

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΟΥΣ ΤΟΜΕΑ
ΤΜΗΜΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
Ταχ. Δ/ση: Πειραιώς 46 και Επονιτών
18510 Πειραιάς
Τηλέφωνα: 213 1352402, 213 1352438, 213 1352044
Fax: 213 1352453
e-mail: ict@statistics.gr

ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, ΕΤΟΥΣ 2014

1. Στοιχεία της επιχείρησης

1α. Διόρθωση στοιχείων της επιχείρησης

(Μόνο στην περίπτωση που στοιχεία της Επιχείρησης έχουν αλλάξει)

Επωνυμία:

Διεύθυνση επιχείρησης:

(οδός, αριθμός, δημοτική και περιφερειακή ενότητα)

Τ.Κ.:

Τηλέφωνο:

ΑΦΜ:

2. Γενικά οικονομικά στοιχεία

Προσοχή: Τα παρακάτω ερωτήματα πρέπει οπωσδήποτε να συμπληρωθούν.

α. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης (περιγραφή):

NACE
(συμπληρώνεται από την ΕΛΣΤΑΤ)

β. Απασχολούμενοι το 2013 (κατά μέσο όρο)

γ. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2013

Περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του ΛΣ: (20+24+25+28) + (61+62+64)
(Για τον χρηματοοικονομικό τομέα, οι λογαριασμοί 20-24-27 απεικονίζονται
με τους τόκους καταθέσεων – λογαριασμός 65)

€
(χωρίς δεκαδικά)

δ. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2013

€
(χωρίς δεκαδικά)

3. Στοιχεία επικοινωνίας υπευθύνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου

Όνοματεπώνυμο: Ιδιότητα:

Τηλέφωνο: Fax: e-mail:

Νομικό Πλαίσιο

Η έρευνα διενεργείται ταυτόχρονα σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, σε εφαρμογή του Κανονισμού 821/2010/17.09.2010, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Βάσει του Ν. 3832/2010, η παροχή στοιχείων στην ΕΛΣΤΑΤ είναι **ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ**, το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου χρησιμοποιείται αποκλειστικά για στατιστικούς σκοπούς και τηρείται το **ΑΠΟΡΡΗΤΟ** των στοιχείων.

Γενικές οδηγίες υποβολής ερωτηματολογίου:

1. Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων. Το ερωτηματολόγιο μπορεί να υποβληθεί ηλεκτρονικά. Online συμπλήρωση γίνεται από την ιστοσελίδα της ΕΛΣΤΑΤ ως ακολούθως: [www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/Ερευνες on line/ Ερευνα Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις](http://www.statistics.gr/portal/page/portal/ESYE/Ερευνες%20on%20line/Ερευνα%20Ηλεκτρονικού%20Εμπορίου%20στις%20Επιχειρήσεις). Η εγγραφή για πρόσβαση στην ιστοσελίδα γίνεται με **username (α/α)** τον 6ψήφιο κωδικό στην πρώτη σελίδα του έντυπου ερωτηματολογίου που σας έχει αποσταλεί και **password** τον **ΑΦΜ** της επιχείρησης.
2. Το ερωτηματολόγιο πρέπει να επιστραφεί σωστά συμπληρωμένο **εντός 20 ημερών από την παραλαβή του.**

ΜΕΡΟΣ Α: Χρήση υπολογιστών

A1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές;

Στους **υπολογιστές** συμπεριλαμβάνονται οι προσωπικοί και φορητοί υπολογιστές (π.χ. laptops, notebooks, nettops), συσκευές μικρού μεγέθους (PDA) ή έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphones).

Ναι Όχι

↓
Αν όχι,
τέλος έρευνας

A2. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, για τις ανάγκες της επιχείρησής σας;

--	--	--	--	--

ΜΕΡΟΣ Β: Άτομα που είναι εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης, επικοινωνίας (ICT) και συναφείς δεξιότητες

B1. Απασχόλησε η επιχείρησή σας άτομα εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICT);

Ως *τέτοια άτομα* νοούνται τα άτομα εκείνα τα οποία έχουν σαν κύρια ενασχόλησή τους την ανάπτυξη, τη λειτουργία και τη διατήρηση συστημάτων πληροφορικής ή εφαρμογών.

