

ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ 2013

1. Στοιχεία της Επιχείρησης

1α. Διόρθωση στοιχείων της Επιχείρησης
(Μόνο στην περίπτωση που στοιχεία της Επιχείρησης έχουν αλλάξει)

Επωνυμία:

Διεύθυνση Επιχείρησης:
(οδός, αριθμός, δήμος, νομός)

Τ.Κ.:

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

Τηλέφωνο:

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

ΑΦΜ:

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

2. Γενικά οικονομικά στοιχεία

Προσοχή: Τα παρακάτω ερωτήματα πρέπει οπωσδήποτε να συμπληρωθούν

α. Κύρια δραστηριότητα (περιγραφή): _____

**NACE
Rev 2**

--	--	--	--	--

(συμπληρώνεται από την ΕΛΣΤΑΤ)

β. Απασχολούμενοι το 2012 (κατά μέσο όρο)

--	--	--	--	--

γ. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2012
Περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του ΛΣ: (20+24+25+28) + (61+62+64)
(Όσον αφορά στο χρηματοοικονομικό τομέα, οι λογαριασμοί 20-24-27
απεικονίζονται με τους τόκους καταθέσεων – λογαριασμός 65)

€

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

 (χωρίς δεκαδικά)

δ. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2012

€

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

 (χωρίς δεκαδικά)

3. Στοιχεία επικοινωνίας υπευθύνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου

Ονοματεπώνυμο: _____ Ιδιότητα: _____

Τηλέφωνο: _____ Fax: _____ e-mail: _____

Νομικό Πλαίσιο

Η έρευνα διενεργείται ταυτόχρονα σε όλες τις χώρες 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 **ΥΠΟ-ΧΡΕΩΤΙΚΗ**, 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/ Έρευνα 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** τον 6ψήφιο α/α στο επάνω δεξιό άκρο της πρώτης σελίδας 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 και τοπικών δικτύων

A1. Χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τον Ιανουάριο 2013;

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

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι,
τέλος έρευνας

A2. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποίησαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο 2013;

--	--	--	--	--

A3. Τον Ιανουάριο 2013, παραχώρησε η επιχείρησή σας σε υπαλλήλους της, εξ αποστάσεως πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), σε ηλεκτρονικά έγγραφα ή εφαρμογές της (μέσω σταθερής, κινητής ή ασύρματης σύνδεσης με το διαδίκτυο);

☐ Ναι ☐ Όχι

ΜΕΡΟΣ Β: Πρόσβαση και χρήση διαδικτύου

B1. Είχε η επιχείρησή σας σύνδεση στο διαδίκτυο, τον Ιανουάριο 2013;

* **Διαδίκτυο:** Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο διαδίκτυο (www, Extranet μέσω διαδικτύου, Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων –EDI– μέσω διαδικτύου, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν διαδίκτυο).

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνετε
στο Γ1

B2. Ποιος ήταν ο τύπος εξωτερικής σύνδεσης με το διαδίκτυο που είχε η επιχείρησή σας, τον Ιανουάριο 2013;

α) Σύνδεση DSL* (xDSL, ADSL, SDSL κλπ.)

☐ Ναι ☐ Όχι

β) Άλλη σταθερή σύνδεση διαδικτύου

☐ Ναι ☐ Όχι

(π.χ. σταθερή σύνδεση ή εκμισθωμένη γραμμή –E1 ή E3 σε επίπεδο 1 και ATM σε επίπεδο 2–, Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC - Powerline communication κ.ά.)

