



ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ 2015

1. Στοιχεία της επιχείρησης

1α. Διόρθωση στοιχείων της επιχείρησης

(Μόνο στην περίπτωση που τα στοιχεία της επιχείρησης έχουν αλλάξει)

Επωνυμία:

Διεύθυνσης επιχείρησης

(οδός, αριθμός, δήμος, νομός):

ΤΚ:

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 2014 (κατά μέσο όρο)

γ. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2014

(περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του Λ.Σ.: (20+24+25+28) + (61+62+64)

€

(χωρίς δεκαδικά)

(Για τον χρηματοοικονομικό τομέα: οι λογ/σμοί 20-24-27 (απεικονίζονται με τους τόκους καταθέσεων) και ο λογ/σμός 65)

δ. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2014

€

(χωρίς δεκαδικά)

3. Στοιχεία επικοινωνίας υπευθύνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου

Όνομ/νυμο: Ιδιότητα:

Τηλέφωνο: Fax: e-mail:

Νομικό Πλαίσιο:

Η έρευνα διενεργείται ταυτόχρονα σε όλα τα κράτη-μέλη της Ε-Ε, σε εφαρμογή του Κανονισμού 821/2010/17-09-2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Βάσει του Ν. 3832/2010, η παροχή στοιχείων στην ΕΛ.ΣΤΑΤ. 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. On-line συμπλήρωση γίνεται από την ιστοσελίδα της ΕΛ-ΣΤΑΤ ως ακολούθως: www.statistics.gr/ /Έρευνες on line/ Έρευνα Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις. Η εγγραφή για πρόσβαση στην ιστοσελίδα γίνεται με **username (α/α)** το **ID** που είναι ο **4ψήφιος** κωδικός 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).	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, τέλος έρευνας
A2.	Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποίησαν Η/Υ για τις ανάγκες της επιχείρησής;	

ΜΕΡΟΣ Β: Άτομα που είναι εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας και προσόντα αυτών (ICT Specialists & Skills)

B1.	Απασχόλησε η επιχείρησή σας άτομα εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας; Ως <i>τέτοια άτομα</i> νοούνται τα άτομα εκείνα των οποίων η κύρια απασχόληση είναι η ανάπτυξη, λειτουργία και διατήρηση συστημάτων πληροφορικής ή εφαρμογών.	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
B2.	Κατά τη διάρκεια του 2014, υλοποίησε η επιχείρησή σας προγράμματα κατάρτισης με στόχο την ανάπτυξη ή τον εμπλουτισμό των γνώσεων του προσωπικού σε θέματα τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας για:	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	α) Εκπαίδευση υπαλλήλων εξειδικευμένων στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας (Απαντάτε όχι, αν η επιχείρηση δεν απασχολεί τέτοιους υπαλλήλους)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) Εκπαίδευση του υπόλοιπου προσωπικού	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
B3.	Κατά τη διάρκεια του 2014, η επιχείρησή σας προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει προσωπικό εξειδικευμένο στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, πηγαίνατε στο B5
B4.	Κατά τη διάρκεια του 2014, είχε η επιχείρησή σας κενές θέσεις εργασίας για άτομα εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας τις οποίες δυσκολεύτηκε να καλύψει;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ

B5. Αναφέρετε ποιος κυρίως εκτέλεσε τις ακόλουθες εργασίες για την επιχείρησή σας, κατά τη διάρκεια του 2014;	Υπάλληλοι της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται στη μητρική ή σε θυγατρικές επιχειρήσεις	Εξωτερικοί συνεργάτες	Δεν έχει εφαρμογή
α) Συντήρηση υποδομών τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (servers, υπολογιστές, εκτυπωτές, δίκτυα)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
β) Υποστήριξη λογισμικού γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα κλπ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
γ) Ανάπτυξη λογισμικού/συστημάτων διαχείρισης επιχειρήσεων (π.χ. ERP - Enterprise Resource, λογισμικό που χρησιμοποιείται για τη διαχείριση των πόρων με ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων λειτουργικών τομέων, όπως η λογιστική, ο σχεδιασμός, η παραγωγή, η εμπορία-Εφαρμογή λογισμικού CRM για τη διαχείριση των πληροφοριών για τους πελάτες- Διαχείριση Πληροφοριών Ανθρώπινου Δυναμικού, βάσεις δεδομένων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
δ) Υποστήριξη λογισμικού/συστημάτων διαχείρισης επιχειρήσεων (π.χ. ERP, CRM, HR, βάσεις δεδομένων)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ε) Ανάπτυξη λύσεων διαδικτύου (π.χ. ιστοσελίδες, λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου - e-commerce)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
στ) Υποστήριξη λύσεων διαδικτύου (π.χ. ιστοσελίδες, λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου - e-commerce)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ζ) Ασφάλεια και προστασία δεδομένων (π.χ. έλεγχος ασφάλειας, λογισμικό ασφαλείας)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--	--	--	--