Ναι Όχι

B2. Κατά τη διάρκεια του 2013, υλοποίησε η επιχείρησή σας προγράμματα κατάρτισης με στόχο την ανάπτυξη ή τον εμπλουτισμό των γνώσεων του προσωπικού σε θέματα τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας για:

α) Εκπαίδευση υπαλλήλων εξειδικευμένων στις τεχνολογίες πληροφόρησης (Απαντάτε όχι, αν η επιχείρηση δεν απασχολεί τέτοιους υπαλλήλους)

Ναι Όχι

β) Εκπαίδευση του υπόλοιπου προσωπικού

Ναι Όχι

B3. Προσέλαβε η επιχείρησή σας ή προσπάθησε να προσλάβει προσωπικό εξειδικευμένο στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας, κατά τη διάρκεια του 2013;

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Γ1

B4. Κατά τη διάρκεια του 2013, συνάντησε η επιχείρησή σας δυσκολίες στην πρόσληψη ατόμων με εξειδικευμένες γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών;

Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ Γ: Πρόσβαση και χρήση διαδικτύου

Γ1. Είχε η επιχείρησή σας πρόσβαση στο διαδίκτυο;

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Ε1

Γ2. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποίησαν υπολογιστές με πρόσβαση στο διαδίκτυο για επιχειρηματική χρήση;

--	--	--	--	--

Τύπος σύνδεσης της επιχείρησης στο διαδίκτυο

Γ3. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας σύνδεση DSL ή άλλο τύπο σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης με το διαδίκτυο;

(π.χ ADSL, SDSL, VDSL, FTTH-τεχνολογία οπτικών ινών, καλωδιακή τεχνολογία, Wi-Fi κλπ.)

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Γ5

Γ4. Ποια ήταν η μέγιστη προβλεπόμενη (βάση συμβολαίου) ταχύτητα download που χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας για την ταχύτερη σταθερή σύνδεσή της στο διαδίκτυο;

Επιλέξτε μόνο μία απάντηση.

α) Κάτω από 2 Mbit/s

β) Τουλάχιστον 2 Mbit/s αλλά κάτω από 10 Mbit/s

γ) Τουλάχιστον 10 Mbit/s αλλά κάτω από 30 Mbit/s

δ) Τουλάχιστον 30 Mbit/s αλλά κάτω από 100 Mbit/s

ε) Τουλάχιστον 100 Mbit/s

Κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επιχειρηματική χρήση

(Απαντούν οι επιχειρήσεις με πρόσβαση στο διαδίκτυο)

Μία επιχείρηση παρέχει κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επιχειρηματική χρήση όταν:

- έχει εξοπλίσει τους υπαλλήλους της, με φορητές συσκευές που υποστηρίζουν μια κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο και
- πληρώνει το σύνολο ή τουλάχιστον ένα μέρος, της συνδρομής και του κόστους χρήσης

Κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο είναι η σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας

Φορητές συσκευές που επιτρέπουν κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο είναι:

- Φορητοί υπολογιστές (π.χ. notebook, netbook, laptop, Ultra Mobile PC-UMPC, tablet, PC κλπ.)
- Άλλες φορητές συσκευές, όπως smartphones, PDA phones.

G5. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας κάποιον από τους ακόλουθους τύπους κινητής σύνδεσης στο διαδίκτυο (μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας);

- α) κινητή ευρυζωνική σύνδεση μέσω φορητής συσκευής, με τη χρήση δικτύων κινητής τηλεφωνίας (το λεγόμενο 3G ή 4G) (π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών, όπως smartphones)
- α1) μέσω φορητού υπολογιστή, με τη χρήση δικτύων κινητής τηλεφωνίας (το λεγόμενο 3G ή 4G) (π.χ. notebook, netbook, laptop, tablet κλπ.)
- α2) μέσω άλλων φορητών συσκευών, όπως smartphones, με τη χρήση δικτύων κινητής τηλεφωνίας (το λεγόμενο 3G ή 4G)
- β) άλλη κινητή σύνδεση (π.χ. GSM, GPRS, EDGE)

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

G6. Σε πόσους υπαλλήλους, η επιχείρησή σας παρέχει φορητές συσκευές που επιτρέπουν κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση; (Για παράδειγμα, φορητούς υπολογιστές, tablets ή φορητές συσκευές, όπως smartphones)

--	--	--	--	--	--

Χρήση διαδικτυακού τόπου (website)

G7. Είχε η επιχείρησή σας δικό της διαδικτυακό τόπο (website);

***Web site:** Τοποθεσία στον Παγκόσμιο Ιστό (World Wide Web) που προσδιορίζεται από συγκεκριμένη διαδικτυακή διεύθυνση. Συλλογή διαδικτυακών αρχείων (web) για συγκεκριμένο θέμα που περιλαμβάνει ένα αρχικό αρχείο που λέγεται «home page». Οι πληροφορίες έχουν κωδικοποιηθεί με ειδικές γλώσσες (Hypertext mark-up language –(HTML, XML, Java) και διαβάζονται μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή (Web browser), όπως ο Navigator της Netscape ή ο Internet Explorer της Microsoft.

Ναι Όχι



Αν όχι, πηγαίνετε στο G9

G8. Ποιες από τις ακόλουθες υπηρεσίες παρέχει ο διαδικτυακός τόπος (website) της επιχείρησής σας;

- α) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων ή τιμοκαταλόγους
- β) Ηλεκτρονικές (Online) παραγγελίες ή κρατήσεις, (π.χ. καλάθι αγορών – shopping cart)
- γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες online
- δ) Παρακολούθηση παραγγελιών online
- ε) Δυνατότητα προσωποποίησης περιεχομένου για τους συχνούς επισκέπτες
- στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές για το προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- ζ) Την πολιτική εμπιστευτικότητας, σφραγίδα εμπιστευτικότητας ή πιστοποιητικό ασφαλείας που σχετίζεται με την ασφάλεια του διαδικτυακού τόπου της επιχείρησής σας
- η) Διαφήμιση για ανοιχτές θέσεις εργασίας στην επιχείρηση ή ηλεκτρονική αίτηση για θέση εργασίας
- θ) Φόρμα ηλεκτρονικής υποβολής παραπόνων (π.χ μέσω e-mail, φόρμας επικοινωνίας παραπόνων -web form κλπ.)

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης

* Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται εκείνες που διαθέτουν ένα προφίλ χρήστη ή μια άδεια χρήσης, ανάλογα με τις απαιτήσεις και το είδος των μέσων κοινωνικής δικτύωσης

G9. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης;

(όχι μόνο για προπληρωμένες διαφημίσεις)

- α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer κ.α.)
- β) Το ιστολόγιο (blog ή microblogs) της επιχείρησης (π.χ Twitter, Present.ly κ.α.)
- γ) Διαδικτυακούς τόπους ανταλλαγής περιεχομένου πολυμέσων (π.χ YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare κ.α.)
- δ) Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονται σε διαδικτυακές εγκυκλοπαίδειες (Wiki)

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Άλλη χρήση του διαδικτύου

G10. Είχε κάποιος υπάλληλος πρόσβαση, εξ' αποστάσεως, σε e-mails, αρχεία και εφαρμογές της επιχείρησής;

Ναι Όχι

G11. Πλήρωσε η επιχείρησή σας για να διαφημιστεί μέσω διαδικτύου;

Για παράδειγμα, διαφημίσεις σε μηχανές εύρεσης (google), σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, σε άλλες ιστοσελίδες κλπ.

Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ Δ: Υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing)

(Απαντούν οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο)

Το υπολογιστικό νέφος (cloud computing) αναφέρεται στις υπηρεσίες τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται μέσω του διαδικτύου για την πρόσβαση σε λογισμικό, υπολογιστική δύναμη, χωρητικότητα αποθήκευσης κλπ. Αυτές οι υπηρεσίες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- παραδίδονται από τους εξυπηρετητές (servers) των παρόχων της υπηρεσίας του υπολογιστικού νέφους
- μπορούν εύκολα να ανέβουν ή να κατέβουν κλίμακα (π.χ. αριθμός χρηστών ή αλλαγή χωρητικότητας αποθήκευσης)
- μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατόπιν παραγγελίας από τον χρήστη, τουλάχιστον μετά από την αρχική εγκατάσταση (χωρίς ανθρώπινη επαφή με τον πάροχο της υπηρεσίας)
- είναι πληρωμένες, είτε ανά χρήστη, με βάση τη χρησιμοποιημένη χωρητικότητα, είτε είναι προπληρωμένες.

Το υπολογιστικό νέφος μπορεί να περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω Εικονικών Ιδιωτικών Δικτύων (Virtual Private Networks).

Δ1. Αγόρασε η επιχείρησή σας υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing) στο διαδίκτυο; Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Δ6

Δ2. Αγόρασε η επιχείρησή σας κάποια από τις παρακάτω υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing) στο διαδίκτυο; (Εξαιρούνται οι δωρεάν υπηρεσίες)

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| α) E-mail (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Λογισμικό γραφείου (π.χ. επεξεργαστές λέξεων, υπολογιστικά φύλλα κλπ.) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Φιλοξενία της βάσης δεδομένων της επιχείρησής (databases) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Αποθήκευση των αρχείων | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ε) Χρηματοοικονομικές ή λογιστικές εφαρμογές | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| στ) Εφαρμογές διαχείρισης σχέσεων πελατών (CRM) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ζ) Υπολογιστική δύναμη για να τρέξει το λογισμικό της επιχείρησής | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

Δ3. Αγόρασε η επιχείρησή σας κάποια από τις υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing) που παρέχεται από;

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| α) κοινούς εξυπηρετητές (servers) των παρόχων υπηρεσιών | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) εξυπηρετητές (servers) που οι πάροχοι έχουν κρατήσει αποκλειστικά για την επιχείρησή σας | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

Δ4. Κάποιος από τους παρακάτω παράγοντες περιόρισε τη χρήση των υπηρεσιών του υπολογιστικού νέφους (cloud computing);

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| α) Κίνδυνος παραβίασης της ασφάλειας | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Προβλήματα στην πρόσβαση στα δεδομένα ή στο λογισμικό | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Δυσκολίες στη διαγραφή ή αλλαγή παρόχου (συμπεριλαμβανομένων ανησυχιών αναφορικά με τη δυνατότητα μεταφοράς των δεδομένων) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Αβεβαιότητα για την τοποθεσία που βρίσκονται τα δεδομένα | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ε) Αβεβαιότητα για την ισχύουσα νομοθεσία, δικαιοδοσία, μηχανισμούς επίλυσης διαφορών | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| στ) Υψηλό κόστος αγοράς των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ζ) Ανεπαρκείς γνώσεις για τις υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

Δ5. Σε ποιο βαθμό επωφελήθηκε η επιχείρησή σας από τα παρακάτω πλεονεκτήματα της χρήσης υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing);

- | | Σε
υψηλό
βαθμό | Σε
κάποιο
βαθμό | Σε
περιορισμένο
βαθμό | Καθόλου |
|---|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| α) Μείωση του κόστους που σχετίζεται με τις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| β) Ευελιξία λόγω της δυνατότητας αναπροσαρμογής των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| γ) Εύκολη και γρήγορη ανάπτυξη λύσεων βάσει των υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

→ Πηγαίνετε στο ερώτημα E1

Στο ερώτημα Δ6 απαντούν ΜΟΝΟ όσοι έχουν απαντήσει ΟΧΙ στο ερώτημα Δ1

Δ6. Κάποιος από τους παρακάτω παράγοντες εμπόδισε την επιχείρησή σας από το να κάνει χρήση των υπηρεσιών του υπολογιστικού νέφους (cloud computing);

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| α) Το ρίσκο παραβίασης ασφάλειας | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Η αβεβαιότητα για την τοποθεσία των δεδομένων | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Η αβεβαιότητα για την ισχύουσα νομοθεσία, τη δικαιοδοσία, τον μηχανισμό επίλυσης διαφορών | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Το υψηλό κόστος αγοράς των υπηρεσιών του υπολογιστικού νέφους | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ε) Η μη επαρκής γνώση του υπολογιστικού νέφους | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

ΜΕΡΟΣ Ε: Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών μέσα στην Επιχείρηση



ERP (Enterprise Resource Planning):

Το λογισμικό πακέτο τύπου **ERP** (Enterprise Resource Planning) χρησιμοποιείται για τη διαχείριση των πόρων μιας επιχείρησης με την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των διάφορων λειτουργικών μονάδων της επιχείρησης (π.χ λογιστήριο, μονάδα προγραμματισμού, παραγωγής, μάρκετινγκ κ.ά.)

E1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σου λογισμικό πακέτο τύπου ERP;

Ναι Όχι



Ηλεκτρονική διάχυση πληροφοριών:

Το λογισμικό πακέτο τύπου **CRM** (Customer Relationship Management) αναφέρεται σε εφαρμογές για τη διαχείριση / διάχυση των πληροφοριών μιας επιχείρησης αναφορικά με τους πελάτες της.

E2. Εφάρμοσε η επιχείρησή σου τη εφαρμογή λογισμικού τύπου CRM;

- α) Για τη συλλογή, την αποθήκευση και την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες μεταξύ των διάφορων λειτουργικών της μονάδων για τις διάφορες επιχειρηματικές λειτουργίες
- β) Για την ανάλυση των πληροφοριών για τους πελάτες για εμπορικούς σκοπούς (ρύθμιση τιμών, προώθηση πωλήσεων, επιλογή τρόπων διανομής των προϊόντων κλπ.)

Ναι Όχι

Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Χρήση μηνυμάτων τύπου EDI κατάλληλα για αυτοματοποιημένη επεξεργασία

EDI (Electronic Data Interchange): Τα συστήματα EDI δεν είναι παρά ένα σύνολο πρωτοκόλλων επικοινωνίας, που χρησιμοποιούνται από ειδικευμένα κλειστά συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών σε μεγάλες επιχειρήσεις. Τα μηνύματα ενός συστήματος EDI περιέχουν συνήθως στοιχεία παραγγελιών, τιμολογίων και πληρωμών, σε μια προσυμφωνηθείσα μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία (π.χ EDIFACT, UBL, XML).

Γενικότερα, τα συστήματα EDI αναφέρονται στη δομημένη διαβίβαση δεδομένων ή εγγράφων μεταξύ οργανισμών ή επιχειρήσεων με ηλεκτρονικά μέσα.

ΣΤ1. Έστειλε ή έλαβε η επιχείρησή σου μηνύματα τύπου EDI, κατάλληλα για αυτοματοποιημένη επεξεργασία;

- α) Για οδηγίες πληρωμής σε χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς
- β) Για δεδομένα προς και από τις δημόσιες υπηρεσίες (π.χ. επιστροφή φόρων, στατιστικά δεδομένα, δηλώσεις εισαγωγών ή εξαγωγών)

Ναι Όχι

Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ Ζ: Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών για τη Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Supply Chain Management)



Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών για τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας σημαίνει ανταλλαγή κάθε είδους πληροφορίας με προμηθευτές ή/και πελάτες, με στόχο τη διαθεσιμότητα, την παραγωγή, την εξέλιξη και τη διανομή των προϊόντων ή των υπηρεσιών.

Η ανταλλαγή πληροφοριών μπορεί να γίνει μεταξύ προμηθευτών/πελατών ή με την αντίθετη φορά και ακόμα μπορεί να γίνει μέσω διαδικτύου ή άλλων μέσων ηλεκτρονικής μεταφοράς δεδομένων, αλλά δεν περιλαμβάνει δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

Z1. Αντάλλαξε συχνά η επιχείρησή σου πληροφορίες, ηλεκτρονικά, σχετικά με τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας με τους προμηθευτές ή τους πελάτες της;

Ναι Όχι

Για παράδειγμα, πληροφορίες για προβλέψεις ζήτησης, κατάσταση αποθήκης, παραγωγή-διανομή ή ανάπτυξη του προϊόντος, μέσω δικτύου υπολογιστών μεταξύ υπολογιστών διαφορετικών επιχειρήσεων.

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο H1

Z2. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σου κάποια από τις ακόλουθες μεθόδους για την ανταλλαγή αυτών των πληροφοριών;

- α) μέσω websites (της επιχείρησης σου, των συνεργατών σου) ή web portals
- β) μέσω αυτόματης ανταλλαγής δεδομένων (συστήματα τύπου EDI, XML, EDIFACT κλπ.)

Ναι Όχι

Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ Η: Χρήση Τεχνολογιών εντοπισμού ραδιοσυχνότητας (Radio-frequency Identification technologies)



Η τεχνολογία **RFID** (Radio-frequency Identification) είναι η τεχνολογία που χρησιμοποιεί επικοινωνία μέσω ηλεκτρομαγνητικών κυμάτων για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ ενός τερματικού (terminal) και ενός ηλεκτρονικού τσιπ (tag), που είναι προσαρμοσμένο σε ένα αντικείμενο με σκοπό τον εντοπισμό του. Κάποια από τα ηλεκτρονικά αυτά τσιπ μπορούν να διαβάζονται από αρκετά μέτρα μακριά και χωρίς να υπάρχει οπτική επαφή με το τερματικό (reader).

Τα περισσότερα RFID τσιπ αποτελούνται από τουλάχιστον δύο μέρη. Το ένα μέρος είναι ένα ολοκληρωμένο κύκλωμα για αποθήκευση και επεξεργασία της πληροφορίας και για διαμόρφωση ενός σήματος ραδιοσυχνότητας. Το άλλο μέρος είναι μία κεραία για λήψη και εκπομπή του σήματος.

Παραδείγματα είναι οι ηλεκτρονικές ετικέτες που είναι τοποθετημένες πάνω σε ρούχα, βιβλία ή CDs.

H1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σου εργαλεία εντοπισμού ραδιοσυχνότητας για τους ακόλουθους λόγους;

- α) Για ταυτοποίηση ή έλεγχο πρόσβασης
- β) Ως μέρος της παραγωγής και της διαδικασίας παράδοσης (παρακολούθηση και έλεγχο της διαδικασίας παραγωγής, εφοδιαστική αλυσίδα και έλεγχος κατάστασης αποθήκης, σέρβις, διατήρηση ή διαχείριση προϊόντος)
- γ) Για ταυτοποίηση προϊόντος μετά την πώληση (π.χ έλεγχος για κλοπή, πλαστογράφηση, πληροφορίες για αλλεργιογόνα κλπ.)

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ Θ: Ηλεκτρονικά τιμολόγια (Electronic Invoicing)

* **Ηλεκτρονικό τιμολόγιο:** είναι ένα ηλεκτρονικό έγγραφο συναλλαγής (είτε σε έντυπη μορφή είτε σε ηλεκτρονική), το οποίο περιέχει πληροφορίες χρέωσης.

