

## Анкета для оцінювання цифрової зрілості МСП

Цільова група: Підприємства (МСП / компанії із середнім рівнем капіталізації)

Етап: Т0 (до отримання підтримки від ЄЦІХ)

### МОДУЛЬ 1: Дані про клієнта

У цьому модулі вкажіть основну загальну інформацію про підприємство, яке зацікавлене в отриманні підтримки від ЄЦІХ. Ці дані необхідні для проведення аналізу рівня цифрової зрілості підприємства порівняно з рівнем цифрової зрілості інших підприємств у вашій галузі, категорії за розміром (від мікропідприємств до великих підприємств), регіоні та/або країні.

#### М1.1 Загальні дані:

1. Дата:
2. Назва підприємства, яке підтримує ЄЦІХ:
3. Ідентифікаційний податковий номер (номер платника ПДВ або рівнозначний номер):
4. Контактна особа:
5. Посада на підприємстві:
6. Адреса ел. пошти:
7. Телефон:
8. Вебсайт:
9. Чисельність персоналу підприємства:
  1. Мікро (1–9)
  2. Мала (10–49)
  3. Середня (50–249)
  4. Велика (250 чи більше)
10. Рік заснування підприємства:
11. Країна знаходження підрозділу підприємства:
12. Регіон знаходження підрозділу підприємства (NUTS 2): Поштовий індекс:
13. Повна адреса:
14. ІНУ<sup>1</sup> (за його наявності зазначає ЄЦІХ)

#### М1.2 Галузь діяльності:

1. Переважно в якій галузі зосереджено підприємницьку діяльність підприємства? Виберіть лише один варіант:
  1. Аеронавтика і космос
  2. Сільське господарство і харчові продукти
  3. Громадські, соціальні й персональні послуги
  4. Будівництво
  5. Споживчі товари / продукти
  6. Культура і креативні індустрії
  7. Оборона і безпека
  8. Освіта
  9. Енергетика і комунальні послуги
  10. Довкілля
  11. Фінансові послуги

---

<sup>1</sup> Ідентифікаційний номер учасника.

12. Науки про життя й охорона здоров'я
  13. Виробництво
  14. Мореплавство і рибальство
  15. Добувна промисловість і розроблення кар'єрів
  16. Мобільність (зокрема автотранспорт)
  17. Державне управління
  18. Операції з нерухомістю, надання в оренду і комерційна діяльність
  19. Професійна, наукова і технічна діяльність
  20. Телекомунікації, інформація і комунікація
  21. Туризм (зокрема ресторанна справа і готельна справа)
  22. Оптова і роздрібна торгівля
  23. Юридичні аспекти
  24. Регулювання
2. Окрім того, у яких інших галузях діяльності вже працює / бажає працювати підприємство?  
Виберіть щонайбільше три варіанти:
1. Аеронавтика і космос
  2. Сільське господарство і харчові продукти
  3. Громадські, соціальні й персональні послуги
  4. Будівництво
  5. Споживчі товари / продукти
  6. Культура і креативні індустрії
  7. Оборона і безпека
  8. Освіта
  9. Енергетика і комунальні послуги
  10. Довкілля
  11. Фінансові послуги
  12. Науки про життя й охорона здоров'я
  13. Виробництво
  14. Мореплавство і рибальство
  15. Добувна промисловість і розроблення кар'єрів
  16. Мобільність (зокрема автотранспорт)
  17. Державне управління
  18. Операції з нерухомістю, надання в оренду і комерційна діяльність
  19. Професійна, наукова і технічна діяльність
  20. Телекомунікації, інформація і комунікація
  21. Туризм (зокрема ресторанна справа і готельна справа)
  22. Оптова і роздрібна торгівля
  23. Юридичні аспекти
  24. Регулювання
  25. Інша галузь діяльності, не зазначена вище (необхідно вказати)
  26. Жодна інша галузь діяльності

## МОДУЛЬ 2: Цифрова зрілість

Питання в цьому модулі призначені для вимірювання цифрової зрілості вашого підприємства. Ця інформація допоможе охарактеризувати відправну точку для здійснення цифрової трансформації підприємства й визначити сфери, у яких може знадобитися підтримка від ЄЦІХ. Вона також допоможе оцінити послуги, які зрештою надасть ЄЦІХ підприємству, а також відрегулювати політики ЄС та фінансові інструменти, які підтримують ЄЦІХ. Оцінюватимуть такі шість вимірів (застосовуючи критерії оцінювання, детально описані в кінці сторінки):

