

Upitnik za procenu digitalne zrelosti za mala i srednja preduzeća MSP

Ciljna grupa: Preduzeća (MSP/Preduzeća sa srednje veliku tržišnu kapitalizaciju)

Faza: T0 (pre 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 podaci su potrebni kako bi se nivo digitalne zrelosti vašeg preduzeća moglo uporediti sa onim drugih preduzeća u vašem sektoru, kategorija veličine (od mikro preduzeća do velikih preduzeća), regiona i/ili države.

M1.1. Opšti podaci:

1. Datum
2. Ime organizacije koju podržava EDIH:
3. Fiskalni registracioni broj (PDV ili ekvivalent):
4. Osoba za kontakt:
5. Funkcija u preduzeću:
6. Adresa e-pošte:
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 gde se nalazi poslovna jedinica preduzeća:
12. Region (NUTS2) gde se nalazi poslovna jedinica preduzeća: Poštanski broj
13. Puna adresa
14. PIC¹ broj (ako je dostupan, popunjava ga EDIH)

M1.2. Sektor aktivnosti:

1. U kom sektoru uglavnom posluje vaše preduzeće? Odaberite samo jednu opciju:
 1. aeronautika i svemir
 2. Poljoprivreda i prehrambeni sektor
 3. Društvene, socijalne i lične usluge
 4. Građevinarstvo
 5. Potrošačka roba/potrošački proizvodi
 6. Kultura i kreativne industrije
 7. Odbrana i bezbednost
 8. Obrazovanje
 9. Energetika i komunalne usluge
 10. Životna sredina
 11. Finansijske usluge
 12. Biološke nauke i zdravstvena zaštita
 13. Proizvodnja

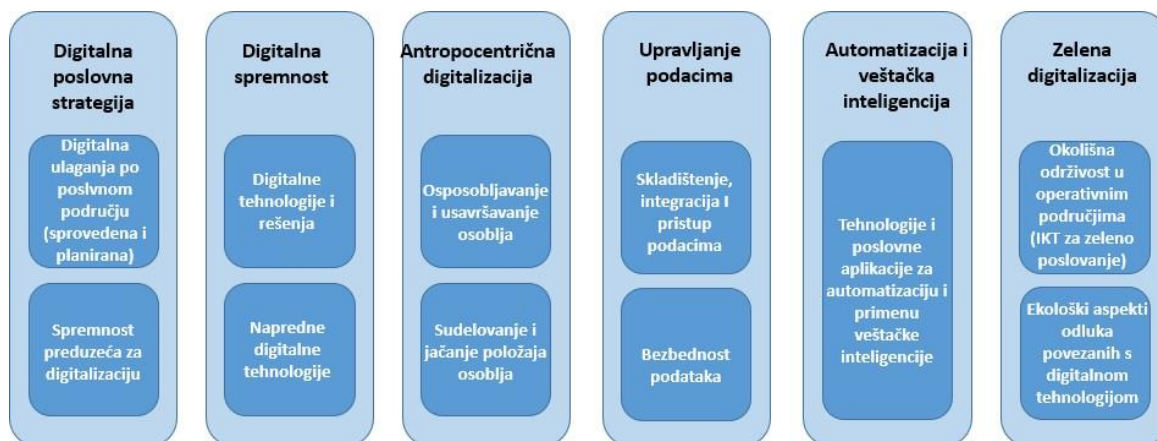
¹ Identifikacioni kod učesnika

14. Pomorstvo i ribarstvo
 15. Rudarstvo i kamenolomi
 16. Mobilnost (uključujući automobilsku industriju)
 17. Javna uprava
 18. Poslovanje nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti i usluge
 19. Stručne, naučne i tehničke aktivnosti
 20. Telekomunikacije, informacije i komunikacije
 21. Turizam (uključujući restorane i ugostiteljstvo)
 22. Veleprodaja i maloprodaja
 23. Правни аспекти
 24. Регулација
2. U kojim drugim sektorima vaše preduzeće već posluje/želi da posluje? Odaberite najviše tri opcije:
1. aeronautika i svemir
 2. Poljoprivreda i prehrambeni sektor
 3. Društvene, socijalne i lične usluge
 4. Građevinarstvo
 5. Potrošačka roba/potrošački proizvodi
 6. Kultura i kreativne industrije
 7. Odbrana i bezbednost
 8. Obrazovanje
 9. Energetika i komunalne usluge
 10. Životna sredina
 11. Finansijske usluge
 12. Biološke nauke i zdravstvena zaštita
 13. Proizvodnja
 14. Pomorstvo i ribarstvo
 15. Rudarstvo i kamenolomi
 16. Mobilnost (uključujući automobilsku industriju)
 17. Javna uprava
 18. Poslovanje nekretninama, iznajmljivanje i poslovne aktivnosti i usluge
 19. Stručne, naučne i tehničke aktivnosti
 20. Telekomunikacije, informacije i komunikacije
 21. Turizam (uključujući restorane i ugostiteljstvo)
 22. Veleprodaja i maloprodaja
 23. Правни аспекти
 24. Регулација
 25. Drugi sektor aktivnosti koji nije naveden gore (navedite)
 26. Nijedan drugi sektor

