

Pyetësi i vlerësimit të pjekurisë dixhitale për NVM-të

Grupi i synuar: Ndërmarrjet (NVM-të/Me kapital të mesëm)

Faza: T0 (përpara fillimit të mbështetjes nga EDIH)

MODULI 1: Të dhënat e klientit

Në këtë modul, ju lutemi jepni informacion bazë të përgjithshëm mbi ndërmarrjen që është e interesuar të marrë mbështetjen nga EDIH. Këto të dhëna nevojiten për të analizuar se si krahasohet niveli i pjekurisë dixhitale të ndërmarrjes me atë të tjerave në sektorin tuaj, kategorinë e madhësisë (nga mikro në të mëdha), rajonin dhe/ose vendin.

M1.1. Të dhëna të përgjithshme:

1. Data
2. Emri i ndërmarrjes së mbështetur nga EDIH:
3. Numri i regjistrimit fiskal (TVSH-ja ose ekuivalente):
4. Personi i kontaktit:
5. Roli në ndërmarrje:
6. Adresa e emailit:
7. Telefon:
8. Uebajti:
9. Madhësia e stafit të ndërmarrjes
 1. Madhësi mikro (1-9)
 2. Madhësi e vogël (10-49)
 3. Madhësi e mesme (50-249)
 4. Madhësi e madhe (250 ose më shumë)
10. Viti i themelimit të ndërmarrjes
11. Vendi ku ndodhet njëzia e biznesit të ndërmarrjes:
12. Rajoni (NUTS2) ku ndodhet njëzia e biznesit të ndërmarrjes: Kodi postar
13. Adresa e plotë
14. Numri PIC¹ (nëse disponohet, plotësohet nga EDIH)

M1.2. Sektori i aktivitetit:

1. Në cilin sektor të aktivitetit është fokusuar kryesisht biznesi i ndërmarrjes suaj? Ju lutemi zgjidhni vetëm një opsion:
 1. Aeronautika dhe hapësira
 2. Bujqësia dhe ushqimi
 3. Aktivitete shërbimi komunitare, sociale dhe personale
 4. Ndërtimi
 5. Mallrat/produktet e konsumit
 6. Kultura dhe industritë krijuese
 7. Mbrojtja dhe siguria
 8. Arsimi
 9. Energjia dhe shërbimet komunale
 10. Mjedisi
 11. Shërbimet financiare
 12. Shkencat e jetës dhe kujdesi shëndetësor