ΜΕΡΟΣ Γ: Πρόσβαση και Χρήση Διαδικτύου

G1.	Είχε η επιχείρησή σας πρόσβαση στο διαδίκτυο;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, πηγαίνετε στο Ε1					
G2.	Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποίησαν υπολογιστές με πρόσβαση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς;	<table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>					
Χρήση σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς							
G3.	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)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, πηγαίνετε στο Γ5					
G4.	Ποια ήταν η μέγιστη προβλεπόμενη (βάσει 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	<input type="checkbox"/>					
	β) Τουλάχιστον 2 Mbit/s αλλά λιγότερο από 10 Mbit/s	<input type="checkbox"/>					
	γ) Τουλάχιστον 10 Mbit/s αλλά λιγότερο από 30 Mbit/s	<input type="checkbox"/>					
	δ) Τουλάχιστον 30 Mbit/s αλλά λιγότερο από 100 Mbit/s	<input type="checkbox"/>					
	ε) Τουλάχιστον 100 Mbit/s	<input type="checkbox"/>					

Χρήση κινητής σύνδεσης στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς

Κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς Κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο είναι η σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας φορητές συσκευές που επιτρέπουν μία κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο είναι: - Φορητοί υπολογιστές (π.χ. notebook, netbook, laptop, Ultra Mobile, tablet PC κλπ) - Άλλες φορητές συσκευές όπως smart phone, PDA phone Μια επιχείρηση παρέχει κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς όταν: - παρέχει στους υπαλλήλους της φορητές συσκευές που υποστηρίζουν μία κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο και - πληρώνει το σύνολο, ή τουλάχιστον μέχρι ενός ορίου, της συνδρομής και του κόστους χρήσης							
G5.	Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας κινητή ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω φορητής συσκευής με τη χρήση δικτύων κινητής τηλεφωνίας (3G ή 4G); π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών όπως Smartphones	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ					
G6.	Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας κινητή ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω των ακόλουθων φορητών συσκευών;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ					
	α) φορητού υπολογιστή, με τη χρήση δικτύων κινητής τηλεφωνίας (3G ή 4G) για παράδειγμα, notebook, netbook, laptop, tablet, κλπ.	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ					
	β) άλλων φορητών συσκευών, όπως smart phones, με τη χρήση δικτύων κινητής τηλεφωνίας (3G ή 4G)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ					
G7.	Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποίησαν φορητή συσκευή, η οποία επιτρέπει τη σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς; (π.χ. φορητούς υπολογιστές, tablets, ή άλλες φορητές συσκευές όπως Smartphones)	<table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>					

Χρήση διαδικτυακού τόπου (website)

G8.	Είχε η επιχείρησή σας δικό της διαδικτυακό τόπο (website);	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, πηγαίνετε στο Γ10
G9.	Ποιες από τις ακόλουθες υπηρεσίες παρέχει ο διαδικτυακός τόπος (website) της επιχείρησής σας;	

	α) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων ή τιμοκαταλόγους	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) Ηλεκτρονικές (online) παραγγελίες ή κρατήσεις, (π.χ καλάθι αγορών – shopping cart)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες online	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	δ) Παρακολούθηση παραγγελιών online	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	ε) Δυνατότητα εξατομίκευσης περιεχομένου για τους συχνούς επισκέπτες	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές για το προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	ζ) Την πολιτική εμπιστευτικότητας, σφραγίδα εμπιστευτικότητας ή πιστοποιητικό ασφαλείας που σχετίζεται με την ασφάλεια του διαδικτυακού τόπου της επιχείρησής σας	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	η) Διαφήμιση για ανοιχτές θέσεις εργασίας στην επιχείρηση ή ηλεκτρονική αίτηση για θέση εργασίας	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ

Χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media)

* Ως χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης εννοούμε:

Θεωρείται δεδομένο ότι οι επιχειρήσεις για να χρησιμοποιήσουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης θα διαθέτουν ένα προφίλ χρήστη ή μια άδεια χρήσης ανάλογα με τις απαιτήσεις και το είδος των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Γ10.	Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης;	
	α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer κ.α.)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) Το ιστολόγιο (blog ή microblogs) της επιχείρησης (π.χ Twitter, Present, .ly κ.α.)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	γ) Διαδικτυακούς τόπους ανταλλαγής περιεχομένου πολυμέσων (π.χ YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare κ.α.)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	δ) Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονται σε διαδικτυακές εγκυκλοπαίδειες (Wiki)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
<p>Η ερώτηση (Γ11), θα πρέπει να απαντηθεί μόνο εάν χρησιμοποιείται, έστω και ένα από τα παραπάνω μέσα κοινωνικής δικτύωσης (δηλαδή η ερώτηση Γ10 πρέπει να έχει τουλάχιστον ένα "Ναι")</p>		
Γ11.	Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης για:	
	α) Ανάπτυξη της επιχείρησης ή των προϊόντων της (π.χ. διαφήμιση ή λανσάρισμα νέων προϊόντων κλπ)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) Λήψη και ανταλλαγή απόψεων και σχολίων με πελάτες	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	γ) Συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη νέων ή καινοτόμων αγαθών και υπηρεσιών	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	δ) Συνεργασία με τους επιχειρηματικούς εταίρους (π.χ. προμηθευτές κλπ.) ή άλλους οργανισμούς (π.χ. δημόσιες αρχές, μη κυβερνητικές οργανώσεις κλπ.)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	ε) Πρόσληψη προσωπικού	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	στ) Ανταλλαγή απόψεων, γνώμων και γνώσεων εντός της επιχείρησης	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
<p>Άλλη χρήση του διαδικτύου</p>		
Γ12.	Είχε κάποιος υπάλληλος πρόσβαση, εξ' αποστάσεως, σε e-mails, αρχεία και προγράμματα της επιχείρησης;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Γ13.	Πλήρωσε η επιχείρησή σας για να διαφημιστεί μέσω διαδικτύου; Για παράδειγμα, διαφημίσεις σε μηχανές αναζήτησης, μέσα κοινωνικής δικτύωσης σε άλλες ιστοσελίδες κλπ).	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ

ΜΕΡΟΣ Δ: Υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (Cloud Computing)



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, βάσει της χρησιμοποιημένης χωρητικότητας, 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;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, πηγαίετε στο Ε1
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"/> ΟΧΙ
	β) Λογισμικό γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένων, υπολογιστικά φύλλα κλπ.)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	γ) Φιλοξενία της βάσης των δεδομένων της επιχείρησης (databases)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	δ) Αποθήκευση αρχείων	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	ε) Χρηματοοικονομικές ή λογιστικές εφαρμογές	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	στ) Εφαρμογή (CRM – διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	ζ) Υπολογιστική δύναμη για να τρέξει το λογισμικό της η επιχείρηση	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Δ3.	Αγόρασε η επιχείρησή σας κάποια από τις υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing) που παρέχεται από;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	α) κοινόχρηστους εξυπηρετητές (servers) των παρόχων υπηρεσιών	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) εξυπηρετητές (servers) των παρόχων υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά από την επιχείρησή σας	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ

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.)	
Ε1.	Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας λογισμικό πακέτο τύπου ERP;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	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.	
Ε2.	Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας λογισμικό τύπου CRM για;	
	α) Τη συλλογή, αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες για τις διάφορες επιχειρηματικές λειτουργίες	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) Την ανάλυση των πληροφοριών για τους πελάτες για εμπορικούς σκοπούς (ρύθμιση τιμών, προώθηση πωλήσεων, επιλογή τρόπων διανομής των προϊόντων κλπ.)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ

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

i *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, εξέλιξη και 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).

ΣΤ1. Αντάλλαξε η επιχείρησή σας πληροφορίες, ηλεκτρονικά σχετικά με τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας με τους προμηθευτές ή τους πελάτες της; (π.χ πληροφορίες για τα επίπεδα αποθεμάτων, σχέδια παραγωγής, τον σχεδιασμό ή την πρόοδο παροχής υπηρεσιών, τις προβλέψεις ζήτησης ή την πρόοδο των παραδόσεων)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, πηγαίνετε στο Ζ1
ΣΤ2. Με ποιόν τρόπο η επιχείρησή σας αντάλλαξε ηλεκτρονικά πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας;		
α) μέσω websites (της επιχείρησής σας, των συνεργατών σας) ή web portals	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ
β) μέσω αυτόματης ανταλλαγής δεδομένων (συστήματα τύπου EDI, XML, EDIFACT κλπ.)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ

ΜΕΡΟΣ Ζ: Ασφάλεια των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICT security)

i Ασφάλεια των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICT security) είναι τα μέτρα, οι έλεγχοι και οι διαδικασίες που εφαρμόζονται στα συστήματα πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICT), προκειμένου να εξασφαλιστεί η ακεραιότητα, η αυθεντικότητα, η διαθεσιμότητα και η εμπιστευτικότητα των δεδομένων και των συστημάτων

Z1. Έχει επίσημα θεσπίσει η επιχείρησή σας κάποια πολιτική ασφάλειας των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, πηγαίνετε στο Η1
Z2. Ποια από τα παρακάτω καλύπτει η πολιτική ασφάλειας των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας της επιχείρησής σας;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ
α) Καταστροφή ή αλλοίωση δεδομένων λόγω επίθεσης ή απρόοπτου συμβάντος	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ
β) Αποκάλυψη εμπιστευτικών δεδομένων λόγω εισβολής, ή ανάρτησης ψευδούς ιστοσελίδας που μιμείται μία νόμιμη ιστοσελίδα, (pharming attack), ή εξαπάτησης (phishing attack) ή λόγω κάποιου άλλου ατυχήματος	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ
γ) Έλλειψη διαθεσιμότητας των υπηρεσιών τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας λόγω επίθεσης από εξωτερικούς παράγοντες (π.χ. επίθεση σχετικά με άρνηση εξυπηρέτησης)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ	<input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Z3. Πότε θεσπίστηκε ή αναθεωρήθηκε για τελευταία φορά η πολιτική ασφάλειας των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας της επιχείρησής σας ; (π.χ αξιολόγηση των κινδύνων, αξιολόγηση των περιστατικών ασφαλείας κ.α)		
α) εντός των τελευταίων 12 μηνών	<input type="checkbox"/>	
β) μεταξύ των τελευταίων 12 έως 24 μηνών	<input type="checkbox"/>	
γ) πάνω από 24 μήνες πριν	<input type="checkbox"/>	

ΜΕΡΟΣ Η: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΑ (Electronic Invoicing)


Υπάρχουν τιμολόγια σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή. Τα τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή διακρίνονται σε δύο διαφορετικούς τύπους:

- **Ηλεκτρονικό τιμολόγιο** με τυποποιημένη δομή (κατάλληλο για αυτόματη επεξεργασία) και μπορεί να υποστεί επεξεργασία αυτόματα, πχ. 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 δεν μπορεί να υποστεί αυτόματη επεξεργασία, π.χ. e-mails, επισυναπτόμενα αρχεία σε emails σε μορφή pdf, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή).

H1.	Κατά τη διάρκεια του 2014, έστειλε η επιχείρησή σας τιμολόγια σε άλλες επιχειρήσεις ή σε δημόσιες υπηρεσίες;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, πηγαίνετε στο Η3
H2.	Επί του συνόλου των τιμολογίων που έστειλε η επιχείρησή σας κατά τη διάρκεια του 2014, σε άλλες επιχειρήσεις ή σε δημόσιες υπηρεσίες, τι ποσοστό αντιπροσωπεύουν τα:	
	α) ηλεκτρονικά τιμολόγια με συγκεκριμένη δομή για αυτόματη ηλεκτρονική επεξεργασία (π.χ συστήματα τύπου EDI, UBL,XML κ.α)	□ □ □ □ %
	β) τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή, που δεν ήταν κατάλληλα για αυτόματη ηλεκτρονική επεξεργασία (π.χ e-mail ή e-mail σε μορφή PDF)	□ □ □ □ %
	γ) τιμολόγια μόνο σε έντυπη μορφή	□ □ □ □ %
	ΣΥΝΟΛΟ	100 %
H3.	Επί του συνόλου των τιμολογίων που έλαβε η επιχείρησή σας κατά τη διάρκεια του 2014, τι ποσοστό αντιπροσωπεύουν τα:	
	α) ηλεκτρονικά τιμολόγια με συγκεκριμένη δομή για αυτόματη ηλεκτρονική επεξεργασία (π.χ συστήματα τύπου EDI, UBL,XML κ.α)	□ □ □ □ %
	β) τιμολόγια σε έντυπη μορφή ή ηλεκτρονική μορφή, που δεν ήταν κατάλληλα για αυτόματη ηλεκτρονική επεξεργασία (π.χ e-mail ή e-mail σε μορφή PDF ,εικόνες σε TIF, JPEG κ.α)	□ □ □ □ %
	ΣΥΝΟΛΟ	100 %