MODUL 2: Digitalna zrelost

Pitanja u ovom modulu imaju za cilj merenje digitalne zrelosti vašeg preduzeća. Dobijene informacije će nam pomoći da steknemo sliku o polaznoj tački procesa digitalne transformacije vašeg preduzeća i utvrdimo područja u kojima bi mogla biti potrebna podrška EDIH-a. Takođe će pomoći i u proceni usluga koje će EDIH možda pružiti vašem preduzeću, kao i za prilagođivanju politika i finansijskih instrumenata EU koji podržavaju EDIH-a. Biće procenjene sledeće 6 dimenzije (primenom kriterijuma bodovanja koji su detaljno opisani na poslednjoj stranici):

Okvir za procenu digitalne zrelosti za mala i srednja preduzeća
Izvor: EC JRC vlastita elaboracija



M2.1. Digitalna poslovna strategija

Pitanja u okviru ove dimenzije imaju za cilj da obuhvate opšti status strategije digitalizacije u vašoj organizaciji iz poslovne perspektive. Pitanja se odnose na investicije vašeg preduzeća u digitalizaciju po poslovnim područjima (već izvršena ili planirana) kao i na spremnost preduzeća da krene u proces digitalizacije, koji bi mogao zahtevati organizacijske i ekonomske korake koji do sada nisu predviđeni.

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

	Već je investirala	Planira da investira
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 vrednosti		
5. Dolazna logistika i skladištenje		
6. Marketing, prodaja i usluge za klijente (upravljanje klijentima, obrada narudžbi, služba za podršku, itd.)		

- | | | | |
|---|--|--|--|
| 7. isporuka (odlazna logistika, e-fakture itd.) | | | |
| 8. Administracija i ljudski resursi | | | |
| 9. Kupovina i nabavka | | | |
| 10. (Sajber)bezbednost i usaglašenost sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti/ Opštom uredbom o zaštiti podataka | | | |

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

1. Potrebe za digitalizacijom su utvrđene i usklađene su sa poslovnim ciljevima
2. Predviđeni su finansijski resursi (vlastiti, zajmovi, subvencije) kako bi se obezbedilo sprovođenje digitalizacije tokom najmanje jedne godine
3. IT infrastruktura je spremna da podrži planove digitalizacije
4. Stručnjaci za IKT su zaposleni/podugovoreni (ili su utvrđene potrebe za njihovim zapošljavanjem/podugovaranjem)
5. Rukovodstvo preduzeća je spremno voditi potrebne organizacijske promene
6. Odeljenja 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 su već komercijalizovani kao usluga (tzv. Servitizacija) ili su nadopunjeni uslugama koji su omogućeni digitalnim tehnologijama
9. Zadovoljstvo klijenata i partnera onlajn uslugama/interakcijama se redovno prati (na društvenim medijima, u operacijama elektronske trgovine, razmenom e-pošte, itd.)
10. Rizici digitalizacije (npr. neplanirani uticaj na druga poslovna područja) uzeti su u obzir

M2.2. Digitalna spremnost:

Dimenzija digitalne spremnosti pruža procenu trenutne primene digitalnih tehnologija (i uobičajene i naprednije tehnologije) u proizvodnim i uslužnim preduzećima.

3. Koje od sledećih digitalnih tehnologija i rešenja 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. Internetska 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-Vlada (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 delatnost)
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 sledećih naprednih digitalnih tehnologija već koristi vaše preduzeće? Ocenite sve primenjive opcije na skali od 0 do 5 (0=Ne koristimo, 1=Razmatramo korišćenje, 2=Izrada prototipa, 3=Testiranje, 4=Implementira, 5=Operativna upotreba):

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. Blockchain tehnologija (tehnologija lanca blokova)
7. aditivna proizvodnja (npr. 3D štampači)

M2.3. Ljudsko-centrična digitalizacija:

U ovoj se dimenziji promatraju, u cilju povećanja produktivnosti i dobrobiti osoblja, osposobljenost osoblja za digitalne tehnologije, nivo korišćenja tih tehnologija i njihov pozitivan uticaj na osoblje kao i nivo na kojem su unapredile radne uslove.