¹ Kodi i identifikimit të pjesëmarrësit

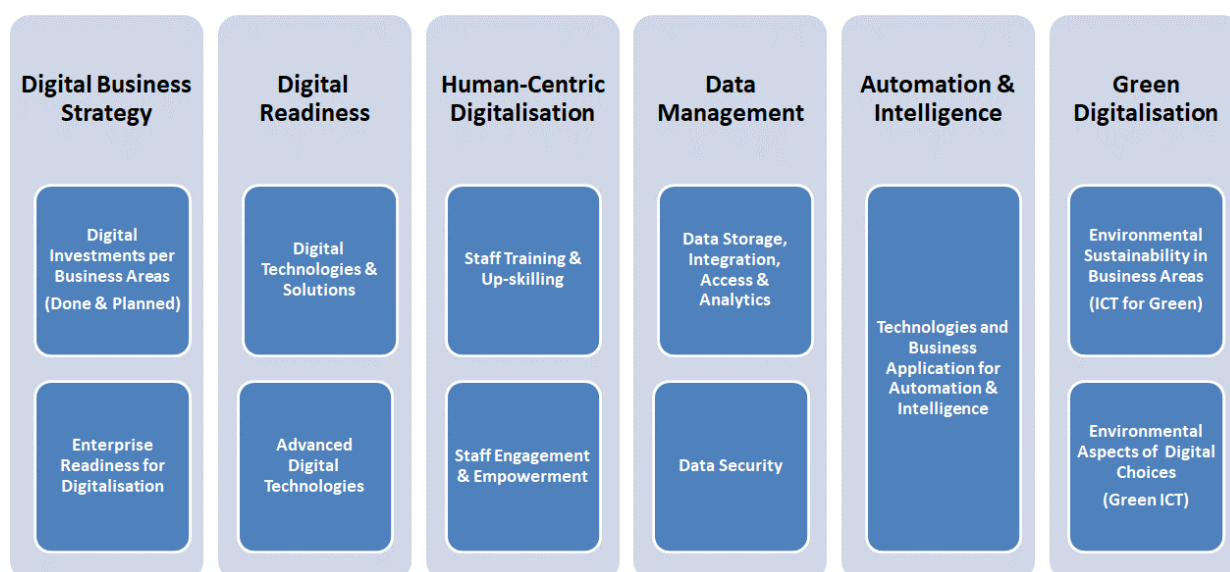
13. Prodhimi
 14. Marina dhe peshkimi
 15. Minierat dhe guroret
 16. Lëvizshmëria (duke përfshirë automobilat)
 17. Administrata publike
 18. Prona të paluajtshme, qiradhënie dhe aktivitete biznesi
 19. Aktivitete profesionale, shkencore dhe teknike
 20. Telekomunikacioni, informacioni dhe komunikimi
 21. Turizmi (duke përfshirë restorantet dhe hotelerinë)
 22. Shitjet me shumicë dhe pakicë
 23. Aspektet ligjore
 24. Rregullore
2. Përveç kësaj, në cilët sektorë të tjerë të aktivitetit është tashmë në funksionim/dëshiron të operojë biznesi i ndërmarrjes suaj? Ju lutemi zgjidhni deri në tre opsione:
1. Aeronautika dhe hapësira
 2. Bujqësia dhe ushqimi
 3. Aktivitete shërbimi komunitare, sociale dhe personale
 4. Ndërtimi
 5. Mallrat/produktet e konsumit
 6. Kultura dhe industritë krijuese
 7. Mbrojtja dhe siguria
 8. Arsimi
 9. Energjia dhe shërbimet komunale
 10. Mjedisi
 11. Shërbimet financiare
 12. Shkencat e jetës dhe kujdesi shëndetësor
 13. Prodhimi
 14. Marina dhe peshkimi
 15. Minierat dhe guroret
 16. Lëvizshmëria (duke përfshirë automobilat)
 17. Administrata publike
 18. Prona të paluajtshme, qiradhënie dhe aktivitete biznesi
 19. Aktivitete profesionale, shkencore dhe teknike
 20. Telekomunikacioni, informacioni dhe komunikimi
 21. Turizmi (duke përfshirë restorantet dhe hotelerinë)
 22. Shitjet me shumicë dhe pakicë
 23. Aspektet ligjore
 24. Rregullore
 25. Sektor tjetër i aktivitetit që nuk është renditur më sipër (ju lutemi specifikoni)
 26. Asnjë sektor tjetër

MODULI 2: Maturimi dixhital

Pyetjet në këtë modul synojnë të masin pjekurinë dixhitale të ndërmarrjes suaj. Ky informacion do të ndihmojë për të karakterizuar pikën e nisjes për udhëtimin e transformimit dixhital të ndërmarrjes suaj, duke identifikuar zonat ku mund të ketë nevojë për mbështetje nga EDIH. Ai do të ndihmojë gjithashtu në vlerësimin e shërbimeve eventuale të ofruara nga EDIH për ndërmarrjen tuaj, si dhe do të përshtatë politikat dhe instrumentet financiare të BE-së që mbështesin EDIH-të. Do të vlerësohen gjashtë dimensionet e mëposhtme (duke zbatuar kriteret e vlerësimit të detajuara në faqen e fundit):

Korniza e vlerësimit të pjekurisë dixhitale për NVM-të

Burimi: Elaborimi i vetë JRC-së së KE-së



M2.1. Strategjia e biznesit dixhital

Pyetjet e këtij dimensionit synojnë të kapin statusin e përgjithshëm të një strategjie dixhitalizimi në ndërmarrjen tuaj nga një këndvështrim biznesi. Ato janë rreth investimeve të ndërmarrjes suaj në dixhitalizim sipas fushave të biznesit (qoftë të ekzekutuara ose të planifikuara) si dhe gatishmërinë e kompanisë për të nisur një udhëtim dixhital që mund të kërkojë përpjekje organizative dhe ekonomike të paparashikuara ende.

1. Në cilën nga fushat e mëposhtme të biznesit ka investuar tashmë ndërmarrja juaj në dixhitalizim dhe në cilat planifikon të investojë në të ardhmen? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

	Ka investuar tashmë	Planifikon të investojë
1. Dizajni i produktit/shërbimit (duke përfshirë kërkimin, zhvillimin dhe inovacionin)		
2. Planifikimi dhe menaxhimi i projekteve		
3. Operacionet (prodhimi i mallrave fizike, paketimi, mirëmbajtja, shërbimet etj.)		
4. Bashkëpunimi me pika të tjera të brendshme në kantier ose		