ΜΕΡΟΣ Θ: Ηλεκτρονικό Εμπόριο

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

	<p>Ηλεκτρονικό εμπόριο σημαίνει: Ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η πώληση ή αγορά αγαθών ή υπηρεσιών που διενεργούνται μέσω δικτύων υπολογιστών με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί αποκλειστικά για την αποστολή ή την λήψη παραγγελιών. Η πληρωμή και η παράδοση των αγαθών ή υπηρεσιών δεν γίνονται απαραίτητα ηλεκτρονικά. Από τις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου εξαιρούνται οι παραγγελίες μέσω δακτυλογραφημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, fax και δακτυλογραφημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου(e-mail) δεν θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.</p>
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Στα ακόλουθα ερωτήματα αναφέρετε χωριστά τις ηλεκτρονικές πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας (web sales) και τις πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI.

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΕΣΩ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ (web sales)

Πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας είναι οι πωλήσεις που γίνονται μέσω ηλεκτρονικού καταστήματος(web shop),μέσω ηλεκτρονικής φόρμας παραγγελίας από μια ιστοσελίδα ή το ιδιωτικό τοπικό δίκτυο μιας επιχείρησης (extranet), ή μέσω ειδικών εφαρμογών 'apps'.

Θ1.	Κατά τη διάρκεια του 2014, έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας ή 'apps'; Εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου(e-mail)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, πηγαίνετε στο Θ6
Θ2.	Αναφέρατε για το 2014:	
	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	□ □ □ □ %
Θ3.	Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών (τζίρου) από παραγγελίες που έγιναν μέσω ιστοσελίδας, ή 'apps', το 2014, ανά κατηγορία πελάτη (σε %, χωρίς ΦΠΑ):	
	α) Πωλήσεις προς ιδιώτες πελάτες	□ □ □ □ %
	β) Πωλήσεις προς άλλες επιχειρήσεις	□ □ □ □ %
	γ) Πωλήσεις προς δημόσιες υπηρεσίες	□ □ □ □ %
	δ) Σύνολο πωλήσεων	100 %
Θ4.	Κατά τη διάρκεια του 2014, η επιχείρησή σας έλαβε παραγγελίες για προϊόντα μέσω ιστοσελίδας ή 'apps' από πελάτες που βρίσκονται:	
	α) Στην Ελλάδα	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ

	γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Θ5.	Ποιο από τα ακόλουθα μέσα πληρωμής είναι αποδεκτό για πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας ή 'apps';	
	α) Online πληρωμές, π.χ υπηρεσίες πληρωμής στις συναλλαγές παραγγελιών, όπως πιστωτική και χρεωστική κάρτα, εξουσιοδότηση άμεσης χρέωσης, λογαριασμούς μέσω τρίτων	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) Offline πληρωμές, π.χ πληρωμές με αντικαταβολή, μεταφορά μέσω τραπέζης, πληρωμή επιταγών, άλλου είδους πληρωμές offline	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Θ6.	Ποια από τα παρακάτω περιόρισαν ή εμπόδισαν την επιχείρησή σας να κάνει πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας ή 'apps';	Συμφωνώ Διαφωνώ
	α) Τα αγαθά και οι υπηρεσίες της επιχείρησης δεν ήταν κατάλληλα για πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) Προβλήματα που σχετίζονται με τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας (logistics) (π.χ. αποστολή αγαθών ή παράδοση υπηρεσιών)	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	γ) Προβλήματα που σχετίζονται με τη διαδικασία πληρωμής	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	δ) Προβλήματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας ή με την προστασία δεδομένων	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	ε) Προβλήματα που σχετίζονται με το νομικό πλαίσιο	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	στ) Το κόστος για την εφαρμογή και τη χρήση των ηλεκτρονικών πωλήσεων ήταν, ή θα μπορούσε να είναι, υπερβολικά υψηλό σε σύγκριση με τα οφέλη	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ

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

Πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI είναι οι πωλήσεις που γίνονται μέσω μηνυμάτων κατάλληλων για ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI: Electronic Data Interchange –ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων), δηλαδή

- σε μία συμφωνημένη ή προκαθορισμένη μορφή κατάλληλη για αυτοματοποιημένη επεξεργασία (π.χ EDIFACT, UBL, XML), και
- χωρίς τα μεμονωμένα μηνύματα να είναι δακτυλογραφημένα χειροκίνητα.

Θ7.	Κατά τη διάρκεια του 2014, έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα/υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, πηγαίνετε στο Θ10
Θ8.	Αναφέρατε για το 2014:	
	α) Είτε το συνολικό τζίρο , που προήλθε από παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, σε Ευρώ, χωρίς ΦΠΑ	€ <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> (χωρίς δεκαδικά)
	β) Είτε το ποσοστό του συνολικού τζίρου , που προήλθε από παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, σε σχέση με τον συνολικό τζίρο	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % (μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία)
Θ9.	Κατά τη διάρκεια του 2014, η επιχείρησή σας έλαβε παραγγελίες για προϊόντα μέσω μηνυμάτων τύπου EDI από πελάτες που βρίσκονται;	
	α) Στην Ελλάδα	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ

Είναι οι αγορές που γίνονται με τους ακόλουθους τρόπους:

- μέσω ενός ηλεκτρονικού καταστήματος (web shop), μέσω ηλεκτρονικής φόρμας παραγγελίας από μια ιστοσελίδα ή το ιδιωτικό τοπικό δίκτυο μιας άλλης επιχείρησης (extranet), ή μέσω ειδικών εφαρμογών "apps" ή
- μέσω συστημάτων τύπου EDI, δηλαδή μέσω μηνυμάτων σε μία συμφωνημένη ή προκαθορισμένη μορφή κατάλληλη για αυτοματοποιημένη επεξεργασία (π.χ EDIFACT, UBL, XML)
- χωρίς τα μεμονωμένα μηνύματα να είναι δακτυλογραφημένα χειροκίνητα

Στις αγορές αγαθών ή υπηρεσιών συμπεριλαμβάνεται η αξία όλων των αγαθών και υπηρεσιών που αγοράστηκαν κατά την διάρκεια της λογιστικής περιόδου για μεταπώληση ή κατανάλωση κατά την παραγωγική διαδικασία, εξαιρουμένων των κεφαλαιούχων αγαθών, η κατανάλωση των οποίων καταγράφεται ως ανάληψη πάγιου κεφαλαίου.

Θ10.	Κατά τη διάρκεια του 2014, παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας ή χρησιμοποιώντας μηνύματα τύπου EDI;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ↓ αν όχι, τέλος έρευνας
	Εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)	
Θ11.	Κατά τη διάρκεια του 2014, παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Θ12.	Κατά τη διάρκεια του 2014, παράγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
Θ13.	Κατά τη διάρκεια του 2014, η αξία των παραγγελιών που έκανε ηλεκτρονικά η επιχείρησή σας ήταν ίση ή πάνω από το 1% της αξίας των συνολικών παραγγελιών της(σε ευρώ χωρίς ΦΠΑ);	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ

Θ14.	Κατά τη διάρκεια του 2014, η επιχείρησή σας παράγγειλε προϊόντα μέσω ιστοσελίδας ή μηνυμάτων τύπου EDI από προμηθευτές που βρίσκονται;	
	α) Στην Ελλάδα	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ
	γ) Στον υπόλοιπο κόσμο	<input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ

ΜΕΡΟΣ Ι : Λοιπές Πληροφορίες

I 1. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου: _____ (σε λεπτά)

Παρατηρήσεις:

Βεβαιώνεται ότι το ερωτηματολόγιο είναι συμπληρωμένο ορθά

_____ 2015

(Υπογραφή υπευθύνου-Σφραγίδα επιχείρησης)