Διακρίνονται δύο διαφορετικοί τύποι ηλεκτρονικών τιμολογίων:

- *Ηλεκτρονικό τιμολόγιο* με τυποποιημένη δομή (κατάλληλο για αυτόματη επεξεργασία) που μπορεί να υποστεί επεξεργασία αυτόματα, π.χ. EDI, UBL, XML. Μπορεί να έχει κατεύθυνση προς τους προμηθευτές ή πελάτες μέσω των φορέων παροχής υπηρεσιών ή μέσω του ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος.
- *Τιμολόγιο σε ηλεκτρονική μορφή* που όμως δεν μπορεί να υποστεί αυτόματη επεξεργασία, π.χ. e-mails, επισυναπτόμενα αρχεία σε e-mails σε μορφή pdf, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή.

Θ1. Κατά τη διάρκεια του 2013, έστειλε η επιχείρησή σας ηλεκτρονικά τιμολόγια σε άλλες επιχειρήσεις ή σε δημόσιες υπηρεσίες;

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Θ3

Θ2. Επί του συνόλου των τιμολογίων που έστειλε η επιχείρησή σας σε άλλες επιχειρήσεις ή δημόσιες υπηρεσίες, τι ποσοστό αντιπροσωπεύουν τα:

- α) ηλεκτρονικά τιμολόγια με συγκεκριμένη δομή για αυτόματη ηλεκτρονική επεξεργασία (π.χ. συστήματα τύπου EDI, UBL, XML κ.ά.)
- β) ηλεκτρονικά τιμολόγια που δεν ήταν κατάλληλα για αυτόματη ηλεκτρονική επεξεργασία (π.χ. e-mail ή e-mail σε μορφή PDF)
- γ) ηλεκτρονικά τιμολόγια σε έντυπη μορφή

%

%

%

ΣΥΝΟΛΟ

1 0 0 %

Θ3. Επί του συνόλου των τιμολογίων που έλαβε η επιχείρησή σας από άλλες επιχειρήσεις ή δημόσιες υπηρεσίες, τι ποσοστό αντιπροσωπεύουν τα:

- α) ηλεκτρονικά τιμολόγια με συγκεκριμένη δομή για αυτόματη ηλεκτρονική επεξεργασία (π.χ. συστήματα τύπου EDI, UBL, XML κ.ά.)
- β) ηλεκτρονικά τιμολόγια που δεν ήταν κατάλληλα για αυτόματη ηλεκτρονική επεξεργασία (π.χ. e-mail ή e-mail σε μορφή PDF)
- γ) ηλεκτρονικά τιμολόγια σε έντυπη μορφή

%

%

%

ΣΥΝΟΛΟ

1 0 0 %

ΜΕΡΟΣ Ι: Ηλεκτρονικό εμπόριο

(Περιλαμβάνονται οι επιχειρήσεις που δεν ανήκουν στον χρηματοπιστωτικό τομέα και έχουν Η/Υ)



Ηλεκτρονικό εμπόριο σημαίνει:

Αποστολή ή λήψη παραγγελιών μέσω δικτύων υπολογιστών, αλλά και μέσω άλλων δικτύων όπου η πληρωμή και η παράδοση δεν γίνεται απαραίτητα ηλεκτρονικά.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να γίνει μέσω ιστοσελίδας (website) ή αυτόματης ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των επιχειρήσεων.

Παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, fax και δακτυλογραφημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) δεν θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Στα ακόλουθα ερωτήματα αναφέρετε χωριστά τις ηλεκτρονικές πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας και μέσω μηνυμάτων τύπου EDI.

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΕΣΩ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ (web sales)

Είναι οι πωλήσεις που γίνονται μέσω ηλεκτρονικού καταστήματος (web shop) ή μέσω ηλεκτρονικών φορμών παραγγελιών από την ιστοσελίδα ή το ιδιωτικό τοπικό δίκτυο της επιχείρησης (extranet), ανεξάρτητα από το μέσο πρόσβασης στο διαδίκτυο (π.χ. ηλεκτρονικός υπολογιστής, φορητός υπολογιστής-laptop, κινητό τηλέφωνο).

11. Έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας το 2013;

Ναι Όχι

Εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Ι5

12. Αναφέρατε για το 2013:

- α) **Είτε τον τζίρο** που προήλθε από παραγγελίες μέσω δικτύων Η/Υ, σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ

(χωρίς δεκαδικά)

- β) **Είτε το ποσοστό του τζίρου** που προήλθε από παραγγελίες μέσω δικτύων Η/Υ, σε σχέση με το συνολικό τζίρο

%

13. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών από παραγγελίες που έγιναν μέσω ιστοσελίδας το 2013:

- α) Πωλήσεις σε ιδιώτες πελάτες (B2C)
β) Πωλήσεις σε άλλες επιχειρήσεις (B2B) ή δημόσιες υπηρεσίες (B2G)
γ) Σύνολο πωλήσεων

□ □ □ %
□ □ □ %
1 0 0 %

14. Ποιο από τα ακόλουθα μέσα πληρωμής είναι αποδεκτό για πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας;

- α) Online πληρωμές, π.χ. υπηρεσίες πληρωμής στις συναλλαγές παραγγελιών, όπως πιστωτική και χρεωστική κάρτα, εξουσιοδότηση άμεσης χρέωσης, λογαριασμούς μέσω τρίτων
β) Offline πληρωμές, π.χ. πληρωμές με αντικαταβολή, μεταφορά μέσω τραπεζής, πληρωμή επιταγών, άλλου είδους πληρωμές offline

Ναι Όχι
 Ναι Όχι

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΕΣΩ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ-ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΤΥΠΟΥ EDI (Electronic Data Interchange):

Είναι οι πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI σε μία συμφωνημένη και προκαθορισμένη μορφή που επιτρέπει την αυτοματοποιημένη επεξεργασία (π.χ EDIFACT, UBL, XML), χωρίς τα μηνύματα να είναι γραμμένα χειροκίνητα.

15. Κατά τη διάρκεια του 2013, παράγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα /υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο 17

16. Αναφέρατε για το 2013:

- α) **Είτε τον συνολικό τζίρο**, που προήλθε από παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ
β) **Είτε το ποσοστό του συνολικού τζίρου**, που προήλθε από παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, σε σχέση με τον συνολικό τζίρο

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □
(χωρίς δεκαδικά)
□ □ □ □ %

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ

Είναι οι αγορές που γίνονται με τους ακόλουθους τρόπους:

- μέσω ενός διαδικτυακού καταστήματος (web shop) ή μέσω ηλεκτρονικών φορμών παραγγελιών από την ιστοσελίδα ή του ιδιωτικού τοπικού δικτύου (extranet) άλλης επιχείρησής σας χωρίς να λαμβάνεται υπόψη το μέσο πρόσβασης στο διαδίκτυο (π.χ. ηλεκτρονικός υπολογιστής, φορητός υπολογιστής-laptop, κινητό τηλέφωνο)
- μέσω συστημάτων EDI (Electronic Data Interchange) δηλαδή μέσω ηλεκτρονικής ανταλλαγής μηνυμάτων σε μια προσυμφωνηθείσα μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία (π.χ EDIFACT, UBL, XML)

17. Κατά τη διάρκεια του 2013, παράγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα /υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας ή χρησιμοποιώντας μηνύματα τύπου EDI;

Ναι Όχι

Εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)

↓
Αν όχι
τέλος έρευνας

18. Κατά τη διάρκεια του 2013, παράγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα /υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας;

Ναι Όχι

19. Κατά τη διάρκεια του 2013, παράγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα /υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;

Ναι Όχι

110. Κατά τη διάρκεια του 2013, η αξία των παραγγελιών που έκανε ηλεκτρονικά η επιχείρησή σας ήταν ίση ή πάνω από το 1% της αξίας των συνολικών παραγγελιών της;

Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ Κ: Λοιπές πληροφορίες

Κ1. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου: _____ (σε λεπτά)

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Βεβαιώνεται ότι το ερωτηματολόγιο είναι συμπληρωμένο ορθά

_____, 2014
(Υπογραφή υπευθύνου – Σφραγίδα επιχείρησης)