- kompani të tjera në zinxhirin e vlerave
5. Logjistika dhe magazinimi në hyrje
 6. Marketingu, shitjet dhe shërbimet ndaj klientit (menaxhimi i klientit, përpunimi i porosive, zyra e ndihmës etj.)
 7. Dorëzimi (logjistika në dalje, faturat elektronike, etj.)
 8. Administrata dhe burimet njerëzore
 9. Blerja dhe prokurimi
 10. Siguria (kibernetike) dhe pajtueshmëria me rregulloret e të dhënave personale/GDPR-në

2. Në cilën nga mënyrat e mëposhtme është e përgatitur ndërmarrja juaj për (më shumë) dixhitalizim? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Nevojat për dixhitalizim janë identifikuar dhe janë në përputhje me objektivat e biznesit
2. Burimet financiare (të vetat, kredi, subvencione) janë identifikuar për të siguruar dixhitalizimin gjatë të paktën një viti
3. Infrastrukturat e TI-së janë gati për të mbështetur planet e dixhitalizimit
4. Specialistët e TIK-ut janë të punësuar/nënkontraktuar (ose janë identifikuar nevoja për punësim/nënkontraktim)
5. Menaxhimi i ndërmarrjes është i gatshëm të udhëheqë ndryshimet e nevojshme organizative
6. Departamentet e interesuara të biznesit dhe stafi i tyre janë gati të mbështesin planet e dixhitalizimit
7. Arkitektura e biznesit dhe proceset operationale mund të përshtaten nëse kërkohet nga dixhitalizimi
8. Produktet e prodhuara komercializohen tashmë si shërbim (i ashtuquajtur i servitizimit) ose plotësohen nga shërbime të mundësuar nga teknologjitë dixhitale.
9. Kënaqësia e klientëve dhe partnerëve me shërbimet/ndërveprimet në internet monitorohet rregullisht (në kanalet e mediave sociale, operationet e tregtisë elektronike, shkëmbimet me email etj.)
10. Merren parasysh risqet e dixhitalizimit (p.sh. efektet e paplanifikuara mbi zonat e tjera të biznesit)

M2.2. Gatishmëria dixhitale:

Dimensioni i gatishmërisë dixhitale ofron një vlerësim të përdorimit aktual të teknologjive dixhitale (si teknologjitë kryesore ashtu edhe ato më të avancuara) që është i vlefshëm si për kompanitë prodhuese ashtu edhe për ato të shërbimit.

3. Cilat nga teknologjitë dhe zgjidhjet dixhitale të mëposhtme përdoren tashmë nga ndërmarrja juaj? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Infrastruktura lidhshmërie (internet me shpejtësi të lartë (fibër), shërbime në re kompjuterike, akses në distancë në sistemet e zyrës)
2. Uebfaqet e ndërmarrjes
3. Formularë dhe blogje/forume në ueb për të komunikuar me klientët

4. Biseda të drejtpërdrejta në internet, rrjete sociale dhe chatbot për të komunikuar me klientët
5. Shitje përmes tregtisë elektronike (E-Commerce) (nga biznesi te konsumatori, nga biznesi te biznesi)
6. Promovim i marketingut elektronik (reklama në internet, media sociale për biznes etj.)
7. Shërbime dixhitale administrative (E-Government) (ndërveprim në internet me autoritetet publike, duke përfshirë prokurimin publik)
8. Mjete bashkëpunimi në distancë për biznesin (p.sh. platformë pune në distancë, videokonferencë, mësim virtual, mjete specifike për biznesin)
9. Portal i brendshëm në internet (Intranet)
10. Sisteme të menaxhimit të informacionit (planifikimi i burimeve të ndërmarrjes, menaxhimi i ciklit të jetës së produktit, menaxhimi i marrëdhënieve me klientin, menaxhimi i zinxhirit të furnizimit, faturimi elektronik)

4. Cilat nga teknologjitë dixhitale të avancuara të mëposhtme përdoren tashmë nga ndërmarrja juaj? Ju lutemi vlerësoni të gjitha opsionet që zbatohen duke përdorur një shkallë 0-5 (0=Nuk përdoret, 1=Konsiderohet të përdoret, 2=Prototipizim, 3=Testim, 4=Zbatim, 5=Operacionale):

1. Simulimi dhe binjakëzimi dixhital (pra, paraqitjet dixhitale në kohë reale të objekteve/proceseve fizike)
2. Realiteti virtual, realiteti i përmirësuar
3. Dizajni me ndihmën e kompjuterit (CAD) dhe prodhimi me ndihmën e kompjuterit (CAM)
4. Sistemet e ekzekutimit të prodhimit
5. Internet of Things (IoT) dhe Industrial Internet of Things (IIoT)
6. Teknologjia Blockchain
7. Prodhimi me aditivë (p.sh. printerë 3D)

M2.3. Dixhitalizimi me në qendër njeriun:

Ky dimension shikon se si stafi është i aftësuar, i angazhuar dhe i fuqizuar me dhe nga teknologjitë dixhitale, dhe si janë përmirësuar kushtet e tyre të punës, me synimin për të rritur produktivitetin dhe mirëqenien e tyre.

