

Bruk av IKT i næringslivet 2019

Opplysningene som skal gis, gjelder følgende foretak:

Navn

Foretakets organisasjonsnummer

Beliggenhet

Bruk av datamaskiner

1 Bruker foretaket datamaskiner? Omfatter PC, bærbar PC, nettbrett og annet bærbart utstyr som smarttelefoner.

- Ja
 Nei

1.1 Hvor stor prosentandel av alle ansatte bruker datamaskin i jobbsammenheng?

Kompetanse innen IKT

2 Har foretaket ansatt egne IKT-spesialister?

- Ja
 Nei

3 Har foretaket gitt opplæring for å utvikle eller oppgradere IKT-kompetansen til de ansatte i løpet av 2018?

- | | Ja | Nei |
|-------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Opplæring av IKT-spesialister | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Opplæring av øvrige ansatte | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4 Har foretaket rekruttert eller prøvd å rekruttere IKT-spesialister i løpet av 2018?

- Ja
 Nei

4.1 Hadde foretaket vanskeligheter med å fylle ledige stillinger for IKT-spesialister i 2018?

- Ja
 Nei

5 Hvem gjennomførte IKT-funksjonene for foretaket i 2018?

- | | Ja | Nei |
|--|----------------------------------|-----------------------|
| Egne ansatte (inkl. ansatte i morselskap og andre tilknyttede selskap) | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Eksterne tilbydere | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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?

7 Bruker foretaket stemme/video-anropsapplikasjoner over internett (for eksempel Skype/Skype for business, WhatsApp/WhatsApp Business, Facetime, Viber) i jobbsammenheng?

- Ja
 Nei

Bruk av fast bredbåndstilknytning til Internett i jobbsammenheng

8 Bruker foretaket fast bredbåndstilknytning til internett (for eksempel ADSL eller fibertilkobling)?

- Ja
 Nei

8.1 Hva er den høyeste avtalefestede nedlastingshastigheten til foretakets raskeste faste tilknytning til internett?

- 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

Bruk av mobilt bredbånd i jobbsammenheng

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

9 Bruker foretaket bærbart utstyr med mobilt bredbånd i jobbsammenheng?

- Ja
 Nei

10 I jobbsammenheng, hvor stor prosentandel av alle ansatte bruker bærbart utstyr med

mobilt bredbånd som tilhører foretaket?

Bruk av nettside

11 Har foretaket nettside?

- Ja
 Nei

11.1 Bruker foretaket nettsiden til formålene nedenfor?

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

11.2 Bruker foretaket informasjon om de besøkendes adferd på foretakets nettsider (for eksempel klikk og sidevisninger) til for eksempel reklameformål eller for å forbedre kundetilfredshet?

- Ja
 Nei

Bruk av sosiale media

Foretak som bruker sosiale medier, omfatter de som har en brukerprofil, konto eller brukerlisens for ett eller flere sosiale medier. (Facebook, Instagram, Twitter osv.)

12 Bortsett fra betalt reklame, bruker foretaket noen av de sosiale mediene nedenfor?

	Ja	Nei
Sosiale nettverk, f.eks. Facebook og LinkedIn	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foretaksblogg eller mikroblogg, f.eks. Twitter	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettsider for deling av multimedieinnhold, f.eks. YouTube, Flickr	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verktøy for kunnskapsdeling basert på wikier	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

12.1 Bruker foretaket noen av de ovennevnte sosiale mediene til følgende formål?

	Ja	Nei
Utvikling av det inntrykket markedet har av foretaket og dets produkter	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innhente eller svare på kundenes oppfatninger, vurderinger eller spørsmål	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Involvere kundene i utviklingen av varer eller tjenester	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samarbeide med forretningspartnere, f.eks. leverandører, eller andre organisasjoner, som offentlige myndigheter eller private organisasjoner	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rekruttere nye ansatte	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utteksle synspunkter, holdninger eller kunnskap innenfor foretaket	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Automatisert deling av informasjon innenfor foretaket

ERP (Enterprise Resource Planning) er en programvarepakke som brukes til å styre ressurser ved å dele informasjon mellom ulike funksjonelle områder (for eksempel regnskap, planlegging, produksjon, markedsføring).

CRM (Customer Relationship Management) viser til enhver programvarepakke som brukes til å administrere informasjon om foretakets kunder.

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 | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Analyse av informasjon om kunder for markedsføringsformål (prissetting, reklametiltak, valg av distribusjonskanaler, o.l.) | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> |

IKT-sikkerhet

IKT-sikkerhet omhandler tiltak, kontroll og prosedyrer benyttet på IKT-systemer for å sikre integritet, tilgjengelighet og konfidensialitet av data og systemer.

15 Har foretaket følgende IKT-sikkerhetstiltak?

Ja Nei

Sterk passordautentisering, dvs. lengde på minimum 8 ulike tegn, som må endres med jevne mellomrom	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Holder programvare (inkludert operativsystemer) oppdatert	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brukeridentifikasjon og autentisering via biometriske metoder implementert av foretaket (fingeravtrykk, stemme- eller ansiktsgjenkjenning)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Krypteringsteknikker for data, dokumenter eller e-post	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sikkerhetskopiering av data til en separat plassering (inkl. sikkerhetskopiering i nettsky).	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontroll av nettverkstilgang (kontroll av tilgang for brukere og utstyr til foretakets nettverk)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
VPN (virtuelt privat datanettverk forlenger et privat nettverk gjennom et offentlig nettverk for sikker dataoverføring over et offentlig nettverk)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beholder loggfiler for analyse etter sikkerhetsbrister	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
IKT-risikovurderinger, dvs. periodiske vurderinger av sannsynlighet og konsekvenser av IKT-sikkerhetsbrister	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
IKT-sikkerhetstester (f. eks. gjennomføring av penetrasjonstester, teste sikkerhetsvarslingssystemet, gjennomgang av sikkerhetstiltak, testing av sikkerhetskopieringssystemer)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.1 Har foretaket gjort de ansatte klar over den enkeltes ansvar når det gjelder IKT-sikkerhetsrelaterte problemer på følgende måte?

Ja Nei

Frivillige kurs eller internt tilgjengelig informasjon (f. eks. over intranettet)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obligatoriske kurs eller lese obligatorisk materiell	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gjennom en kontrakt (f. eks. i arbeidskontrakten)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.2 Hvem gjennomfører IKT-sikkerhetsrelaterte aktiviteter (f. eks. sikkerhetstesting, IKT-kursing om sikkerhet, løsning av IKT-sikkerhetsproblemer) i foretaket?

Ja Nei

Egne ansatte (inkl. ansatte i morselskap og andre tilknyttede selskap)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eksterne tilbydere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.3 Har foretaket dokumenter om tiltak, øvelser, eller prosedyrer om

IKT-sikkerhet?

- Ja
 Nei

15.4 Omhandler dokumentene om IKT-sikkerhet følgende?

	Ja	Nei
Håndtering av tilganger til bruk av IKT (f. eks. datamaskiner, nettverk)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lagring, beskyttelse, tilgang til, eller prosessering av data	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosedyrer eller regler for å forhindre eller respondere på sikkerhetshendelser (f. eks. pharming, phishingangrep, løsepengevirus)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansvarlighet, rettigheter, og plikter for ansatte tilknyttet IKT (f. eks. bruk av e-post, mobile enheter, sosiale medier, etc.)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kursing av ansatte i trygg bruk av IKT	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.5 Når ble dokumentene om tiltak, øvelser eller prosedyrer om IKT-sikkerhet lagd, eller sist revidert?

- Innen de siste 12 månedene
 Mellom 12 og 24 måneder siden
 Mer enn 24 måneder siden

15.6 Opplevde foretaket minst ett av disse problemene knyttet til IKT-sikkerhetshendelser i 2018?

	Ja	Nei
Utilgjengelige IKT-tjenester (f. eks. Denial of Service-angrep (tjenestenekt), løsepengevirus, maskin- eller programvarefeil, tyveri)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ødeleggelse av data eller datakorupsjon (f. eks. som følge av ondsinnet programvare, uautoriserte innbrudd, maskinvare- eller programvarefeil)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avsløring av konfidensielle data (f. eks. på grunn av inntrenging, pharming, phishingangrep, egne ansattes handlinger (med eller uten hensikt))	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

15.7 Har foretaket forsikret seg mot IKT-sikkerhetshendelser?

- Ja
 Nei

Elektronisk handel

Elektronisk handel omfatter salg eller kjøp av varer eller tjenester som gjennomføres via digitale nettverk, ved metoder som er laget spesielt til å motta eller sende bestillinger. Betaling og leveranse må ikke nødvendigvis ordnes via digitale nettverk. Elektronisk handel omfatter ikke salg og/eller kjøp via vanlig e-post.

