

Statistik: **Små virksomheders aktiviteter**
Periode: Årlig
Kontakt: Information om denne indberetning: <http://www.dst.dk/smv>
Spørgsmål til indberetningens indhold: www.dst.dk/sos

Denne undersøgelse omhandler virksomheders brug af digitale løsninger, e-salg, miljøvenlige produktion og betydningen af COVID-19. Det er vigtigt, at virksomheden besvarer spørgsmålene uanset om virksomheden har fx e-salg eller ej.

Langt hovedparten af spørgsmålene kan besvares med 'ja' eller 'nej' og svartiden forventes ikke at overstige 15 minutter. Enkelte spørgsmål vedrører procentfordeling af omsætning, her er et skøn tilstrækkeligt.

Digitalisering – Hjemmesider og e-salg

1. Har virksomheden en hjemmeside eller app?

Ja Nej

Hvis 'Ja' til spørgsmål 1 skal spørgsmålene 2a-2h besvares

2a. - Indeholder virksomhedens hjemmeside eller app produktbeskrivelser, prislister m.m?

Ja Nej

2b. - Har virksomhedens kunder mulighed for at bestille, reservere eller købe online på hjemmesiden/i appen?

Ja Nej

2c. - Kan virksomhedens kunder tilpasse eller designe produkter eller tjenester på hjemmesiden/i appen?

Ja Nej

2d. - Har virksomhedens kunder mulighed for at følge deres ordrer på hjemmesiden/i appen?

Ja Nej

2e. - Har hjemmesiden/appen indhold, som er tilpasset den enkelte bruger? (vha. brugergenkendelse)?

Ja Nej

2f. - Henviser hjemmesiden eller appen til virksomhedens profil på sociale medier?

Fx Facebook, LinkedIn, Instagram, Snapchat, Twitter m.m.

Ja Nej

2g. Har hjemmesiden/appen live chat service med personlig kundekontakt?

Ja Nej

2h. Har hjemmesiden /appen chatbot service med virtuel kundekontakt?

Ja Nej

Hvis 'Ja' til spørgsmål 2b skal spørgsmålene 3a-5 besvares

3. Har virksomhedens kunder følgende muligheder på virksomhedens hjemmeside eller app:

3a. - at se lagerstatus

Ja Nej

3b. - at se forventet leveringstid

Ja Nej

3c. - at benytte andre betalingsløsninger end betalingskort

Fx MobilePay, PayPal eller lignende

Ja Nej

4. Har virksomheden indenfor de seneste 12 måneder markedsført sig via følgende?

4a. - Regelmæssige nyhedsbreve

Ja Nej

4b. - Banner eller tekstannoncer

Ja Nej

4c. - Sociale medier som f.eks. Facebook, LinkedIn eller Instagram

Ja Nej

4d. - Webinarer

Ja Nej

4e. - Influencere

En influencer kan f.eks. være en blogger, youtuber eller instagrammer, som promoverer et produkt, en virksomhed eller en sag til en stor gruppe følgere.

Ja Nej

5. Har virksomheden indenfor de seneste 12 måneder benyttet statistikværktøjer som f.eks. Piwik PRO, Google Analytics eller Netminers til at følge kundernes færden på hjemmesiden eller appen?

Ja Nej

Digitalisering – diverse teknologier og tjenester

6. Køber virksomheden it-services som benyttes via internettet – såkaldt 'cloud computing'?

Ja Nej Ved ikke

7. Bruger virksomheden sensorer, der er koblet til internettet, såkaldt **IoT**?

Fx til at fjernstyre energiforbrug eller overvågning via 'intelligente' enheder eller systemer.

Ja Nej Ved ikke

8. Bruger virksomheden **machine learning** eller **kunstig intelligens**?

Fx til dataanalyse, billed- eller talegenkendelse, automatisering af processer.