5. Çfarë bën ndërmarrja juaj për të riaftësuar dhe përmirësuar aftësitë e stafit të saj për dixhitalizimin? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Kryen vlerësimin e aftësive të stafit për të identifikuar mangësitë në aftësi
2. Harton një plan trajnimi për të trajnuar dhe përmirësuar stafin
3. Organizon trajnime të shkurtra, ofron tutorialë/udhëzime dhe burime të tjera të mësimi elektronik
4. Lehtëson mundësitë e mësimi përmes punës/mësimi në grup/eksperimentimit
5. Ofron praktika dhe vende pune në fushat kryesore të kapaciteteve
6. Sponsorizon pjesëmarrjen e stafit në trajnime të organizuara nga organizata të jashtme (ofrues të trajnimeve, akademikë, tregtues)
7. Përdor programet e subvencionuara të trajnimit dhe përmirësimit të aftësive

6. Kur miratoni zgjidhje të reja dixhitale, si e angazhon dhe fuqizon ndërmarrja juaj stafin e saj? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Rrit ndërgjegjësimin e stafit për teknologjitë e reja dixhitale
2. I komunikon stafit planet e dixhitalizimit në mënyrë transparente dhe gjithëpërfshirëse
3. Monitoron pranimin nga stafi dhe merr masa për të zbutur efektet e mundshme kolaterale (p.sh. frika për të ndryshuar; kultura “gjithmonë në lëvizje” kundrejt ekuilibrit punë-jetë; masat mbrojtëse ndaj risqeve të shkeljes së privatësisë etj.)
4. Përfshin stafin (duke përfshirë stafin jo-TIK) në hartimin dhe zhvillimin e dixhitalizimit të produktit/shërbimit/procesit
5. I jep stafit më shumë autonomi dhe mjete dixhitale të përshtatshme për të marrë dhe ekzekutuar vendime
6. Riprojekton/përshtat punët dhe flukset e punës për të mbështetur mënyrat në të cilat stafi në të vërtetë do të dëshironte të punonte
7. Krijon aranzhime pune më fleksibël të mundësuar nga dixhitalizimi (p.sh. puna në distancë)
8. Vë në dispozicion të stafit një ekip/shërbim mbështetës dixhital (të brendshëm/të jashtëm)

M2.4. Menaxhimi dhe lidhshmëria e të dhënave

Ky dimension tregon se si të dhënat ruhen në mënyrë dixhitale, organizohen brenda ndërmarrjes, bëhen të aksesueshme nëpër pajisjet e lidhura (kompjuterët etj.) dhe shfrytëzohen për qëllime biznesi, duke pasur parasysh sigurimin e mbrojtjes së mjaftueshme të të dhënave nëpërmjet skemave të sigurisë kibernetike.

7. Si menaxhohen të dhënat e ndërmarrjes suaj (pra si ruhen, organizohen, aksesohen dhe shfrytëzohen)? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Organizata ka një politikë/plan/grup masash për menaxhimin e të dhënave
2. Të dhënat nuk mbledhen në mënyrë dixhitale
3. Të dhënat relevante ruhen në mënyrë dixhitale (p.sh. aplikacionet e zyrës, dosjet e emaileve, aplikacionet e pavarura, sistemi CRM ose ERP etj.)
4. Të dhënat janë të integruara siç duhet (p.sh. përmes sistemeve të ndërveprueshme, ndërfaqeve të programimit të aplikacioneve) edhe kur ato shpërndahen midis sistemeve të ndryshme
5. Të dhënat janë të aksesueshme në kohë reale nga pajisje dhe vendndodhje të ndryshme
6. Të dhënat e mbledhura analizohen sistematikisht dhe raportohen për vendimmarrje
7. Analizat e të dhënave pasurohen duke kombinuar burimet e jashtme me të dhënat e veta
8. Analizat e të dhënave janë të aksesueshme pa nevojën e asistencës së ekspertëve (p.sh. përmes paneleve të kontrollit)