Рамка оцінювання цифрової зрілості МСП

Джерело: Власна розробка Об'єднаного дослідницького центру ЄК



### М2.1 Цифрова бізнес-стратегія

Питання в рамках цього виміру спрямовано на фіксацію загального стану стратегії цифровізації на підприємстві з погляду підприємництва. Вони стосуються інвестицій підприємства в цифровізацію в кожній сфері діяльності (яку воно провадить або планує провадити), а також готовності компанії розпочати цифрову подорож, що може потребувати докладення непередбачених на сьогодні організаційних й економічних зусиль.

1. У яких із зазначених сферах діяльності ваше підприємство вже інвестувало в цифровізацію та в яких сферах планує інвестувати в майбутньому? Виберіть усі застосовні варіанти:

	Уже інвестувало	Планує інвестувати
1. Розроблення продуктів / послуг (зокрема наукові дослідження, розроблення та інновація)		
2. Планування проектів та управління ними		
3. Виробничі операції (виробництво товарів / виготовлення, пакування, технічне обслуговування, сервісне обслуговування тощо)		
4. Співпраця з іншими внутрішніми об'єктами чи іншими компаніями в рамках ланцюга доданої вартості		

- |  |  |  |
|--|--|--|
| 5. Вхідна логістика та складування   |  |  |
| 6. Маркетинг, продажі та обслуговування клієнтів<br>(управління клієнтами, опрацювання замовлень, служба підтримки тощо) |  |  |
| 7. Доставка (вихідна логістика, електронні рахунки тощо)   |  |  |
| 8. Управління та персонал  |  |  |
| 9. Купівля та закупівлі  |  |  |
| 10. (Кібер)безпека та дотримання вимог щодо персональних даних / Загального регламенту про захист даних                  |  |  |

**2. У який із зазначених нижче способів ваше підприємство підготувалося до (більшої) цифровізації? Виберіть усі застосовні варіанти:**

1. Потреби в цифровізації визначено й узгоджено з цілями підприємницької діяльності
2. Фінансові ресурси (власні кошти, кредити, субсидії) визначено для забезпечення цифровізації протягом щонайменше одного року
3. Інфраструктури ІКТ підготовлено для підтримування планів цифровізації
4. Зі спеціалістами з ІКТ укладено трудовий договір або договір підряду (або визначено потреби в укладенні трудового договору або договору підряду)
5. Управління підприємства готове очолити необхідні організаційні зміни
6. Відповідні підрозділи підприємства та їхній персонал готові підтримувати плани цифровізації
7. Можлива адаптація бізнес-архітектури та операційних процесів, якщо це потрібно для цифровізації
8. Готову продукцію комерціалізовано як послугу (так-звана сервізація) або доповнено послугами, що стало можливим завдяки цифровим технологіям
9. Регулярно здійснюється моніторинг рівня задоволеності клієнтів і партнерів (через соціальні мережі, електронну торгівлю, електронне листування тощо)
10. Ураховано ризики цифровізації (напр., незаплановані наслідки для інших сфер діяльності)

## **M2.2 Цифрова готовність**

*Вимір цифрової готовності надає оцінку поточного обсягу використання цифрових технологій (як базових, так і передових технологій) як для виробничих підприємств, так і для підприємств із надання послуг.*

**3. Які із зазначених нижче цифрових технологій і рішень уже використовує ваше підприємство? Виберіть усі застосовні варіанти:**

1. Інфраструктура зв'язку (високошвидкісний (оптоволоконний) інтернет, послуги хмарних обчислень, віддалений доступ до офісних систем)
2. Вебсайт підприємства
3. Електронні форми та блоги / форуми для спілкування з клієнтами
4. Онлайн-чати, соціальні мережі та чат-боти для спілкування з клієнтами
5. Продажі через електронну комерцію (бізнес для споживача, бізнес для бізнесу)

6. Сприяння електронному маркетингу (онлайн-реклами, соціальні мережі для бізнесу тощо)
7. Електронне врядування (взаємодія з органами державної влади в режимі онлайн, зокрема державні закупівлі)
8. Інструменти для дистанційної співпраці в підприємстві (напр., платформа для дистанційної роботи, відеоконференції, віртуальне навчання, інструменти для конкретної підприємницької діяльності)
9. Внутрішній вебпортал (інтранет)
10. Інформаційні системи управління (планування ресурсів підприємства, управління життєвим циклом продукту, управління відносинами з клієнтами, управління ланцюга поставок, робота з електронними рахунками)

**4. Які із зазначених нижче передових цифрових технологій уже використовує ваше підприємство?** Оцініть усі застосовні варіанти, використовуючи шкалу від 0 до 5 (0 = не використовує, 1 = розглядає можливість використання, 2 = створює прототип, 3 = проводить тестування, 4 = упроваджує, 5 = експлуатує)

1. Симуляція і цифрові двійники (тобто цифрове представлення реальних об'єктів / процесів у режимі реального часу)
2. Віртуальна реальність, доповнена реальність
3. Автоматизоване проектування (CAD) й автоматизоване виробництво (CAM)
4. Системи управління виробництвом
5. Інтернет речей та промисловий інтернет речей
6. Технологія блокчейн
7. Адитивне виробництво (напр., принтери для тривимірного друку)

### **M2.3 Людиноцентрична цифровізація**

*На основі цього виміру досліджують, як навчають, залучають персонал та розширюють його можливості за допомогою цифрових технологій, а також як покращують умови роботи персоналу з метою підвищення рівня його продуктивності та добробуту.*

**5. Що робить ваше підприємство, щоб змінити або підвищити кваліфікацію персоналу для цілей цифровізації? Виберіть усі застосовні варіанти:**

1. Проводить оцінку навичок персоналу, щоб визначити прогалини в навичках
2. Розробляє план навчання для навчання й підвищення кваліфікації персоналу
3. Організовує короткі тренінги, надає посібники / інструкції та інші ресурси для електронного навчання
4. Сприяє реалізації можливостей навчання в процесі роботи / взаємонавчання / проведення дослідів
5. Пропонує стажування та працевлаштування в ключових сферах потенціалу
6. Фінансує участь персоналу в навчанні, яке організують зовнішні організації (надавачі навчальних послуг, наукові установи, розробники)
7. Використовує фінансовані програми навчання та підвищення кваліфікації

**6. Як ваше підприємство залучає персонал та розширює його можливості, коли затверджує нові цифрові рішення? Виберіть усі застосовні варіанти:**

1. Підвищує рівень обізнаності персоналу щодо нових цифрових технологій
2. Повідомляє персоналу про плани цифровізації прозоро та розлого
3. Здійснює моніторинг прийняття персоналом та вживає заходів для пом'якшення можливих побічних наслідків (напр., страх перед змінами; звичка постійно бути в дії чи баланс між роботою й особистим життям; заходи захисту від ризиків порушення конфіденційності тощо)
4. Залучає персонал (зокрема персонал, що не працює в сфері інформаційно-комунікаційних технологій) до розроблення й розвивання проєктів цифровізації продуктів / послуг / процесів
5. Надає персоналу більше автономності та відповідні цифрові інструменти для ухвалення й виконання рішень
6. Перепланує / адаптує робочі місця та робочі процеси, щоб підтримати методи роботи, які персонал фактично хотів би використовувати
7. Установлює гнучкіший режим роботи, що стало можливим завдяки цифровізації (напр., дистанційна робота)
8. Пропонує персоналу послуги команди / служби цифрової підтримки (внутрішньої / зовнішньої)

#### **M2.4 Управління даними та зв'язність**

*Цей вимір фіксує те, як дані зберігають у цифровому форматі, організовують у межах підприємства, надають до них доступ через зв'язані пристрої (комп'ютери тощо) та використовують для цілей підприємницької діяльності, стежачи за забезпеченням достатнього захисту даних за допомогою програм кібербезпеки.*

**7. Як здійснюється управління даними вашого підприємства (напр., як їх зберігають, організовують, надають до них доступ та використовують)? Виберіть усі застосовні варіанти:**

