



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Ταχ. Δ/ση: Πειραιώς 46 και Επονιτών – 18510 Πειραιάς

Στοιχεία επικοινωνίας για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:

Τηλέφωνο: 213 135 2402, 213 135 2044
Fax: 213 135 2397
e-mail: ict@statistics.gr

Στοιχεία επικοινωνίας για την αποστολή του ερωτηματολογίου (μόνο για Αττική):

Τηλέφωνο: 213 135 2126
Fax: 213 135 2770
e-mail: business.data@statistics.gr

A/a

Συμπληρώνεται από την ΕΛΣΤΑΤ.

Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων

Το ερωτηματολόγιο μπορεί να υποβληθεί ηλεκτρονικά. Online συμπλήρωση γίνεται στην ιστοσελίδα της ΕΛΣΤΑΤ ως ακολούθως: [www.statistics.gr/Προϊόντα και Υπηρεσίες/Χρήση Τεχνολογιών Πληροφόρησης, Επικοινωνίας και Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις](http://www.statistics.gr/Προϊόντα_και_Υπηρεσίες/Χρήση_Τεχνολογιών_Πληροφόρησης_Επικοινωνίας_και_Ηλεκτρονικού_Εμπορίου_στις_Επιχειρήσεις).

ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, ΕΤΟΥΣ 2021

1. Στοιχεία της επιχείρησης

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

Επωνυμία:

Διεύθυνση επιχείρησης:

(οδός, αριθμός, δημοτική και περιφερειακή ενότητα)

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 2020 (κατά μέσο όρο):

γ. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2020:
περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του Λ.Σ: (20+24+25+28) + (61+62+64)

€

(χωρίς δεκαδικά)

δ. Συνολικός κύκλος εργασιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2020:

€

(χωρίς δεκαδικά)

3. Στοιχεία επικοινωνίας υπευθύνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου

Όνοματεπώνυμο: Ιδιότητα:

Τηλέφωνο: Fax: e-mail:

Η έρευνα διενεργείται ταυτόχρονα σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, σε εφαρμογή του Κανονισμού 1030/2020/15.07.2020, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Η παροχή στοιχείων στην ΕΛΣΤΑΤ προβλέπεται στο άρθρο 2, παρ. 3 του Ν. 3832/2010. Τα στοιχεία που παρέχονται στην ΕΛΣΤΑΤ χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για στατιστικούς σκοπούς και τηρείται το ΑΠΟΡΡΗΤΟ αυτών. Η ΕΛΣΤΑΤ χρησιμοποιεί τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται με το ερωτηματολόγιο της έρευνας για λόγους που σχετίζονται αποκλειστικά με τη διενέργεια αυτής και την παραγωγή των σχετικών στατιστικών (άρθρο 6, παρ. 1(γ) και (ε) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και Νόμος 4624/2019). Η διαχείριση των δεδομένων αυτών από την ΕΛΣΤΑΤ μπορεί να περιλαμβάνει επικοινωνία της με το υποκείμενο τους στο πλαίσιο της ορθής συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.





ΜΕΡΟΣ Α: Πρόσβαση και χρήση διαδικτύου

A1. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς; (συμπεριλαμβανομένης της σταθερής και κινητής σύνδεσης)

--	--	--	--	--

Αν είναι 0,
τέλος έρευνας.

Χρήση σύνδεσης σταθερής γραμμής στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς

A2. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τύπο σύνδεσης σταθερής γραμμής με το διαδίκτυο; (π.χ. ADSL, SDSL, VDSL, FTTP - τεχνολογία οπτικών ινών, καλωδιακή τεχνολογία κ.λπ.)

<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
------------------------------	------------------------------

Αν όχι,
πηγαίνετε
στο Α4.

A3. Ποια είναι η μέγιστη προβλεπόμενη (βάσει συμβολαίου) ταχύτητα download για την ταχύτερη σύνδεση σταθερής γραμμής της επιχείρησής σας στο διαδίκτυο;

Επιλέξτε μόνο μία απάντηση.

