

Bruk av IKT i næringslivet 2017 – RA-0419

Bruk av datamaskiner	
1	Bruker foretaket datamaskiner, som for eksempel stasjonær PC, bærbar PC, nettbrett og annet bærbart utstyr som smarttelefoner? ☒ Ja ☐ Nei
1.1	Hvor stor prosentandel av alle ansatte bruker datamaskin i jobbsammenheng? %

IKT-kompetanse

2 Har foretaket IKT-spesialister som er ansatt i foretaket?

- ☐ Ja
☐ Nei

3 Har foretaket gitt opplæring for å utvikle IKT-kompetansen til de ansatte i løpet av 2016?

- | | Ja | Nei |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Opplæring for IKT-spesialister | ☐ | ☐ |
| Opplæring av øvrige ansatte | ☐ | ☐ |

4 Har foretaket rekruttert eller prøvd å rekruttere IKT-spesialister i løpet av 2016?

- ☒ Ja
☐ Nei

4.1 Hadde foretaket vanskeligheter med å fylle ledige stillinger for IKT-spesialister i 2016?

- ☐ Ja
☐ Nei

- 5** Marker hvilke av IKT-funksjonene nedenfor som hovedsakelig ble gjennomført av internt ansatte, og hvilke som hovedsakelig ble gjennomført av eksterne leverandører i løpet av 2016.

Ansatte i tilknyttede foretak og morselskap anses her som internt ansatte.

	Hovedsakelig internt ansatte	Hovedsakelig eksterne ansatte	Ikke relevant
Vedlikehold av IKT-infrastruktur, f.eks. servere, datamaskiner, skrivere, nettverk	☐	☐	☐
Støtte til kontorprogramvare, f.eks. tekstbehandling, regneark	☐	☐	☐
Utvikling av programvare/systemer for bedriftsledelse, f.eks. ERP, CRM, HR, databaser ?	☐	☐	☐
Støtte til programvare/systemer for bedriftsledelse, f.eks. ERP, CRM, HR, databaser	☐	☐	☐
Utvikling av internettløsninger, f.eks. nettsider, e-handelsløsninger	☐	☐	☐
Støtte til internettløsninger, f.eks. nettsider, e-handelsløsninger	☐	☐	☐
Sikkerhet og datavern, f.eks. sikkerhetstester, programvare for sikkerhet	☐	☐	☐

Tilgang til og bruk av Internett

6 Har foretaket tilgang til Internett?

- ☒ Ja
☐ Nei

6.1 Hvor stor prosentandel av alle ansatte bruker datamaskin med tilgang til Internett i jobbsammenheng?

%

Bredbåndstilknytning til Internett

7 Bruker foretaket DSL eller noen annen type fast bredbåndstilknytning til Internett?

- ☒ Ja
☐ Nei

7.1 Hva er den høyeste avtalefestede nedlastingshastigheten til foretakets raskeste faste internetttilknytning?

- ☐ Mindre enn 2 Mbit/s
☐ Minst 2, men mindre enn 10 Mbit/s
☐ Minst 10, men mindre enn 30 Mbit/s
☐ Minst 30, men mindre enn 100 Mbit/s
☐ Minst 100 Mbit/s

7.2 Er hastigheten på foretakets faste internetttilknytning vanligvis tilstrekkelig for foretakets faktiske behov?

- ☐ Ja
☐ Nei

Mobil tilknytning til Internett

Med bærbart utstyr mener vi f.eks. bærbar PC, nettbrett, smarttelefon.

- 8** Bruker foretaket mobil bredbåndstilknytning til Internett via bærbart utstyr ved bruk av mobiltelefonnettverket med minst 3G-teknologi?

☐ Ja
☐ Nei

- 9** Hvor stor prosentandel av alle ansatte bruker bærbart utstyr som tilhører foretaket, med mulighet for tilknytning til Internett via mobiltelefonnettverket i jobbsammenheng?

%

Bruk av nettside

- 10** Har foretaket nettside?

☒ Ja
☐ Nei

- 10.1** Bruker foretaket nettsiden til formålene nedenfor?

	Ja	Nei
Beskrivelse av varer eller tjenester og/eller prislister	☐	☐
Motta bestillinger via for eksempel handlekurv, reservasjoner eller bookinger	☐	☐
Gi brukere mulighet til å tilpasse eller designe varer og tjenester via nettet	☐	☐
Sporing av en leveranse eller status av bestillinger	☐	☐
Personlig tilpasset innhold for regelmessige brukere	☐	☐
Vise linker eller henviser til foretakets profil på sosiale media	☐	☐

Bruk av sosiale medier

Foretak som bruker sosiale medier, omfatter dem som har en brukerprofil, en konto eller en brukerlisens avhengig av de krav som gjelder for typen sosialt medium.

11 Bruker foretaket noen av de sosiale mediene nedenfor?

Regn ikke med betalt reklame.

	Ja	Nei
Sosiale nettverk, f.eks. Facebook og LinkedIn	☒	☐
Foretaksblogg eller mikroblogg, for eksempel Twitter	☐	☐
Nettsider for deling av multimedieinnhold, f.eks. YouTube, Flickr	☐	☐
Verktøy for kunnskapsdeling basert på wikier	☐	☐

11.1 Bruker foretaket noen av de sosiale mediene nevnt ovenfor til noen av følgende formål?

	Ja	Nei
Utvikling av det inntrykket markedet har av foretaket og dets produkter	☐	☐
Innhente eller svare på kundenes oppfatninger, vurderinger eller spørsmål	☐	☐
Involvere kundene i utviklingen av varer eller tjenester	☐	☐
Samarbeide med forretningspartnere, (f.eks. leverandører), eller andre organisasjoner, som offentlige myndigheter eller private organisasjoner	☐	☐
Rekruttere nye ansatte	☐	☐
Utveksle synspunkter, holdninger eller kunnskap innenfor foretaket	☐	☐

Bruk av nettskytjenester

Nettskytjenester (cloud computing) omfatter IKT-tjenester som brukes over Internett for å få tilgang til f.eks. programvare, datakraft, lagringskapasitet, hvor tjenestene har følgende egenskaper:

- Leveres fra tjenesteprodusentenes servere
- Kan lett skaleres opp eller ned, etter f.eks. antall brukere eller lagringskapasitet
- Tjenesten betales for per bruker, per brukt kapasitet eller er forhåndsbetalt
- Styres etter brukerens behov, uten ytterligere samhandling med tjenesteleverandøren etter at tjenesten er satt opp

12 Kjøper foretaket noen nettskytjenester som brukes over Internett?

- ☒ Ja
☐ Nei

12.1 Kjøper foretaket noen av nettskytjenestene nedenfor for bruk over Internett?

	Ja	Nei
E-post	☐	☐
Kontorprogramvare, f.eks. tekstbehandling, regneark	☐	☐
Lagring av foretakets databaser ('hosting')	☐	☐
Lagring av filer	☐	☐
Finansielle programmer og/eller regnskapsprogrammer	☐	☐
Programvare for å administrere informasjon om kunder (CRM - Customer Relationship Management)	☐	☐
Datakraft for å kjøre foretakets egen programvare	☐	☐

12.2 Kjøper foretaket noen nettskytjenester levert fra serverne nedenfor?

	Ja	Nei
Tjenesteleverandørers servere som deles med andre brukere	☐	☐
Tjenesteleverandørers servere som er reservert eksklusivt for foretaket	☐	☐

Automatisert deling av informasjon internt i foretaket

13 Bruker foretaket en ERP-programvarepakke? 

- ☐ Ja
☐ Nei

14 Bruker foretaket CRM-programvare som gjør det mulig å administrere følgende? 

- | | Ja | Nei |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Innsamling, lagring og tilrettelegging av kundeinformasjon til bruk for ulike interne funksjoner | ☐ | ☐ |
| Analyse av informasjon om kunder for markedsføringsformål (prissetting, reklametiltak, valg av distribusjonskanaler, o.l.) | ☐ | ☐ |

Deling av elektronisk informasjon om styring av leveransekjeden

Elektronisk deling av informasjon om styring av leveransekjeden betyr utveksling av alle typer informasjon (lagerbeholdning, produksjon, distribusjon og produktutvikling) med leverandører og/eller kunder. Denne informasjonen kan utveksles via nettsider eller via automatisert datautveksling.