γ) Σύνδεση μέσω τηλεφωνικής γραμμής ή ISDN

☐ Ναι ☐ Όχι

δ) Σύνδεση μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας (π.χ. UMTS, CDMA2000, 1xEVDO):

☐ Ναι ☐ Όχι

δ1) Ευρυζωνική σύνδεση κινητού μέσω φορητού υπολογιστή, με τη χρήση modem 3G*, π.χ. laptop, notebook, nettop, που χρησιμοποιεί π.χ. UMTS, CDMA2000, 1xEVDO, HSDPA

☐ Ναι ☐ Όχι

δ2) Ευρυζωνική σύνδεση κινητού μέσω 3Ghandset, π.χ. smartphone, που χρησιμοποιεί UMTS, CDMA2000, 1xEVDO, HSDPA

☐ Ναι ☐ Όχι

ε) Άλλη σύνδεση mobile (π.χ. αναλογικό mobile τηλέφωνο, GSM, GPRS, EDGE)

☐ Ναι ☐ Όχι

B3. Ποια είναι η μέγιστη ταχύτητα download που σας προσφέρθηκε μέσω συμβολαίου για την ταχύτερη σύνδεσή σας στο διαδίκτυο, τον Ιανουάριο 2013;

α) Κάτω από 2 Mbit/s

☐

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

☐

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

☐

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

☐

ε) Τουλάχιστον 100 Mbit/s

☐

B4. Πόσοι απασχολούμενοι χρησιμοποίησαν υπολογιστές συνδεδεμένους στο διαδίκτυο, τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα, τον Ιανουάριο 2013 ;

--	--	--	--	--

Κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο για επιχειρηματική χρήση

(Απαντούν οι επιχειρήσεις με πρόσβαση στο διαδίκτυο)

Μια επιχείρηση παρέχει κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επιχειρηματική χρήση

- όταν έχει εξοπλίσει υπαλλήλους της, με φορητές συσκευές που υποστηρίζουν μία κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο και
- πληρώνει το σύνολο ή τουλάχιστον μέχρι ενός ορίου, τη συνδρομή και το κόστος χρήσης

Κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο είναι η σύνδεση με το 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 smartphone, PDA phone.

B5. Τον Ιανουάριο 2013, η επιχείρησή σας παρείχε στους υπαλλήλους της φορητές συσκευές που επιτρέπουν μία κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση;

☐ Ναι

☐ Όχι

↓
Πηγαίνετε
στο B7

Σημειώστε «ΟΧΙ» αν η σύνδεση στο διαδίκτυο γίνεται μόνο μέσω ασύρματου δικτύου και όχι μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας

B6. Σε πόσους υπαλλήλους παρείχε η επιχείρησή σας φορητές συσκευές που επιτρέπουν μία κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματική χρήση, τον Ιανουάριο 2013;

--	--	--	--	--

Χρήση διαδικτυακού τόπου (website) ή Ιστοσελίδας (homepage, webpage)

B7. Τον Ιανουάριο 2013 είχε η επιχείρησή σας δικό της διαδικτυακό τόπο (website) ή τουλάχιστον διαδικτυακή σελίδα (homepage);

☐ Ναι

☐ Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνετε
στο B9

* **Website:** Τοποθεσία στο διαδίκτυο (World Wide Web) προσδιορισμένη με διεύθυνση δικτύου. Συλλογή αρχείων δικτύου (web) πάνω σε συγκεκριμένο θέμα που περιλαμβάνει ένα αρχικό αρχείο που λέγεται homepage. Η πληροφορία έχει κωδικοποιηθεί με ειδικές γλώσσες (Hypertext mark-up language (HTML, XML, Java) και διαβάζεται με έναν Web browser, όπως ο Navigator της Netscape ή ο Internet Explorer της Microsoft.

B8. Τον Ιανουάριο 2013, ποιες υπηρεσίες παρείχε ο διαδικτυακός τόπος (website) της επιχείρησής σας;

- α) Online παραγγελίες ή κρατήσεις, (π.χ. καλάθι αγορών-shopping cart)
- β) Την πολιτική εμπιστευτικότητας, δηλαδή σφραγίδα εμπιστευτικότητας ή πιστοποίησης που σχετίζεται με την ασφάλεια του διαδικτυακού τόπου της επιχείρησής σας
- γ) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων ή τιμοκαταλόγους
- δ) Online παρακολούθηση παραγγελιών
- ε) Δυνατότητα προσωποποίησης περιεχομένου για τους συχνούς/τακτικούς επισκέπτες
- στ) Περιεχόμενο που να ικανοποιεί τις απαιτήσεις συγκεκριμένων τακτικών πελατών/επισκεπτών της σελίδας
- ζ) Διαφήμιση για ανοιχτές θέσεις εργασίας στην επιχείρηση ή ηλεκτρονική αίτηση για θέση εργασίας