- α) Κάτω από 30 Mbit/s
β) Τουλάχιστον 30 Mbit/s αλλά λιγότερο από 100 Mbit/s
γ) Τουλάχιστον 100 Mbit/s αλλά λιγότερο από 500 Mbit/s
δ) Τουλάχιστον 500 Mbit/s αλλά λιγότερο από 1 Gbit/s
ε) Τουλάχιστον 1 Gbit/s

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Χρήση κινητής σύνδεσης στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς



Μια κινητή σύνδεση με το διαδίκτυο μπορεί να χρησιμοποιήσει φορητές συσκευές που συνδέονται στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας για επιχειρηματικούς σκοπούς. Οι επιχειρήσεις παρέχουν στους υπαλλήλους τους τις φορητές συσκευές που υποστηρίζουν μια κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο και πληρώνουν το σύνολο ή τουλάχιστον ένα μέρος της συνδρομής και του κόστους χρήσης.

A4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας φορητές συσκευές που επιτρέπουν τη σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας για επαγγελματικούς σκοπούς; (π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών, tablets ή άλλων φορητών συσκευών, όπως smartphones)

<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
------------------------------	------------------------------

Αν όχι,
πηγαίνετε
στο Α6.

A5. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποιούν 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)

--	--	--	--	--

Χρήση διαδικτυακού τόπου (website)

A6. Έχει η επιχείρησή σας δικό της διαδικτυακό τόπο (website);

<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
------------------------------	------------------------------

Αν όχι,
πηγαίνετε
στο Α8.

A7. 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 πορείας παραγγελιών
ε) Δυνατότητα εξατομίκευσης περιεχομένου για τους συχνούς επισκέπτες
στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές για το προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media)

<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι

Χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media)

Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται εκείνες οι επιχειρήσεις που διαθέτουν ένα προφίλ χρήστη, έναν λογαριασμό ή μία άδεια χρήσης, ανάλογα με τις απαιτήσεις και το είδος των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

A8. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης;

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

<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι
<input type="checkbox"/> Ναι	<input type="checkbox"/> Όχι





ΜΕΡΟΣ Β: Ηλεκτρονικές πωλήσεις

(Περιλαμβάνονται οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο.)

i

Στις πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου, η παραγγελία πραγματοποιείται μέσω ιστοσελίδας, ειδικών εφαρμογών ("apps") ή μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, με μεθόδους ειδικά σχεδιασμένες με σκοπό τη λήψη παραγγελιών. Η πληρωμή μπορεί να γίνει online ή εκτός σύνδεσης.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν περιλαμβάνει παραγγελίες γραμμένες σε e-mail.

Στα ακόλουθα ερωτήματα αναφέρατε χωριστά τις ηλεκτρονικές πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας (web sales) και τις πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI. Ορίζονται από τη μέθοδο υποβολής της παραγγελίας:

- Πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας (web sales): ο πελάτης υποβάλλει την παραγγελία σε έναν διαδικτυακό τόπο ή μέσω μιας εφαρμογής.
- Πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI: ένα μήνυμα παραγγελίας τύπου EDI δημιουργείται από το επιχειρηματικό σύστημα του πελάτη.

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΑΓΑΘΩΝ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ (web sales)

Οι πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας καλύπτουν τις παραγγελίες και τις κρατήσεις που πραγματοποιούν οι πελάτες

α) μέσω της ιστοσελίδας ή των ειδικών εφαρμογών ("apps") της επιχείρησής σας:

- ηλεκτρονικό κατάστημα (web shop)
- φόρμες διαδικτύου
- extranet (ηλεκτρονικό κατάστημα ή φόρμες διαδικτύου). Extranet είναι ένα δίκτυο υπολογιστών που επιτρέπει την ελεγχόμενη πρόσβαση από έναν εξωτερικό χώρο σε χρήστες εκτός του οργανισμού, συνήθως συνεργάτες, πωλητές και προμηθευτές
- κράτηση ή αιτήσεις κράτησης για υπηρεσίες
- εφαρμογές ("apps") για φορητές συσκευές ή υπολογιστές

β) μέσω μιας ιστοσελίδας αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ή ειδικών εφαρμογών ("apps") (που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων ή υπηρεσιών).

