

Vadlīnijas par IKT un e-komercijas datu sniegšanu

Šīs vadlīnijas ir atbalsts Centrālās statistikas pārvaldes veidlapas **“IKT un e-komercija”** un **“IKT un e-komercija konsolidētais”** raitai aizpildīšanai.

Jūsu sniegtie dati ir ļoti svarīgi, jo palīdzēs novērtēt, kā Latvijā attīstās e-komercija, mākslīgā intelekta risinājumu lietošana u.c.

Daļa no rādītājiem tiek izmantoti arī būtiskajā DESI indeksa¹ aprēķināšanā, lai novērtētu Latvijas digitālās attīstības līmeni Eiropas Savienībā.

Praktisks padoms: IT speciālists aizpilda tehniskās sadaļas, grāmatvedis – e-komercijas daļu.

¹ Digital Economy and Society Index



Interneta pieejamība un izmantošana

Lūdzam sniegt informāciju, cik darbiniekiem ir **piekļuve internetam darba vajadzībām**.

Darbinieki – visi, kam internets nepieciešams darba vajadzībām, arī attālināti strādājošie un pašnodarbinātie.

Uzņēmuma tīmekļvietne var būt gan sava, gan kopīga ar grupu vai franšīzi. Facebook, Instagram vai tml. konts nav uzskatāms par tīmekļvietni.

Uzņēmumi tiek uzskatīti par **sociālo mediju lietotājiem**, ja tiem ir izveidots lietotāja profils/lapa Facebook, Instagram, X, Snapchat, Threads, Draugiem, YouTube, LinkedIn, TikTok u.c.

Uzņēmumam nav obligāti jābūt aktīvam sociālajos medijos, lai to uzskatītu par šo platformu lietotāju; pietiek ar to, ka ir norādīta pamatinformācija (piemēram, atrašanās vieta, piedāvātie produkti vai pakalpojumi, aktuālītātes).



E-komercija

Pārdošana internetā ir klientu pasūtījumi vai rezervācijas, kas veikti tiešsaistē, izmantojot interneta veikalus, tīmekļa vai mobilās lietotnes, tiešsaistes veidlapas, ekstranetu vai e-komercijas platformas.

Elektroniskā datu apmaiņa (EDI – Electronic Data Interchange) ir strukturēta datu pārraide no vienas datoru sistēmas uz otru, izmantojot saskaņotus ziņojumu standartus. Tas nodrošina automatizētu elektronisku datu apmaiņu starp uzņēmumiem bez cilvēka līdzdalības un aptver visu elektroniskās datu apmaiņas procesu – datu pārsūtīšanu, ziņojumu plūsmu, dokumentu formātus un programmatūru, kas nodrošina šo datu interpretāciju un apstrādi.

Piemēri – EDIFACT, UBL, XML, EDI HUB, Telema EDI, Unifiedpost, WebEDI.



IKT speciālisti un prasmes

IKT speciālists ir darbinieks, kura pamatdarbs ir sistēmu, programmatūras vai lietotņu izstrāde, uzturēšana, datortīklu, datu drošības vai tehniskais atbalsts.

Piemēri: programmētāji, tīklu administratori, datu analītiķi, IT atbalsta speciālisti, UX/UI dizaineri, kiberdrošības eksperti u.c.



Datu izmantošana un analītika

ERP jeb uzņēmuma resursu plānošanas programmatūra:

- apvieno dažādas uzņēmuma nodaļas (grāmatvedību, ražošanu, personālvadību, noliktavu u.c.) vienā datubāzē;
- nodrošina datu pieejamību reāllaikā;
- palīdz uzņēmumam koordinēt plānošanu, iepirkumus, pārdošanu un finanšu vadību;
- var būt uzstādīta lokāli vai pieejama kā mākoņpakalpojums.

Piemēri: Horizon, SAP, SAGE, ORACLE, IRIS, Blackbaud, Salesforce, Northgate, Advanced, Epicor, Infor, Pegasus, Ozols, G vedis, Tildes Jumis, Zalktis, Microsoft Dynamics 365 u.c.

CRM jeb klientu vadības sistēma palīdz uzņēmumam uzturēt un uzlabot attiecības ar klientiem.

Tā apvieno vienuviet visu informāciju par klientiem un sadarbības vēsturi:

- kontaktainformāciju, pasūtījumus, e-pastus, zvanus;
- pārdošanas un mārketinga aktivitātes;
- klientu apkalpošanas pieprasījumus un sūdzības.