1. В організації є політика управління даними / план управління даними / комплекс заходів для управління даними
2. Не здійснюють збір даних у цифровому форматі
3. Відповідні дані зберігають у цифровому форматі (напр., в офісних застосунках, папках електронної пошти, автономних застосунках, системах управління відносин із клієнтами, системах планування ресурсів підприємства тощо)
4. Дані інтегровано у належний спосіб (напр., через інтегровані системи, прикладні програмні інтерфейси), навіть якщо їх поширено в різних системах
5. До даних є доступ у режимі реального часу з різних пристроїв і місць
6. Проводять регулярний аналіз зібраних даних і доповідають про них для вироблення й ухвалення рішень
7. Аналітику даних покращують шляхом об'єднання зовнішніх джерел із власними даними
8. Доступ до аналітики даних можливий без необхідності звертатися за фаховою допомогою (напр., через інформаційні панелі)

**8. Чи достатньо захищено дані вашого підприємства? Виберіть усі застосовні варіанти:**

1. Сформовано політику / комплекс заходів із безпеки даних підприємства
2. Пов'язані з клієнтами дані захищено від кібератак
3. Персонал регулярно інформують про питання / ризики, пов'язані з кібербезпекою та захистом даних, і навчають у цій сфері
4. Регулярно проводиться моніторинг і оцінка кіберзагроз
5. Зберігається повна резервна копія надзвичайно важливих даних про підприємницьку діяльність (за межами об'єкта / у хмарі)
6. Розроблено план забезпечення безперервної діяльності в надзвичайних ситуаціях (напр., блокування всіх даних унаслідок атаки вимагачів або фізичне пошкодження інфраструктури інформаційних технологій)

## **M2.5 Автоматизація і штучний інтелект**

*У межах цього виміру вивчають рівень автоматизації й інтелектуальної аналітики, які здійснюють за допомогою цифрових засобів, що інтегровано в бізнес-процеси.*

**9. Які із зазначених нижче технологій і бізнес-застосунків вже використовує ваше підприємство? Оцініть усі застосовні варіанти, використовуючи шкалу від 0 до 5 (0 = не використовує, 1 = розглядає можливість використання, 2 = створює прототип, 3 = проводить тестування, 4 = упроваджує, 5 = експлуатує)**

1. Опрацювання природної мови, зокрема чат-боти, видобуток тексту, машинний переклад, аналіз тональності тексту
2. Комп'ютерний зір / розпізнавання зображень
3. Опрацювання звуку / розпізнавання, опрацювання та синтез мовлення
4. Робототехніка та автономні пристрої
5. Бізнес-аналітика, аналітика даних, системи підтримки ухвалення рішень, системи рекомендацій, інтелектуальні системи контролю

## **M2.6 Зелена цифровізація**

*Цей вимір фіксує здатність підприємства здійснювати цифровізацію в довгостроковій перспективі, коли воно несе відповідальність за захист і стійкість природних ресурсів і довкілля та дбає про це (формує зрештою на основі цього конкурентні переваги).*

**10. Як ваше підприємство використовує цифрові технології, щоб сприяти сталості довкілля? Виберіть усі застосовні варіанти:**

1. Стала бізнес-модель (напр., модель економіки замкнутого циклу, продукт як послуга)
2. Надання сталих послуг (напр., відстеження використання для подальшого повторного використання іншими користувачами)
3. Сталі продукти (напр., екологічний дизайн, планування життєвого циклу готового продукту, закінчення та продовження строку придатності)
4. Методи, матеріали та компоненти сталого виробництва (зокрема управління закінченням строку придатності)
5. Викиди, забруднення та/або управління відходами

6. Стале виробництво енергії на власному об'єкті
7. Оптимізації споживання / витрат сировини
8. Скорочення транспортних витрат та витрат на пакування
9. Цифрові застосунки для заохочення споживачів до відповідальної поведінки
10. Адміністративні процеси в бездокументарній формі

**11. Чи бере ваше підприємство до уваги вплив на довкілля його цифрових рішень і цифрових практик? Оцініть усі застосовні варіанти, використовуючи запропоновану шкалу: Ні, частково, так:**

1. Екологічні занепокоєння й екологічні стандарти включено в бізнес-модель та стратегію підприємства
2. Упроваджено систему екологічного управління / сертифікацію системи
3. Екологічні аспекти є частиною цифрових технологій / критеріїв закупівлі постачальників
4. Здійснюють моніторинг й оптимізацію енергоспоживання цифровими технологіями і сховищем даних
5. Підприємство активно практикує перероблення / повторне використання старого технологічного обладнання