Ja Nej Ved ikke

9. Bruger virksomheden **big data analyse**?

Enten af virksomhedens egne data fra fx digitale sensorer, mobile enheder eller fra andre kilder fx sociale medier

Ja Nej Ved ikke

10. Bruger virksomheden **industrirobotter**?

Fx til svejsning, laserskæring, sprøjtemaling, montering i en produktionskæde

Ja Nej Ved ikke

11. Bruger virksomheden **servicerobotter**?

Fx til rengøring, lagerarbejde, kontorassistance, byggeri

Ja Nej Ved ikke

12. Bruger virksomheden **ikke-fysisk softwarerobotter**?

Fx virtuelle assistenter, RPA, robotic process automation, dataanalyse

Ja Nej Ved ikke

13. Har virksomheden modtaget **elektroniske fakturaer, der kan databehandles automatisk?**

Fx EDIFACT, XML eller NemHandel. Medtag ikke fakturaer sendt i PDF-format.

Ja
 Nej
 Ved ikke

14. Bruger virksomheden **offentlige data?**

fx om virksomheder (CVR, regnskabsdata), geografi, bygninger, vejforhold, mobilitet, rejseplaner, sundhed, osv?

Ja
 Nej
 Ved ikke

e-salg

e-salg defineres som salg baseret på ordrer afgivet via internettet eller andre computer-netværk. Spørgeskemaet dækker tre e-salgskanaler:

A. egen hjemmeside/app

B. digitale markedsplatforme, hvor flere virksomheders produkter sælges fx Zalando, ebay, Amazon, Hotels.com, JustEat eller lign.

C. EDI (Electronic Data Interchange). EDI betyder at ordren sendes i et aftalt format, som tillader automatisk databehandling (EDIFACT, XML o.lign.) og at den enkelte ordre ikke indtastes manuelt.

*e-salg omfatter **ikke** ordrer afgivet via e-mail*

15. Har virksomheden i løbet af de seneste 12 måneder modtaget ordrer via følgende e-salgskanaler:

15a. - Virksomhedens **egen hjemmeside eller apps**

Ja
 Nej

15b. - **Digitale markedsplatforme**

Ja
 Nej

15c. - **EDI (Electronic Data Interchange)**

Ja
 Nej

Hvis 'Ja' i spørgsmål 15a, 15b eller 15c skal spørgsmål 16a besvares

16. **Andel af e-salg af den samlede omsætning**

16a. Hvor stor en procentandel af virksomhedens samlede omsætning kom fra e-salg (dvs. ordrer via de nævnte salgskanaler) i løbet af de seneste 12 måneder?

Angiv et tal som er større end 0 og maks. 100

Skøn beløbsmæssig andel i procent.

Hvis 'Ja' i 15a skal spørgsmål 17a besvares

Hvis 'Ja' i 15b skal spørgsmål 17b besvares

Hvis 'Ja' i 15c skal spørgsmål 17c besvares

17. Hvordan fordelte virksomhedens samlede omsætning fra e-salg sig på ordrer modtaget via...
Summen af andelen skal være 100 pct.

17a ...egen hjemmeside eller apps?

Skøn beløbsmæssig andel i procent.

17b ...digitale markedsplatforme?

Skøn beløbsmæssig andel i procent.

17c ...EDI (Electronic Data Interchange)?

Skøn beløbsmæssig andel i procent.

Hvis 'Ja' i 15a skal spørgsmål 18 besvares

Hvis 'Ja' i 15b skal spørgsmål 19 besvares

Hvis 'Ja' i 15c skal spørgsmål 20 besvares

Geografisk fordeling af kunder

18. Modtog virksomheden i løbet af de seneste 12 måneder ordrer via **egen hjemmeside eller apps** fra kunder i...

18a. - Danmark

 Ja Nej

18b. - Udlandet

 Ja Nej

19. Modtog virksomheden inden for de seneste 12 måneder ordrer via **digitale markedsplatforme** fra kunder i...

19a. - Danmark

 Ja Nej

19b. - Udlandet

 Ja Nej

20. Modtog virksomheden i løbet af de seneste 12 måneder ordrer via **EDI** fra kunder i...

20a. - Danmark

 Ja Nej

20b. - Udlandet

 Ja Nej

Hvis 'Ja' i spørgsmål 18b, 19b eller 20b skal spørgsmål 21 besvares

Andel af ordre fra udlandet og Danmark

21. Hvordan fordelte omsætningen fra e-salg sig i løbet af de seneste 12 måneder på følgende?

Skøn i procent. Summen af de to andele skal være = 100 pct.