Ar CRM uzņēmums var:

- sekot līdzi pārdošanas procesam no pirmā kontakta līdz pirkumam;
- personalizēt piedāvājumus un uzlabot klientu apmierinātību;
- analizēt datus, lai pieņemtu labākus biznesa lēmumus.

Piemēri: MiniCRM, Pipedrive, HubSpot, Britrix24, Microsoft Dynamics 365 CRM, Visma, Salesforce u.c.

BI jeb biznesa analītikas programmatūra tiek izmantota, lai **piekļūtu un analizētu uzņēmuma datus**, veidojot pārskatus, kopsavilkumus un diagrammas, tā palīdz pieņemt lēmumus, balstoties uz datiem.

Piemēri: Microsoft Power BI, SAP BusinessObjects, SAS u.c.

Datu analītika

Lūdzu rūpīgi izvērtēt vai uzņēmums tiešām veic datu analītiku, ņemot vērā dotos piemērus par to, kas tiek uzskatīts un kas netiek uzskatīts par datu analītiku.

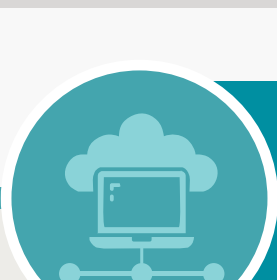
Ir datu analītika	Nav datu analītika
Uzņēmums analizē klientu pirkumu vēsturi, lai redzētu, kuri produkti būs pieprasīti nākamajā sezonā.	Uzņēmums tikai apkopo un saglabā pārdošanas datus, neveicot to analīzi.
Ražošanas uzņēmums izmanto sensoru datus, lai prognozētu iekārtu bojājumus un plānotu apkopi.	Ražošanas uzņēmums reģistrē iekārtu bojājumus.
Pakalpojuma sniedzējs analizē rezervāciju datus, lai uzlabotu servisa kvalitāti un piedāvājumu.	Pakalpojumu sniedzējs apkopo klientu atsauksmes, tās neanalizējot un neizmantojot lēmumu pieņemšanā.



Mākslīgais intelekts

Ja uzņēmums rada mākslīgā intelekta tehnoloģijas citu uzņēmumu vajadzībām, t.i., pārdošanai, un tās neizmanto savā darbībā, tad jāizvēlas atbilde “nē”.

Tehnoloģiju veids	Apraksts	Izmantošanas piemēri
Rakstiskās valodas analīze (tekstizrace jeb text mining)	Liela apjoma tekstu analīze, lai izgūtu būtisku informāciju.	Sociālo mediju monitoringam, biznesa analītikai (<i>business intelligence</i>), risku un zināšanu pārvaldībai, kiberdrošībai, klientu apkalpošanai (sarunboti).
Runas atpazīšana (speech recognition)	Automātiska runātās valodas pārvēršana tekstā, izmantojot MI.	Zvanu apstrāde klientu centros, balss komandas (Siri, Alexa, Google Voice).
Dabiskās valodas radīšana (Natural language generation, speech synthesis)	Automātiska teksta vai runas ģenerēšana ar valodas modeļiem.	Sarunboti, atskaites, produktu apraksti, koda ģenerēšana (ChatGPT, Copilot).
Attēlu, video un audio ģenerēšana	Jauna vizuālā vai audio saturs radīšana ar MI.	Māksla (DALL-E, Midjourney), video (Sora, Gen-2), mūzika (MusicLM).
Mašīnmācīšanās datu analīzei (Deep learning)	Modeļu apmācīšana ar datiem analīžu un prognožu uzlabošanai.	Ieteikumu sistēmas (Netflix, Amazon), cenu noteikšana, kiberdrošība.
Uz MI balstītas programmatūras robotizētu procesu automatizācijai (RPA) (AI-based software robotic process automation)	Risinājumi, kas ar MI palīdzību spēj atkārtot noteiktus darbību soļus, kā arī analizēt datus un sniegt atbalstu lēmumu pieņemšanā.	Efektīvāka rutīnas uzdevumu veikšana un procesu optimizācija.
Autonomi roboti, transportlīdzekļi un droni	Ierīces, kas ar sensoriem un MI patstāvīgi pieņem kustības lēmumus.	Piegādes droni, pašbraucošās automašīnas, rūpnieciskie roboti.



Mākoņpakalpojumi

Interneta pakalpojumi, kas nodrošina piekļuvi datu glabāšanai, programmatūrai vai serveriem.

Piemēri: Google Cloud Platform, Google Workspace, Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Dropbox Business, IBM Cloud, u.c.