

MODEL DE EVALUARE A MATURITĂȚII DIGITALE

Instrument Strategic pentru Lideri C-level și Antreprenori

INSTRUCȚIUNI DE UTILIZARE

Acest instrument vă permite să evaluați nivelul actual de maturitate digitală al organizației dumneavoastră și să identificați oportunitățile strategice pentru 2025. Pentru fiecare dintre cele 5 dimensiuni, evaluați nivelul actual (1-5) și nivelul dorit în următoarele 12 luni.

Procesul de evaluare:

1. Pentru fiecare dimensiune, citiți cu atenție descrierile nivelurilor 1-5
2. Marcați nivelul care descrie cel mai bine starea actuală a organizației
3. Identificați nivelul dorit pentru următoarele 12 luni (realist, de obicei 1-2 niveluri peste cel actual)
4. Completați secțiunea "Acțiuni prioritare" pentru dimensiunile cu cele mai mari decalaje

1. STRATEGIE DIGITALĂ

Nivel	Descriere	Actual Țintă	
1	Absența unei strategii digitale coerente • Inițiative digitale ad-hoc, fără direcție strategică • Tehnologia este văzută ca un cost, nu ca investiție • Absența sponsorilor executivi pentru inițiative digitale	☐	☐
2	Strategie digitală izolată de strategia generală de business • Există o strategie digitală documentată, dar separată de strategia de business • Departamentul IT conduce singur agenda digitală • Metricile digitale nu sunt conectate cu KPI-urile de business	☐	☐
3	Aliniere parțială între digital și business • Strategia digitală încorporează obiective de business • Tehnologia este văzută ca enabler pentru obiectivele existente • Executivii non-IT încep să conducă inițiative digitale	☐	☐
4	Strategie digitală integral integrată în strategia de business • Digital și business sunt inseparabile în planificare • Tehnologia este văzută ca diferențiator strategic • Board-ul și C-suite demonstrează competențe digitale solide	☐	☐
5	Modelul de business este nativ digital și evolutiv • Digitalizarea nu este un proiect, ci modul de operare • Modele de business adaptabile rapid la schimbări tehnologice • Leadership vizionar care anticipează disruption-ul digital	☐	☐

Acțiuni prioritare pentru avansare:

1. _____
2. _____
3. _____

2. EXPERIENȚA CLIENTULUI

Nivel	Descriere	Actual Țintă	
1	Experiență fragmentată, predominant offline • Interacțiuni cu clienții majoritar tradiționale/offline • Absența unei viziuni unitare asupra călătoriei clientului • Feedback-ul clienților colectat sporadic, fără sistem	☐	☐
2	Prezență digitală de bază, experiență inconsistentă • Canale digitale existente dar gestionate separat • Experiență neuniformă între canale • Date despre clienți colectate, dar în silozuri departamentale	☐	☐
3	Omnichannel cu integrare parțială • Integrare parțială între canalele digitale și tradiționale • Personalizare limitată bazată pe segmente largi • Viziune unificată a călătoriei clientului, dar implementare inconsistentă	☐	☐
4	Experiență omnichannel fluidă, personalizată • Tranziție fluidă între toate canalele (fizice și digitale) • Personalizare avansată bazată pe comportamente și preferințe • Optimizare continuă a experienței bazată pe feedback în timp real	☐	☐
5	Experiențe predictive bazate pe date și AI • AI anticipează nevoile clienților înainte ca aceștia să le exprime • Experiențe hiperpersonalizate adaptate contextului individual • Inovație continuă a interacțiunilor client-companie	☐	☐

Acțiuni prioritare pentru avansare:

1. _____
2. _____
3. _____

3. OPERAȚIUNI ȘI EFICIENȚĂ

Nivel	Descriere	Actual Țintă	
1	Procese manuale predominant • Dependență majoră de procese manuale și documentație fizică • Tehnologia folosită doar pentru funcții de bază (ex. email, contabilitate) • Operațiuni reactive, cu focus pe rezolvarea problemelor	☐	☐
2	Automatizare de bază a proceselor izolate • Automatizări punctuale ale proceselor cu volum mare • Sisteme departamentale funcționale, dar neintegrate • Dependență de expertiza individuală pentru procese critice	☐	☐

Nivel	Descriere	Actual Țintă	
3	Automatizare extinsă, dar în silozuri funcționale • Procese optimizate digital în cadrul departamentelor • Integrare limitată între sisteme prin interfețe custom • Eficiență îmbunătățită, dar cu redundanțe între departamente	☐	☐
4	Procese digitalizate end-to-end cu orchestrare • Fluxuri de lucru digitale care transcend granițele departamentale • Platforme integrate care permit vizibilitate și control end-to-end • Optimizare continuă bazată pe date operaționale în timp real	☐	☐
5	Operațiuni autonome cu optimizare continuă prin AI • Procese decizionale augmentate sau autonome prin AI • Sisteme autoînvățătoare care se optimizează continuu • Capacitate de a scala operațiunile fără creștere liniară a costurilor	☐	☐

Acțiuni prioritare pentru avansare:

1. _____
2. _____
3. _____

4. ORGANIZAȚIE ȘI CULTURĂ

Nivel	Descriere	Actual Țintă	
1	Rezistență la schimbare digitală • Cultură conservatoare, preferință pentru status quo • Competențe digitale limitate și concentrate în IT • Structură organizațională rigidă și ierarhică	☐	☐
2	Conștientizare digitală, dar fără competențe • Recunoașterea importanței transformării digitale • Investiții minime în dezvoltarea competențelor digitale • Inițiative de schimbare predominant top-down	☐	☐
3	Competențe digitale în echipe specializate • Centre de excelență digitală sau echipe dedicate • Programe formale de instruire pentru competențe digitale cheie • Colaborare interdepartamentală îmbunătățită pentru inițiative digitale	☐	☐
4	Competențe digitale răspândite organizațional • Alfabetizare digitală extinsă în toate departamentele • Cultură care încurajează experimentarea și "fail fast" • Structuri organizaționale flexibile (ex. echipe agile cross-funcționale)	☐	☐
5	Cultură de inovație digitală continuă și adaptabilitate • Gândire digitală integrată în ADN-ul organizațional • Sisteme de recompensă aliniate cu inovația și transformarea • Organizație auto-adaptabilă care evoluează cu tehnologia	☐	☐

Acțiuni prioritare pentru avansare:

1. _____

2. _____
3. _____

5. DATE ȘI INTELLIGENCE

Nivel	Descriere	Actual Țintă	
1	Date fragmentate, decizii bazate pe intuiție • Date dispersate în sisteme disparate • Calitate inconsistentă a datelor, fără guvernare • Deciziile se bazează predominant pe experiență și intuiție	☐	☐
2	Raportare de bază și analiză descriptivă • Sisteme de raportare pentru metricile principale • Analiză retrospectivă și descriptivă ("ce s-a întâmplat") • Acces limitat la date pentru majoritatea angajaților	☐	☐
3	Analiză moderată cu insights acționabile • Date integrate din surse multiple • Capacități analitice pentru a înțelege cauzele ("de ce s-a întâmplat") • Guvernare a datelor cu roluri și responsabilități definite	☐	☐
4	Cultură bazată pe date cu analiză predictivă • Platformă de date unificată cu acces democratic • Capacități analitice avansate pentru predicții ("ce se va întâmpla") • Datele sunt văzute ca activ strategic cu valoare măsurabilă	☐	☐
5	Intelligence integrat în toate deciziile, AI augmentează analiza • AI și machine learning integrate în procesele decizionale • Analiză prescriptivă automată ("ce ar trebui să facem") • Monetizarea datelor prin produse și servicii bazate pe date	☐	☐

Acțiuni prioritare pentru avansare:

1. _____
2. _____
3. _____

REZUMAT AL EVALUĂRII ȘI PLAN DE ACȚIUNE

Nivele de maturitate actuale:

Dimensiune	Nivel actual	Nivel țintă	Gap
1. Strategie digitală	_____	_____	_____
2. Experiența clientului	_____	_____	_____
3. Operațiuni și eficiență	_____	_____	_____
4. Organizație și cultură	_____	_____	_____
5. Date și intelligence	_____	_____	_____
SCOR MEDIU	_____	_____	_____

Top 3 priorități pentru următoarele 12 luni:

1. _____
 - Responsabil: _____
 - Termen limită: _____
 - Resurse necesare: _____
 - Metrica de succes: _____
2. _____
 - Responsabil: _____
 - Termen limită: _____
 - Resurse necesare: _____
 - Metrica de succes: _____
3. _____
 - Responsabil: _____
 - Termen limită: _____
 - Resurse necesare: _____
 - Metrica de succes: _____

Cadență de revizuire:

- Evaluare lunară a progresului: Data _____
- Evaluare trimestrială aprofundată: Data _____
- Reevaluare completă (după 6 luni): Data _____

CONSIDERAȚII STRATEGICE SUPLIMENTARE

Observații din piață:

Conform datelor prezentate în Digital Transformation Insights by BusinessVOICE:

- 72% din inițiativele de transformare digitală eșuează în a livra valoarea de business așteptată
- Companiile cu creștere accelerată și-au redefinit fundamental modelul de venituri prin digitalizare
- Există o corelație directă între competența digitală a echipei C-level și succesul inițiativelor digitale

Recomandări pentru maximizarea impactului:

1. **Aliniere strategică:** Asigurați-vă că fiecare inițiativă digitală are o legătură directă cu obiectivele fundamentale de business
2. **Platformificare:** Treceți de la proiecte izolate la construirea de platforme digitale modulare care reduc cu 40% timpul de lansare a noilor capacități
3. **Focus pe talentul uman:** Investiția în competențele digitale ale liderilor și angajaților are un ROI mai mare decât investiția exclusivă în tehnologie
4. **Ambidexritate organizațională:** Dezvoltați simultan capacitatea de a optimiza businessul existent și de a explora modele disruptive

Acest model de evaluare a fost dezvoltat pe baza a 20+ ani de experiență în transformarea digitală a organizațiilor globale. Pentru asistență în implementarea acestui model sau pentru o evaluare facilitată de experți, contactați-ne la community@business-voice.ro