Ta ikke med manuelt inntastede meldinger via vanlig e-post.

15 Deler ditt foretak elektronisk informasjon om styring av leveransekjeden med dine leverandører eller kunder?

- ☒ Ja
☐ Nei

15.1 Blir følgende metoder brukt for utveksling av elektronisk informasjon for styring av leveransekjeden?

- | | Ja | Nei |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Foretakets eller forretningspartneres nettsider og/eller internettportaler | ☐ | ☐ |
| Elektronisk overføring av data som tillater automatisk behandling (EDI, XML, EDIFACT, o.l.) | ☐ | ☐ |

Fakturerings

Fakturaer finnes i papirformat eller elektronisk format. De elektroniske formatene kan være eFaktura i et standardformat for automatisert prosessering, for eksempel EDI, UBL, XML. Disse kan overføres direkte, gjennom en tjenesteoperatør eller via banksystemet. Elektroniske fakturaer kan også være i en form som ikke kan brukes til automatisert prosessering, for eksempel e-post, e-post med vedlegg som for eksempel pdf, bildefiler eller lignende.

- 16** Sendte foretaket ut fakturaer, uansett type, elektronisk eller på papir, til noen av mottakergruppene nedenfor i løpet av 2016?

	Ja	Nei
Andre foretak	☒	☐
Offentlige myndigheter	☐	☐
Private konsumenter	☐	☐

- 16.1** Vennligst anslå i prosent hvordan fakturaene som foretaket sendte til andre foretak eller offentlige myndigheter i 2016, fordeler seg på fakturatypene nedenfor.

Elektroniske fakturaer med et format som kan brukes til automatisk prosessering		%
Elektroniske fakturaer som ikke kan brukes til automatisk prosessering		%
Fakturaer i papirformat		%
Ikke fordelt	100	%

- 17** Vennligst anslå i prosent hvordan fakturaene som foretaket mottok i løpet av 2016, fordeler seg på fakturatypene nedenfor.

Elektroniske fakturaer med et format som kan brukes til automatisk prosessering		%
Fakturaer i papirformat eller elektroniske fakturaer som ikke kan brukes til automatisk prosessering		%
Ikke fordelt	100	%

Bruk av RFID (Radio Frequency Identification)

RFID (Radio Frequency Identification) er en automatisert identifiseringsmetode som lagrer og henter data ved hjelp av RFID-brikker. En RFID-brikke er en innretning som påføres eller plasseres inne i et produkt og overfører data via radiobølger.

18 Brukes RFID (Radio Frequency Identification) til følgende formål i foretaket?

	Ja	Nei
Personidentifisering eller tilgangskontroll	☐	☐
Som en del av prosessen med produksjon og tjenesteyting ?	☐	☐
Produktidentifikasjon etter produksjonen ?	☐	☐

Elektronisk handel

Elektronisk handel omfatter salg eller kjøp av varer eller tjenester som gjennomføres via elektroniske nettverk, ved metoder som er laget spesielt for formålet, å motta eller sende bestillinger. Betaling og leveranse må ikke nødvendigvis ordnes via elektroniske nettverk. Elektronisk handel omfatter ikke manuelt inntastede meldinger via vanlig e-post.

Elektronisk salg

I de følgende spørsmålene ber vi om at det skilles mellom nettsalg og EDI-salg (salg via standardiserte meldinger).

Nettsalg

Nettsalg gjennomføres via en nettbutikk, via nettskjema på foretakets nettside eller ekstranett, eller via apper.

- 19** Har foretaket mottatt bestillinger på varer eller tjenester via nettside(r) og/eller app(er) i 2016?

☒ Ja

☐ Nei

- 19.1** Anslå hvor stor prosentandel av foretakets samlede omsetning som kommer fra bestillinger mottatt via nettside(r) og/eller app(er) i 2016.