☐ Ναι

☐ Όχι

☐ Ναι

☐ Όχι

☐ Ναι

☐ Όχι

☐ Ναι

☐ Όχι

☐ Ναι

☐ Όχι

☐ Ναι

☐ Όχι

☐ Ναι

☐ Όχι

Χρήση του διαδικτύου για συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες

Οι συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες αναφέρονται τόσο σε υπηρεσίες, όσο και σε διοικητικές διαδικασίες, π.χ. φόροι, δασμοί, μητρώο επιχειρήσεων, κοινωνική ασφάλεια, δημόσια υγεία, περιβαλλοντικές και κοινοτικές διαχειρίσεις (για παράδειγμα, φορολογικά έντυπα, διαγωνισμοί δημοσίου κ.ά.)

B9. Κατά τη διάρκεια του 2012, χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες, για κάποια από τις παρακάτω εργασίες;

(Δεν περιλαμβάνονται οι επαφές που έγιναν μέσω e-mails και είναι δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

α) Για άντληση πληροφοριών μέσω websites ή homepages

☐ Ναι

☐ Όχι

β) Για λήψη εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή μέσω websites ή homepages, π.χ. φορολογικά έντυπα

☐ Ναι

☐ Όχι

γ) Για αποστολή συμπληρωμένων εντύπων ηλεκτρονικά (π.χ. έντυπα για δασμούς, δηλώσεις ΦΠΑ)

☐ Ναι

☐ Όχι

δ) Για υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ ηλεκτρονικά, χωρίς τη χρήση συμπληρωματικών εντύπων (συμπεριλαμβανομένης της πληρωμής εφόσον χρειαστεί)

☐ Ναι

☐ Όχι

ε) Για υποβολή δηλώσεων εισφορών προς ασφαλιστικά ταμεία, χωρίς τη χρήση συμπληρωματικών εντύπων (συμπεριλαμβανομένης της πληρωμής εφόσον χρειαστεί)

☐ Ναι

☐ Όχι

Η ηλεκτρονική υποβολή πρότασης συμμετοχής σε διαγωνισμό προμηθειών του Δημοσίου (Public electronic procurement) αναφέρεται στη χρήση του διαδικτύου από τις επιχειρήσεις με σκοπό να προσφέρουν αγαθά ή υπηρεσίες στις Δημόσιες Αρχές σε Εθνικό ή Κοινοτικό επίπεδο. Η διαδικασία αυτή βασίζεται σε μια σειρά από στάδια ξεκινώντας από τη διαδικασία γνωστοποίησης του διαγωνισμού (ηλεκτρονική πρόσβαση στις σχετικές ανακοινώσεις και όρους του διαγωνισμού), την υποβολή των αιτήσεων για συμμετοχή στο διαγωνισμό, την ανάθεση ως και την πληρωμή.

E-tendering είναι το στάδιο της διαδικασίας υποβολής πρότασης συμμετοχής σε διαγωνισμό προμηθειών του Δημοσίου που συσχετίζεται με την προετοιμασία και την υποβολή των συμβάσεων ή προτάσεων ηλεκτρονικά. Αυτό περιλαμβάνει τις μειοδοτικές προσφορές που υποβάλλονται μέσω ανοιχτών ή κλειστών διαγωνισμών, καθώς επίσης, συμφωνίες υπό όρους και δυναμικά συστήματα αγορών (Dynamic Purchasing Systems). Δεν περιλαμβάνεται η υποβολή προσφορών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)

B10. Κατά τη διάρκεια του 2012, χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το διαδίκτυο για να έχει πρόσβαση σε έγγραφα προσφορών και δηλώσεων σε διαγωνισμούς προμηθειών των δημόσιων υπηρεσιών;