Οι παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) δεν υπολογίζονται ως πωλήσεις μέσω διαδικτύου.

B1. Κατά τη διάρκεια του 2020, μέσω ποιας ιστοσελίδας ή ποιων ειδικών εφαρμογών ("apps") είχε η επιχείρησή σας πωλήσεις για προϊόντα / υπηρεσίες;

α) μέσω της ιστοσελίδας ή των ειδικών εφαρμογών ("apps") της ίδιας της επιχείρησής σας (περιλαμβάνονται οι extranets.)

Ναι Όχι

β) μέσω μιας ιστοσελίδας αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ή ειδικών εφαρμογών ("apps") που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten κ.λπ.)

Ναι Όχι

Αν στην ερώτηση B1 τα α και β έχουν απάντηση «Όχι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση B10.

B2. Αναφέρατε για το 2020:

α) **Είτε τον κύκλο εργασιών που προήλθε από πωλήσεις, μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ**

€

(χωρίς δεκαδικά)

β) **Είτε το ποσοστό επί του συνολικού κύκλου εργασιών που προήλθε από πωλήσεις, μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps")**

(Αν δεν μπορείτε να δώσετε το ακριβές ποσοστό, αρκεί μια προσέγγιση.)

%

Αν στην ερώτηση B1 τα α και β έχουν απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση B3.

B3. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών από πωλήσεις που έγιναν το 2020 μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), για τα παρακάτω (σε %, χωρίς ΦΠΑ):

(Αν δεν μπορείτε να δώσετε το ακριβές ποσοστό, αρκεί μια προσέγγιση.)

α) μέσω της ιστοσελίδας ή των ειδικών εφαρμογών ("apps") της επιχείρησής σας (περιλαμβάνονται οι extranets)

%

β) μέσω μιας ιστοσελίδας αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ή ειδικών εφαρμογών ("apps") που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten κ.λπ.)

%

ΣΥΝΟΛΟ

%

Αν στην ερώτηση B1 το ερώτημα β έχει απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση B4.

B4. Κατά τη διάρκεια του 2020, μέσω πόσων ιστοσελίδων ή ειδικών εφαρμογών ("apps") αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου είχε η επιχείρησή σας πωλήσεις για προϊόντα ή υπηρεσίες;

α) μέσω μίας ιστοσελίδας αγορών

β) μέσω δύο ιστοσελίδων αγορών

γ) μέσω περισσότερων από δύο ιστοσελίδων αγορών

Αν στην ερώτηση B4 η απάντηση είναι «μέσω μίας ιστοσελίδας», πηγαίετε στην ερώτηση B6.





B5. Κατά τη διάρκεια του 2020, μήπως παραπάνω από το ήμισυ του κύκλου εργασιών της επιχείρησής προέρχεται από μία μόνο αγορά ηλεκτρονικού εμπορίου; Ναι Όχι

B6. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή της αξίας των πωλήσεων που έγιναν το 2020 μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), ανά κατηγορία πελάτη (σε %, χωρίς ΦΠΑ):

α) Πωλήσεις προς ιδιώτες πελάτες %

β) Πωλήσεις προς άλλες επιχειρήσεις %

γ) Πωλήσεις προς δημόσιες υπηρεσίες %

ΣΥΝΟΛΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ **1** **0** **0** %

B7. Κατά τη διάρκεια του 2020, είχε η επιχείρησή σας πωλήσεις για προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), από πελάτες που βρίσκονται:

α) Στην Ελλάδα Ναι Όχι

β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ Ναι Όχι

γ) Στον υπόλοιπο κόσμο Ναι Όχι

Αν σε δύο τουλάχιστον υποερωτήματα στην ερώτηση B7 υπάρχει απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση B8.