8. A janë të siguruara mjaftueshëm të dhënat e ndërmarrjes suaj? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Në ndërmarrje ekziston një politikë / grup masash i sigurisë së të dhënave
2. Të gjitha të dhënat e lidhura me klientin janë të mbrojtura nga sulmet kibernetike
3. Stafi informohet dhe trajnohet rregullisht për çështjet/risqet e sigurisë kibernetike dhe të mbrojtjes së të dhënave
4. Kërcënimet kibernetike monitorohen dhe vlerësohen rregullisht

5. Ruhet një kopje rezervë e plotë e të dhënave kritike të biznesit (jashtë sajtit/në renë kompjuterike)
6. Ekziston një plan i vazhdimësisë së biznesit në rast dështimesh katastrofike (p.sh. të gjitha të dhënat bllokohen nga një sulm ransomware ose dëmtim fizik i infrastrukturës së TI-së)

M2.5. Automatizimi dhe inteligjenca artificiale

Ky dimension eksploron nivelin e automatizimit dhe inteligjencës të ofruar nga mjetet dixhitale që janë të integruara në proceset e biznesit.

9. Cilat nga teknologjitë dhe aplikacionet e mëposhtme të biznesit po përdor tashmë ndërmarrja juaj? Ju lutemi vlerësoni të gjitha opsionet që zbatohen duke përdorur një shkallë 0-5 (0=Nuk përdoret, 1=Konsiderohet të përdoret, 2=Prototipizim, 3=Testim, 4=Zbatim, 5=Operacionale):

1. Përpunimi i gjuhës natyrore duke përfshirë chatbot, gjurmimet për tekst, përkthimin mekanik, analizat e opinionit
2. Njohja e kompjuterizuar e pamjes/imazhit
3. Përpunimi i audios / njohja e të folurës, përpunimi dhe sinteza
4. Robotika dhe pajisjet autonome
5. Inteligjenca e biznesit, analiza e të dhënave, sistemet e mbështetjes së vendimeve, sistemet e rekomandimeve, sistemet inteligjente të kontrollit

M2.6. Dixhitalizimi i gjelbër:

Ky dimension kap kapacitetin e një ndërmarrjeje për të ndërmarrë dixhitalizimin me një qasje afatgjatë që merr përsipër përgjegjësinë dhe kujdeset për mbrojtjen dhe qëndrueshmërinë mjedisore të burimeve natyrore dhe mjedisit (duke ndërtuar eventualisht një avantazh konkurrues nga kjo).

10. Si i përdor ndërmarrja juaj teknologjitë dixhitale për të kontribuar në qëndrueshmërinë mjedisore? Ju lutemi zgjidhni të gjitha opsionet që aplikohen:

1. Model biznesi me qëndrueshmëri mjedisore (p.sh. modeli i ekonomisë cirkulare, produkti si shërbim)
2. Ofrim shërbimi me qëndrueshmëri mjedisore (p.sh. gjurmimi i përdorimit për ripërdorim të mëtejshëm nga përdorues të tjerë)
3. Produkte me qëndrueshmëri mjedisore (p.sh. eko-dizajni, planifikimi i ciklit jetësor të produktit nga fillimi në fund, fundi i jetëgjatësisë dhe zgjatja e jetës së dobishme)
4. Metoda, materiale dhe komponentë prodhimi me qëndrueshmëri mjedisore (duke përfshirë menaxhimin e fundit të jetëgjatësisë)
5. Menaxhimi i emetimeve, ndotjes dhe/ose mbetjeve
6. Prodhimi i energjisë me qëndrueshmëri mjedisore në objektin e vet
7. Optimizimi i konsumit/kostos së lëndës së parë
8. Ulja e kostove të transportit dhe ambalazhimit
9. Aplikacione dixhitale për të inkurajuar sjelljen e përgjegjshme të konsumatorit
10. Procese administrative pa letra

11. A merr ndërmarrja juaj parasysh ndikimet në mjedis në zgjedhjet dhe praktikat e saj dixhitale? Ju lutemi vlerësoni të gjitha opsionet që aplikohen duke përdorur këtë shkallë: *Jo, Pjesërisht, Po*:

1. Shqetësimet dhe standardet mjedisore janë të integruara në modelin dhe strategjinë e biznesit të ndërmarrjes
2. Është zbatuar një sistem/certifikim i menaxhimit mjedisor
3. Aspektet mjedisore janë pjesë e kriterëve të prokurimit të teknologjive dixhitale/furnitorëve
4. Konsumi i energjisë i teknologjive dixhitale dhe ruajtja e të dhënave monitorohen dhe optimizohen
5. Riciklimi/ripërdorimi i pajisjeve të vjetra teknologjike praktikohet në mënyrë aktive nga ndërmarrja