%

- 19.2** Anslå hvor stor prosentandel av bestillinger mottatt via nettside(r) og/eller app(er) som kommer fra kundegruppene nedenfor i 2016.

Salg til private forbrukere (B2C)

%

Salg til andre foretak (B2B) eller salg til offentlige myndigheter (B2G)

%

Ikke fordelt

%

19.3 Via hvilke av følgende nettsider og/eller apper mottok foretaket bestillinger av varer eller tjenester i løpet av 2016?

	Ja	Nei
Via foretakets nettsider og/eller apper	☒	☐
Via nettsider og/eller apper som fungerer som markeds plass på Internett, hvor flere foretak tilbyr produkter, f.eks. Booking, ebay, FINN	☒	☐

19.4 Fordel prosentandel av omsetningen fra bestillinger mottatt via nettside(r) og/eller app(er) i 2016.

Via foretakets nettsider og/eller apper		%
Via nettsider og/eller apper som fungerer som markeds plass på Internett, hvor flere foretak tilbyr produkter, f.eks. Booking, ebay, FINN		%
Ikke fordelt	100	%

19.5 Mottok foretaket bestillinger via nettside(r) og/eller app(er) fra kunder i følgende geografiske områder i løpet av 2016?

	Ja	Nei
Fra Norge	☒	☐
Fra andre EØS-land	☒	☐
Fra resten av verden	☐	☐

19.6 Fordel prosentandel av omsetningen fra bestillinger mottatt via nettside(r) og/eller app(er) fra kunder i følgende geografiske områder i 2016:

Fra Norge		%
Fra andre EØS-land		%
Fra resten av verden		%
Ikke fordelt	100	%

19.7 Opplevde foretaket noen av de følgende problemene i forbindelse med salg til andre EØS-land via nettside(r) og/eller app(er) i løpet av 2016?

	Ja	Nei
Høye kostnader ved levering eller returnering av varer til andre EØS-land	☐	☐
Problemer knyttet til behandling av klager og tvister ved salg til andre EØS-land	☐	☐
Tilpasse produktmerking for salg til andre EØS-land	☐	☐
Mangel på kunnskap om fremmedspråk for å kommunisere med kunder i andre EØS-land	☐	☐
Restriksjoner fra forretningspartnere om å selge til enkelte EØS-land	☐	☐

Salg via elektroniske data (EDI)

EDI-salg gjennomføres via standardiserte EDI-meldinger. Dette omfatter overføring av informasjon på avtalte format, som EDIFACT, UBL, XML.

20 Har foretaket mottatt bestillinger på varer eller tjenester via EDI-meldinger i løpet av 2016?

- ☒ Ja
☐ Nei

20.1 Hvor stor prosentandel av foretakets samlede omsetning i 2016 kommer fra bestillinger mottatt via EDI-meldinger?

%

20.2 Har foretaket mottatt bestillinger via EDI-meldinger fra kunder i følgende geografiske områder i løpet av 2016?

- | | Ja | Nei |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Fra Norge | ☐ | ☐ |
| Fra andre EØS-land | ☐ | ☐ |
| Fra resten av verden | ☐ | ☐ |

Elektroniske innkjøp

Elektroniske innkjøp gjennomføres enten via en nettbutikk, skjema på en nettside eller et annet foretaks ekstranett, via apper, eller via EDI-meldinger (for eksempel EDIFACT, UBL, XML)

21 Har foretaket sendt bestillinger på varer og/eller tjenester via noen av tjenestene nedenfor i løpet av 2016?

Ja Nei

Via nettside(r) og/eller app(er) ☒ ☐

Via EDI-meldinger ☐ ☐

21.1 Var verdien av de bestillingene som foretaket sendte elektronisk, lik eller større enn 1 prosent av foretakets samlede innkjøp i 2016?

☒ Ja

☐ Nei

21.2 Har foretaket plassert bestillinger via en nettside, app eller EDI-meldinger hos leverandører i følgende geografiske områder i løpet av 2016?

Ja Nei

Fra Norge ☐ ☐

Fra andre EØS-land ☐ ☐

Fra resten av verden ☐ ☐