B8. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών από πωλήσεις που έγιναν το 2020, μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), (σε %, χωρίς ΦΠΑ) ανά κατηγορία πελατών που βρίσκονται:

α) Στην Ελλάδα %

β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ %

γ) Στον υπόλοιπο κόσμο %

ΣΥΝΟΛΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ **1** **0** **0** %

Αν στην ερώτηση B7 το υποερώτημα β έχει απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση B9, αλλιώς πηγαίνετε στην ερώτηση B10.

B9. Κατά τη διάρκεια του 2020, μήπως η επιχείρησή σας αντιμετώπισε κάποιες από τις παρακάτω δυσκολίες στις πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), σε άλλες χώρες της ΕΕ:

α) Υψηλό κόστος παράδοσης ή επιστροφής των προϊόντων, όταν πωλούνται σε άλλες χώρες της ΕΕ Ναι Όχι

β) Δυσκολίες που σχετίζονται με την επίλυση των καταγγελιών και των διαφορών κατά την πώληση των προϊόντων σε άλλες χώρες της ΕΕ Ναι Όχι

γ) Προσαρμογή της σήμανσης των προϊόντων για πωλήσεις σε άλλες χώρες της ΕΕ Ναι Όχι

δ) Αδυναμία επικοινωνίας με πελάτες σε άλλες χώρες της ΕΕ, λόγω έλλειψης γνώσης ξένων γλωσσών Ναι Όχι

ε) Περιορισμοί από τους συνεργάτες σας για την πώληση προϊόντων σε συγκεκριμένες χώρες της ΕΕ Ναι Όχι

στ) Δυσκολίες που σχετίζονται με το σύστημα ΦΠΑ στις χώρες της ΕΕ (π.χ. αβεβαιότητα σχετικά με την αντιμετώπιση ΦΠΑ σε διάφορες χώρες) Ναι Όχι

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

Οι πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI καλύπτουν παραγγελίες που υποβάλλονται από τους πελάτες μέσω μηνυμάτων κατάλληλων για ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI: Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων) που σημαίνει:

- συμβατική ή τυποποιημένη μορφή κατάλληλη για αυτοματοποιημένη επεξεργασία,
- μήνυμα παραγγελίας τύπου EDI που δημιουργείται από το επιχειρηματικό σύστημα του πελάτη,
- παραγγελίες που μεταδίδονται μέσω του παρόχου υπηρεσιών EDI,
- σύστημα αυτόματων παραγγελιών που βασίζονται στη ζήτηση,
- παραγγελίες που λαμβάνονται απευθείας στο σύστημα ERP (π.χ. EDIFACT, UBL, XML/EDI, ROSETTANET).

B10. Κατά τη διάρκεια του 2020, είχε η επιχείρησή σας πωλήσεις για προϊόντα / υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI; Ναι Όχι

↓
Αν όχι,
πηγαίνετε
στο Γ1.

B11. Αναφέρατε για το 2020:

α) **Είτε τον κύκλο εργασιών** που προήλθε από πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ €
(χωρίς δεκαδικά)

β) **Είτε το ποσοστό επί του συνολικού κύκλου εργασιών** που προήλθε από πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI %
(Αν δεν μπορείτε να δώσετε το ακριβές ποσοστό, αρκεί μια προσέγγιση.)





B12. Κατά τη διάρκεια του 2020, είχε η επιχείρησή σας πωλήσεις για προϊόντα ή υπηρεσίες, μέσω μηνυμάτων τύπου EDI από πελάτες που βρίσκονται;

α) Στην Ελλάδα

 Ναι

 Όχι

β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ

 Ναι

 Όχι

γ) Στον υπόλοιπο κόσμο

 Ναι

 Όχι

ΜΕΡΟΣ Γ: Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών μέσα στην Επιχείρηση

i

ERP (Enterprise Resource Planning):

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

Το λογισμικό ERP μπορεί να είναι λογισμικό αγορασμένο, προσαρμοσμένο στις ανάγκες της επιχείρησης ή δημιουργημένο από την επιχείρηση. Παράδειγμα αυτού του είδους λογισμικού είναι το SAP.

G1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας λογισμικό πακέτο τύπου ERP;

 Ναι

 Όχι

i

Ηλεκτρονική διάχυση πληροφοριών:

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

G2. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας λογισμικό τύπου CRM για:

α) Τη συλλογή, αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες για τις διάφορες επιχειρηματικές λειτουργίες

 Ναι

 Όχι

β) Την ανάλυση των πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες για εμπορικούς σκοπούς (ρύθμιση τιμών, προώθηση πωλήσεων, επιλογή τρόπων διανομής των προϊόντων κ.ά.)

 Ναι

 Όχι

ΜΕΡΟΣ Δ: Υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing)

i

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 κ.λπ. 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).

D1. Αγόρασε η επιχείρησή σας υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing) στο διαδίκτυο;

 Ναι

 Όχι

↓
Αν όχι,
πηγαίνετε
στο Ε1.

D2. 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)

 Ναι

 Όχι

β) Λογισμικό γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένων, υπολογιστικά φύλλα κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)

 Ναι

 Όχι

γ) Χρηματοοικονομικές ή λογιστικές εφαρμογές (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)

 Ναι

 Όχι

δ) Εφαρμογή ERP (διαχείριση λογισμικού) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)

 Ναι

 Όχι

ε) Εφαρμογή CRM (διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)

 Ναι

 Όχι

στ) Εφαρμογές λογισμικού ασφαλείας (π.χ. πρόγραμμα προστασίας από ιούς, πρόσβαση δικτύου, έλεγχος) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)

 Ναι

 Όχι

ζ) Φιλοξενία της βάσης των δεδομένων της επιχείρησης (database) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)

 Ναι

 Όχι

η) Αποθήκευση αρχείων (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)

 Ναι

 Όχι

θ) Υπολογιστική δύναμη για να «τρέξει» το λογισμικό της η επιχείρηση (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)

 Ναι

 Όχι

ι) Υπολογιστική πλατφόρμα που παρέχει ένα φιλόξενο περιβάλλον για δημιουργία εφαρμογών, για δοκιμή ή για περαιτέρω ανάπτυξη τους (π.χ. επαναχρησιμοποιούμενες ενότητες λογισμικού, διεπαφές εφαρμογών προγραμματισμού (API) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)

 Ναι

 Όχι




ΜΕΡΟΣ Ε: Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things)

i

Το **Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things - IoT)** αναφέρεται σε διασυνδεδεμένες συσκευές ή συστήματα, συχνά αποκαλούμενες «έξυπνες» συσκευές ή συστήματα, που συλλέγουν και ανταλλάσσουν δεδομένα και μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται από απόσταση μέσω του διαδικτύου.

Παραδείγματα χρήσης είναι:

- «έξυπνοι» μετρητές, θερμοστάτες, λαμπτήρες ή συστήματα συναγερμού - ανιχνευτές καπνού, κλειδαριές πόρτας, κάμερες
- αισθητήρες, ετικέτες ταυτοποίησης / εντοπισμού σημάτων ραδιοσυχνότητας (RFID), συνδεδεμένες σε μία βάση - σταθμό που παρακολουθούνται μέσω του διαδικτύου.

Εξαιρούνται η απλή ανίχνευση και οι αισθητήρες (π.χ. κίνησης, ήχου, θερμοκρασίας, καπνού κ.ά.) και οι ετικέτες RFID που δεν μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται από απόσταση μέσω του διαδικτύου.

Το **Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things - IoT)**, μπορεί να περιλαμβάνει διάφορους τύπους συνδέσεων δικτύου μέσω WAN, WiFi, LAN, Bluetooth, ZigBee, εικονικά ιδιωτικά δίκτυα (VPN) κ.ά.

E1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας διασυνδεδεμένες συσκευές ή συστήματα που μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται εξ αποστάσεως μέσω του διαδικτύου (Internet of Things);

Ναι Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο ΣΤ1.

E2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας διασυνδεδεμένες συσκευές ή συστήματα που μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται εξ αποστάσεως μέσω του διαδικτύου (Internet of Things) για οποιαδήποτε από τα παρακάτω;

- α) τη διαχείριση κατανάλωσης ενέργειας (π.χ. «έξυπνοι» μετρητές, θερμοστάτες, λαμπτήρες - φώτα)
- β) την ασφάλεια των εγκαταστάσεων (π.χ. «έξυπνα» συστήματα συναγερμού - ανιχνευτές καπνού, κλειδαριές για πόρτες, κάμερες ασφαλείας)
- γ) τις διαδικασίες παραγωγής (π.χ. αισθητήρες ή ετικέτες RFID που παρακολουθούνται ή ελέγχονται μέσω του διαδικτύου και χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση ή την αυτοματοποίηση των διαδικασιών παραγωγής)
- δ) τη διαχείριση εφοδιασμού (logistics) (π.χ. αισθητήρες που παρακολουθούνται ή ελέγχονται μέσω του διαδικτύου για την παρακολούθηση προϊόντων ή οχημάτων στη διαχείριση αποθήκης)
- ε) τη συντήρηση βάσει συνθηκών (π.χ. αισθητήρες που παρακολουθούνται ή ελέγχονται μέσω του διαδικτύου και χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση της συντήρησης μηχανημάτων ή οχημάτων)
- στ) την εξυπηρέτηση πελατών (π.χ. «έξυπνες» κάμερες ή αισθητήρες που παρακολουθούνται ή ελέγχονται μέσω του διαδικτύου και χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση των δραστηριοτήτων των πελατών ή για να τους προσφέρουν μια εξατομικευμένη εμπειρία αγορών)
- ζ) για άλλους σκοπούς

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence)

i

Η τεχνητή νοημοσύνη αναφέρεται σε συστήματα που χρησιμοποιούν τεχνολογίες όπως: εξόρυξη κειμένου (text mining), υπολογιστική όραση (computer vision), αναγνώριση ομιλίας, δημιουργία φυσικής γλώσσας, μηχανική μάθηση (machine learning), βαθιά μάθηση (deep learning) για τη συγκέντρωση ή/και τη χρησιμοποίηση δεδομένων, ώστε να μπορεί η επιχείρηση να προβλέψει, να προτείνει ή να αποφασίσει, με διαφορετικά επίπεδα αυτονομίας, την καλύτερη δράση με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.

(Η μηχανική μάθηση -π.χ. βαθιά μάθηση- περιλαμβάνει την «εκπαίδευση» ενός μοντέλου υπολογιστή για την καλύτερη εκτέλεση μιας αυτοματοποιημένης εργασίας, π.χ. αναγνώριση μοτίβου.)

Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης μπορούν να βασίζονται αποκλειστικά σε λογισμικό, π.χ.

- chatbots (ρομπότ συνομιλίας) και εικονικοί βοηθοί επιχειρήσεων με βάση την επεξεργασία φυσικής γλώσσας
- συστήματα αναγνώρισης προσώπων που βασίζονται σε συστήματα υπολογιστικής όρασης ή ομιλίας υπολογιστή
- λογισμικό μηχανικής μετάφρασης
- ανάλυση δεδομένων με βάση τη μηχανική μάθηση κ.ά.

ή να είναι ενσωματωμένα σε συσκευές, π.χ.

- αυτόνομα ρομπότ για την αυτοματοποίηση των αποθηκών ή για εργασίες συναρμολόγησης της παραγωγής
- αυτόνομα αεροσκάφη -drones- για την επιτήρηση της παραγωγής ή τον χειρισμό δεμάτων κ.ά.

ΣΤ1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποια από τις ακόλουθες τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης;

α) Τεχνολογίες που εκτελούν ανάλυση γραπτής γλώσσας (εξόρυξη κειμένου - text mining)

Ναι Όχι

β) Τεχνολογίες που μετατρέπουν την προφορική γλώσσα σε μορφή αναγνώσιμη από μηχανή (αναγνώριση ομιλίας)

Ναι Όχι

γ) Τεχνολογίες που δημιουργούν γραπτή ή προφορική γλώσσα (δημιουργία φυσικής γλώσσας)

Ναι Όχι

δ) Τεχνολογίες προσδιορισμού αντικειμένων ή προσώπων με βάση εικόνες (αναγνώριση εικόνας, επεξεργασία εικόνας)

Ναι Όχι





- ε) Μηχανική εκμάθηση (π.χ. βαθιά μάθηση) για ανάλυση δεδομένων Ναι Όχι
- στ) Τεχνολογίες που αυτοματοποιούν διαφορετικές ροές εργασίας ή βοηθούν στη λήψη αποφάσεων (Η τεχνητή νοημοσύνη βασίζεται σε λογισμικό μιας ρομποτικής διαδικασίας αυτοματοποίησης) Ναι Όχι
- ζ) Τεχνολογίες που επιτρέπουν τη φυσική κίνηση των μηχανών μέσω αυτόνομων αποφάσεων που βασίζονται στην παρατήρηση του περιβάλλοντος (αυτόνομα ρομπότ, αυτοοδηγούμενα οχήματα, αυτόνομα αεροσκάφη -drones) Ναι Όχι

Αν στην ερώτηση Στ1 η απάντηση είναι «Όχι» σε όλα τα ερωτήματα, τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση Στ4.

ΣΤ2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας λογισμικό ή συστήματα τεχνητής νοημοσύνης για κάποιον από τους ακόλουθους σκοπούς;

α) για μάρκετινγκ ή πωλήσεις, π.χ.

Ναι Όχι

- chatbots (ρομπότ συνομιλίας) με βάση την επεξεργασία φυσικής γλώσσας για υποστήριξη πελατών
- προφίλ πελατών, βελτιστοποίηση τιμών, εξατομικευμένες προσφορές μάρκετινγκ, ανάλυση αγοράς με βάση τη μηχανική εκμάθηση κ.λπ.

β) για διαδικασίες παραγωγής, π.χ.

Ναι Όχι

- προγνωστική συντήρηση βασισμένη στη μηχανική μάθηση
- εργαλεία για την ταξινόμηση προϊόντων ή την εύρεση ελαττωμάτων σε προϊόντα που βασίζονται στην υπολογιστική όραση (computer vision)
- αυτόνομα αεροσκάφη -drones- για εργασίες παρακολούθησης, ασφάλειας ή επιθεώρησης της παραγωγής
- εργασίες συναρμολόγησης που εκτελούνται από αυτόνομα ρομπότ κ.ά.

γ) για οργάνωση διαδικασιών διοίκησης επιχειρήσεων, π.χ.

Ναι Όχι

- εικονικοί βοηθοί επιχειρήσεων βασισμένοι στη μηχανική εκμάθηση ή/και τη φυσική επεξεργασία της γλώσσας
- μετατροπή φωνής σε κείμενο με βάση την αναγνώριση ομιλίας για τη σύνταξη εγγράφων
- αυτοματοποιημένος σχεδιασμός ή προγραμματισμός βασισμένος στη μηχανική μάθηση
- μηχανική μετάφραση κ.ά.

δ) για τη διοίκηση επιχειρήσεων, π.χ.

Ναι Όχι

- μηχανική μάθηση για ανάλυση δεδομένων και βοήθεια για τη λήψη επενδυτικών ή άλλων αποφάσεων
- πωλήσεις ή επιχειρηματικές προβλέψεις βασισμένες στη μηχανική μάθηση
- εκτίμηση κινδύνου βασισμένη στη μηχανική μάθηση κ.ά.

ε) για τη μεταφορά / εφοδιασμό (logistics), π.χ.

Ναι Όχι

- αυτόνομα ρομπότ για λύσεις στη συλλογή και τη συσκευασία (pick-and-pack) στις αποθήκες
- βελτιστοποίηση της διαδρομής με βάση τη μηχανική μάθηση
- αυτόνομα ρομπότ για αποστολή δεμάτων, ανίχνευση, διανομή και ταξινόμηση
- αυτόνομα αεροσκάφη -drones-, για παράδοση δεμάτων κ.ά.

στ) για την ασφάλεια των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICT security), π.χ.

Ναι Όχι

- αναγνώριση προσώπου με βάση την υπολογιστική όραση για έλεγχο ταυτότητας χρηστών των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας
- ανίχνευση και πρόληψη επιθέσεων στον κυβερνοχώρο με βάση τη μηχανική μάθηση κ.ά.

ζ) για τη διαχείριση ή πρόσληψη του ανθρώπινου δυναμικού, π.χ.

Ναι Όχι

- έλεγχος προεπιλογής υποψηφίων, αυτοματοποίηση προσλήψεων βάσει μηχανικής μάθησης
- προφίλ εργαζομένων ή ανάλυση απόδοσης με βάση τη μηχανική μάθηση
- chatbots (ρομπότ συνομιλίας) με βάση την επεξεργασία φυσικής γλώσσας για πρόσληψη ή υποστήριξη ή διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού κ.ά.





ΣΤ3. Πώς απέκτησε η επιχείρησή σας το λογισμικό ή τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης που χρησιμοποιεί;

- α) Αναπτύχθηκε από τους υπαλλήλους της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται στη μητρική ή τη θυγατρική επιχείρηση) Ναι Όχι
- β) Τροποποιήθηκε το εμπορικό λογισμικό ή τα συστήματα από τους υπαλλήλους της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται στη μητρική ή τη θυγατρική επιχείρηση) Ναι Όχι
- γ) Τροποποιήθηκε το λογισμικό ή τα συστήματα ανοιχτού κώδικα από τους υπαλλήλους της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται στη μητρική ή τη θυγατρική επιχείρηση) Ναι Όχι
- δ) Αγοράστηκε εμπορικό λογισμικό ή σύστημα, κατάλληλο για αυτόματη χρήση (περιλαμβάνονται παραδείγματα όπου έχει ήδη ενσωματωθεί ένα αγορασμένο αντικείμενο ή σύστημα) Ναι Όχι
- ε) Εξωτερικοί πάροχοι ανέλαβαν τη σύμβαση για την ανάπτυξη ή την τροποποίησή τους Ναι Όχι

ΣΤ4. Έχει ποτέ εξετάσει η επιχείρησή σας το ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε τεχνολογία τεχνητής νοημοσύνης που αναφέρεται στην ερώτηση ΣΤ1;

Ναι Όχι



**Αν όχι,
τέλος έρευνας.**

ΣΤ5. Έχει αντιμετωπίσει η επιχείρησή σας κάποια από τα ακόλουθα προβλήματα με αποτέλεσμα να μην χρησιμοποιήσει καμία τεχνολογία τεχνητής νοημοσύνης;

- α) Το κόστος ήταν υπερβολικά υψηλό Ναι Όχι
- β) Έλλειψη σχετικής εμπειρίας στην επιχείρηση Ναι Όχι
- γ) Ασυμβατότητα με τον ήδη υπάρχοντα εξοπλισμό, λογισμικό ή συστήματα Ναι Όχι
- δ) Δυσκολίες με τη διαθεσιμότητα ή την ποιότητα των απαραίτητων δεδομένων Ναι Όχι
- ε) Ανησυχία σχετικά με την παραβίαση της προστασίας δεδομένων και του απορρήτου Ναι Όχι
- στ) Έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τις νομικές συνέπειες (π.χ. ευθύνη σε περίπτωση πρόκλησης ζημίας από τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης) Ναι Όχι
- ζ) Ηθικά ζητήματα Ναι Όχι
- η) Οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης δεν είναι χρήσιμες για την επιχείρηση Ναι Όχι

ΜΕΡΟΣ Ζ: Λοιπές πληροφορίες

Z1. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου: _____ (σε λεπτά)

Παρατηρήσεις: _____

Βεβαιώνεται ότι το ερωτηματολόγιο είναι συμπληρωμένο ορθά

_____ 2021

(Υπογραφή υπευθύνου – Σφραγίδα επιχείρησης)