21a. - ordre fra Danmark

21b. - ordre fra udlandet

Hvis 'Ja' i spørgsmål 15a eller 15b skal spørgsmål 22 besvares

Fordeling af private/erhvervskunder

22. Hvordan fordelte omsætningen fra e-salg sig i løbet af de seneste 12 måneder på følgende kundegrupper?

Skøn i procent. Summen af de to andele skal være = 100 pct.

22a. - Private forbrugere

22b. - Andre virksomheder eller offentlige myndigheder

COVID19 krisens betydning

23. Har virksomheden i løbet af 2020-2021 gjort følgende grundet COVID-19:

23a. - Introduceret nye varer/tjenester som konsekvens af COVID19

 Ja Nej

23b. - Øget andelen af medarbejdere med remote adgang til virksomhedens e-mail system

 Ja Nej

23c. - Øget antallet af remote møder (fx via MS Teams, Skype, Zoom etc.)

 Ja Nej

23d. - Øget andelen af medarbejdere, der arbejder hjemmefra mindst én dag om ugen

 Ja Nej

24. Har virksomheden i løbet af 2020-2021 **fremrykket investeringer** i digitalisering som følge af COVID-19?

Fx ekstra serverplads, udstyr til remote adgang og videomøder, it-løsninger til websalg, AI, robotteknologi/automatisering

 Ja Nej

25. Har virksomheden i løbet af 2020-2021 **introduceret nye digitale løsninger**, som den ikke havde planlagt med før COVID-19?

Fx udstyr til remote adgang og videomøder, it-løsninger til websalg, AI, data analyse.

 Ja Nej

26. Hvor vigtig har påvirkningen fra COVID-19 været for følgende forhold i virksomheden i 2020-2021?

26a. - Udfordringer forbundet med adgang til råvarer mv. fra leverandører i **Danmark**

Vigtig
 Ikke vigtig
 Ikke relevant
 Ved ikke

26b. - Udfordringer forbundet med adgang til råvarer mv. fra leverandører i **udlandet**

Vigtig
 Ikke vigtig
 Ikke relevant
 Ved ikke

26c. - Annullering af ordrer og/eller ordrenedgang fra virksomhedens kunder i **Danmark**

Vigtig
 Ikke vigtig
 Ikke relevant
 Ved ikke

26d. - Annullering af ordrer og/eller ordrenedgang fra virksomhedens kunder i **udlandet**

Vigtig
 Ikke vigtig
 Ikke relevant
 Ved ikke

26e. - Ændring i virksomhedens salgskanaler

Fx øget e-salg og/eller øget andel af samlet omsætning fra e-salg

Vigtig
 Ikke vigtig
 Ikke relevant
 Ved ikke

26f. - Udfordringer forbundet med forretningsrejse til/fra udlandet

Vigtig
 Ikke vigtig
 Ikke relevant
 Ved ikke

Innovation med miljømæssige gevinster (i de seneste tre år)

27. Har virksomheden i perioden reduceret energiforbruget eller CO₂-udledningen i sine produktionsprocesser?

Fx gennem effektivisering eller valg af andre energikilder

Ja, betydningsfuldt
 Ja, men af mindre betydning
 Nej
 Ved ikke

28. Har virksomheden i perioden ændret forbrug af materialer eller processer i produktionen i miljøvenlig retning?

Fx gennem genanvendelse, mindre affald, mindre forurening eller mere effektiv udnyttelse

Ja, betydningsfuldt
 Ja, men af mindre betydning
 Nej
 Ved ikke

29. Har virksomheden i perioden introduceret varer eller tjenester som i anvendelsen direkte betyder mindre CO2-aftryk?

Fx komponenter indenfor vedvarende energi eller services til bedre energi- og produktionsstyring

Ja, betydningsfuldt

Ja, men af mindre betydning

Nej

Ved ikke

30. Har virksomheden i perioden introduceret varer eller tjenester med andre miljøvenlige produkttegenskaber (end CO2-reduktion)?

Fx produkter med længere levetid, øget mulighed for genanvendelse eller mindre forurenende i anvendelsen

Ja, betydningsfuldt

Ja, men af mindre betydning

Nej

Ved ikke

Bemærkninger

Eventuelle bemærkninger til det indberettede kan skrives her: