvoda, postupanje na kraju životnog vijeka i produženje trajanja korisnog vijeka)
4. Održive metode izrade i proizvodnje, materijali i komponente ((uključujući postupanje nakon kraja životnog vijeka)
5. Upravljanje emisijama, zagađenjem i/ili upravljanje otpadom
6. Proizvodi energiju na održiv način u vlastitom postrojenju
7. Optimizacija potrošnje/smanjenje troškova sirovina
8. Smanjuje troškova transporta i pakovanja
9. Digitalne aplikacije za podsticanje odgovornog ponašanja potrošača
10. Administrativni procesi bez papira

11. Da li vaše preduzeće uzima u obzir uticaje na životnu sredinu u svojim odlukama i praksama povezanim sa digitalnom tehnologijom? Ocijenite sve primjenjive opcije koristeći sljedeću skalu: *Ne, Djelimično, Da:*

1. Ekološke brige i standardi, ugrađeni su u poslovni model i strategiji preduzeća
2. Uveden/sertificiran je sistem za upravljanje životnom sredinom
3. Ekološki aspekti dio su kriterija javne nabavke digitalnih tehnologija/dobavljača
4. Potrošnja energije povezana sa digitalnim tehnologijama i skladištenjem podataka se prati i optimizira
5. Preduzeće aktivno reciklira/ponovno upotrebljava staru tehnološku opremu