☐ Ναι

☐ Όχι

B11. Κατά τη διάρκεια του 2012, χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας το διαδίκτυο για την προσφορά αγαθών ή υπηρεσιών στους διαγωνισμούς προμηθειών των δημόσιων υπηρεσιών (e-tendering);

α) Στην Ελλάδα

☐ Ναι

☐ Όχι

β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ

☐ Ναι

☐ Όχι

Χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης

* Ως χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης εννοούμε:

Τη χρήση των εφαρμογών από τις επιχειρήσεις που βασίζονται σε διαδικτυακές πλατφόρμες επικοινωνίας για τη σύνδεση, τη δημιουργία και την ανταλλαγή πληροφοριών αυτόματα με τους προμηθευτές/πελάτες, τους εταίρους ή και με την ίδια την επιχείρηση.

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

B12. Κατά τη διάρκεια του 2013, χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης;

α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer κ.ά.)

☐ Ναι

☐ Όχι

β) Το ιστολόγιο (blog ή microblogs) της επιχείρησης (π.χ. Twitter, Present, ly κ.ά.)

☐ Ναι

☐ Όχι

γ) Πολυμέσα που περιέχουν ιστοσελίδες σε διάφορους διαδικτυακούς τόπους (π.χ. YouTube, Flickr, Picassa, SlideShare κ.ά.)

☐ Ναι

☐ Όχι

δ) Διαδικτυακό τόπο (Wiki) που βασίζεται στην ανταλλαγή γνώσεων ή εργαλείων

☐ Ναι

☐ Όχι

ε) Η επιχείρηση δεν χρησιμοποίησε κανένα από τα παραπάνω κοινωνικά δίκτυα, ή τα χρησιμοποίησε μόνο για να αναρτήσει πληρωμένες διαφημίσεις

☐ Ναι

↓
Πηγαίνετε
στο Γ1

B13. Κατά τη διάρκεια του 2013, χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης;

α) Για βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης ή των προϊόντων της (διαφήμιση ή προώθηση των προϊόντων κ.ά.)

☐ Ναι

☐ Όχι

β) Για λήψη και απάντηση σε απόψεις, σχόλια ή ερωτήσεις των πελατών

☐ Ναι

☐ Όχι

γ) Για συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη και την καινοτομία των προϊόντων ή των υπηρεσιών

☐ Ναι

☐ Όχι

δ) Για συνεργασία με τους επιχειρηματικούς εταίρους (π.χ. προμηθευτές κ.ά.) ή άλλους οργανισμούς (δημόσιες υπηρεσίες, μη κυβερνητικές οργανώσεις κ.ά.)

☐ Ναι

☐ Όχι

ε) Για πρόσληψη υπαλλήλων

☐ Ναι

☐ Όχι

στ) Για ανταλλαγή απόψεων ή γνώσεων μέσα στην επιχείρηση

☐ Ναι

☐ Όχι

B14. Κατά τη διάρκεια του 2013, είχε η επιχείρησή σας κάποια επίσημη πολιτική για τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (στόχους, κανόνες, διαδικασίες κ.ά.);

☐ Ναι

☐ Όχι

ΜΕΡΟΣ Γ: Ηλεκτρονικά τιμολόγια

*Το ηλεκτρονικό τιμολόγιο είναι ένα ηλεκτρονικό έγγραφο συναλλαγής που περιέχει πληροφορίες χρέωσης

Διακρίνονται δύο διαφορετικοί τύποι ηλεκτρονικών τιμολογίων:

- Ηλεκτρονικό τιμολόγιο που είναι σε μια τυποποιημένη δομή (κατάλληλο για αυτόματη επεξεργασία) και μπορεί να υποστεί την επεξεργασία αυτόματα
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

Γ1. Τον Ιανουάριο 2013, η επιχείρησή σας έστειλε ηλεκτρονικά τιμολόγια;

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

Γ2. Τον Ιανουάριο 2013, η επιχείρησή σας έλαβε ηλεκτρονικά τιμολόγια σε μια καθορισμένη δομή κατάλληλη για αυτοματοποιημένη διαδικασία; (π.χ. EDI, UBL, XML)

☐ Ναι ☐ Όχι

ΜΕΡΟΣ Δ: Αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση

* Το λογισμικό πακέτο τύπου ERP χρησιμοποιείται για τη διαχείριση των πόρων μιας επιχείρησης με την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των διάφορων λειτουργικών τομέων της επιχείρησης (π.χ. λογιστικά, σχεδιασμό, παραγωγή, εμπορία κ.ά.)