Nettsalg

Nettsalg betyr her salg via en nettbutikk, via skjema på foretakets nettside eller ekstranett, eller via apper. EDI-salg inngår ikke her.

16 Har foretaket mottatt bestillinger på varer eller tjenester via en nettside eller app i 2018?

- Ja
 Nei

16.1 Vennligst anslå hvor stor prosentandel av foretakets samlede omsetning som kommer fra bestillinger mottatt via en nettside eller app i 2018.

16.2 Vennligst anslå hvor stor prosentandel av bestillinger mottatt via en nettside eller app i 2018 som kommer fra kundegruppene nedenfor.

Salg til private forbrukere (B2C)

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

16.3 Fra hvilke av de følgende nettsider eller apper mottok foretaket bestillinger på varer og tjenester i løpet av 2018?

Ja Nei

Foretakets nettsider eller apper

Nettsider eller apper som fungerer som markeds plass på internett, hvor flere foretak tilbyr produkter (f.eks. FINN, eBay, Booking)

16.4 Vennligst anslå hvor stor prosentandel av foretakets samlede omsetning fra nettsalg som kommer fra bestillinger mottatt via følgende nettsider eller apper i løpet av 2018.

Foretakets nettsider eller apper

Nettsider eller apper som fungerer som markeds plass på internett, hvor flere foretak tilbyr produkter (f.eks. FINN, eBay, Booking)

16.5 Mottok foretaket bestillinger via en nettside eller en app fra kunder i

følgende geografiske områder i løpet av 2018?

	Ja	Nei
Fra Norge	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fra andre EØS-land	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fra resten av verden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

16.6 Vennligst anslå hvor stor prosentandel av foretakets samlede omsetning som kommer fra bestillinger mottatt via en nettside eller en app fra kunder i følgende geografiske områder i 2018:

Fra Norge	<input type="text"/>
Fra andre EØS-land	<input type="text"/>
Fra resten av verden	<input type="text"/>

16.7 Opplevde foretaket noen av de følgende problemene i forbindelse med salg til andre EØS-land via en nettside eller en app i løpet av 2018?

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

Salg via EDI

EDI-salg gjennomføres via standardiserte EDI-meldinger. Dette omfatter overføring av informasjon på avtalt eller standard format som egner seg for automatisert behandling, som EDIFACT, UBL, XML. Nettsalg inngår ikke her.

17 Har foretaket mottatt bestillinger på varer eller tjenester via EDI-meldinger i 2018?

- Ja
 Nei

17.1 Hvor stor prosentandel av foretakets samlede omsetning i 2018 kommer fra bestillinger mottatt via EDI-meldinger?

18 Mottok foretaket bestillinger via EDI-meldinger fra kunder i følgende geografiske områder i 2018?

	Ja	Nei
Fra Norge	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fra andre EØS-land	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fra resten av verden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Profesjonelle digitale plattformer

Begrepet "digital plattform" omfatter alle arenaer for digital samhandling mellom ulike grupper brukere som personer, virksomheter og myndigheter. Med en profesjonell digital plattform mener vi en plattform som samler og behandler store data for å matche tilbydere av varer/tjenester og kunder på en effektiv måte for å fasilitere transaksjoner mellom dem (f.eks. FINN, Mittanbud, Entur, Foodora, Airbnb, Bimsync).

Enklere digitale plattformer for informasjonsutveksling (Dropbox, Facebook, Yammer, Altinn) eller for innbetalinger (Vipps, Google Pay) regnes ikke som profesjonelle digitale plattformer.

19 Har foretaket brukt profesjonelle digitale plattformer i 2018?

- Ja
 Nei

19.1 Hva er formålet med bruken av profesjonelle digitale plattformer?

	Ja	Nei
Søke og/eller rekruttere relevant kompetanse	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finne aktuelle samarbeidspartnere	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finne aktuelle leverandører av varer og tjenester	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilby mer individuell tilpasning av sine produkter/ tjenester til kunder	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Få tilgang til innebygde løsninger for f.eks. bestilling, levering og betaling	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kommentarer til området Digitale plattformer