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

1. Procenjuje veštine osoblja kako bi se utvrdile veštine koje nedostaju
2. Izrađuje plan obuke i usavršavanja osoblja
3. Organizuje kratke obuke, pruža uputstva/smernice i druge resurse za e-učenje
4. Omogućava učenje kroz rad/uzajamno učenje/mogućnosti eksperimentisanja
5. Nudi stažiranja i radna mesta u područjima ključnih kapaciteta
6. Sponzorise učešće osoblja u obukama koje organizuju spoljne organizacije (pružaoci obuka, akademska zajednica, dobavljači)
7. Koristi subvencionisane programe obuke i usavršavanja

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

1. Olakšava informiranje osoblja o novim digitalnim tehnologijama
2. Informira osoblje o planovima digitalizacije na transparentan i inkluzivan način
3. Prati koliko osoblje prihvata tehnologije i preduzima mere za ublažavanje potencijalnih sporednih efekata (npr. strah od promene, kultura "stalne dostupnosti" nasuprot ravnoteži između posla i privatnog života, zaštitne mere za rizike od povreda privatnosti itd.)
4. Uključuje osoblje (između ostalim i osoblje koje ne radi u području IKT-a) u osmišljavanje i razvoj digitalizacije proizvoda/usluga/procesa
5. Daje osoblju veću autonomiju i odgovarajuće digitalne alate za donošenje i izvršenje odluka
6. Redizajnira/prilagođava poslove i tokove rada kako bi podržalo načine na koje bi osoblje zaista želelo 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 čuvaju, organizuju i stavljaju na raspolaganje na povezanim uređajima (računara itd.) i kako se upotrebljavaju za potrebe poslovanja, uz dostatnu zaštitu podataka primenom programa sajber bezbednosti.

7. Kako se upravlja podacima vašeg preduzeća (tj. kako se čuvaju, organizuju i koriste i kako im se pristupa)? Odaberite sve primenjive opcije:

1. Organizacija ima uspostavljenu politiku/plan/set mera za upravljanje podacima
2. Podaci se ne prikupljaju digitalno
3. Relevantni podaci čuvaju 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 je dostupna bez stručne pomoći (npr. putem kontrolnih tabli)

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

1. Naše preduzeće ima uspostavljenu politiku/set mera 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 bezbednosti i pitanjima/rizicima zaštite podataka
4. Sajber pretnje redovno se prate i procenjuju
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 ucenjivačkim softverom ili li je IT infrastruktura fizički oštećena)

M2.5. Automatizacija i veštačka inteligencija

Ovom se dimenzijom promatra nivo automatizacije i primena veštačke inteligencije koju omogućuju digitalna sredstva i koja je ugrađena u poslovne procese.

9. Koje od sledećih tehnologija i poslovnih aplikacija vaše preduzeće već koristi? Ocenite sve primenjive opcije na skali od 0 do 5 (0=Ne koristimo, 1=Razmatramo korišćenje, 2=Izrada prototip, 3=Testiranje, 4=Implementira, 5=Operativna upotreba):

1. Procesiranje 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 procenjuje se sposobnost preduzeća da sprovede digitalizaciju primenom dugoročnog pristupa, koji preuzima odgovornost i brine o zaštiti i održivosti prirodnih resursa i životne sredine (tako da se od toga na kraju ostvaruje konkurentna prednost).

10. Kako vaše preduzeće koristi digitalne tehnologije da bi doprinelo ekološkoj održivosti? Odaberite sve primenjive 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 celog životnog ciklusa proizvoda, postupanje na kraju životnog veka i produženje trajanja korisnog veka)
4. Održive metode izrade i proizvodnje, materijali i komponente ((uključujući postupanje nakon kraja životnog veka)
5. Upravljanje emisijama, zagađenjem i/ili upravljanje otpadom
6. Održiva proizvodnja energije u vlastitom pogonu
7. Optimizacija potrošnje/smanjenje troškova sirovina
8. Smanjenje 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? Ocenite sve primenjive opcije koristeći sledeću skalu: *Ne, Delimično, Da:*

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