Δ1. Τον Ιανουάριο του 2013 η επιχείρησή σας εφάρμοσε το λογισμικό πακέτο τύπου ERP;

☐ Ναι ☐ Όχι

Ηλεκτρονική διάχυση πληροφοριών

* Το λογισμικό πακέτο τύπου CRM αναφέρεται σε μια εφαρμογή που αφορά τη διαχείριση/διάχυση των πληροφοριών της επιχείρησης με τους πελάτες της

Δ2. Τον Ιανουάριο 2013, η επιχείρησή σας εφάρμοσε τη λογισμική εφαρμογή τύπου CRM;

- α) Για τη συλλογή, την αποθήκευση και την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες για τις διάφορες επιχειρηματικές λειτουργίες ☐ Ναι ☐ Όχι
- β) Για την ανάλυση των πληροφοριών για τους πελάτες για εμπορικούς σκοπούς (ρύθμιση τιμών, προώθηση πωλήσεων, επιλογή τρόπων διανομής των προϊόντων) ☐ Ναι ☐ Όχι

ΜΕΡΟΣ Ε: 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

Πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας (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)

Ε1. Έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας το 2012;

Εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνετε στο Ε5

E2. Αναφέρατε για το 2012:

- 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

--	--	--

 ,

--	--

 % (μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία)

E3. Κατά τη διάρκεια του 2012, η επιχείρησή σας έλαβε παραγγελίες για προϊόντα μέσω ιστοσελίδας από πελάτες που βρίσκονται;

- α) Στην Ελλάδα ☐ Ναι ☐ Όχι
- β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ ☐ Ναι ☐ Όχι
- γ) Στον υπόλοιπο κόσμο ☐ Ναι ☐ Όχι

E4. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών από παραγγελίες που έγιναν μέσω ιστοσελίδας το 2012 για:

- α) Πωλήσεις προς ιδιώτες πελάτες (B2C)

--	--	--

 ,

--	--

 %
- β) Πωλήσεις προς άλλες επιχειρήσεις (B2B) ή σε δημόσιες υπηρεσίες (B2G)

--	--	--

 ,

--	--

 %
- γ) Σύνολο πωλήσεων

1	0	0
---	---	---

 %

E5. Θεωρείτε κάποια από τα παρακάτω θέματα ως αιτία που εμπόδισε την επιχείρησή σας να κάνει πωλήσεις μέσω δικτύων υπολογιστών;

- | | Συμφωνώ | Διαφωνώ |
|--|------------------------------|------------------------------|
| α) Αγαθά και υπηρεσίες της επιχείρησης δεν ήταν διαθέσιμες για πώληση στο διαδίκτυο | ☐ Ναι | ☐ Όχι |
| β) Προβλήματα στις ηλεκτρονικές πωλήσεις που σχετίζονται με τις ναυτιλιακές μεταφορές των αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών | ☐ Ναι | ☐ Όχι |
| γ) Προβλήματα στη διαδικασία πληρωμής στις ηλεκτρονικές πωλήσεις | ☐ Ναι | ☐ Όχι |
| δ) Προβλήματα ασφάλειας των ηλεκτρονικών πωλήσεων ή της προστασίας των δεδομένων | ☐ Ναι | ☐ Όχι |
| ε) Προβλήματα στο νομικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών πωλήσεων | ☐ Ναι | ☐ Όχι |
| 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 | ☐ Ναι | ☐ Όχι |

Πωλήσεις μέσω συστημάτων - μηνυμάτων τύπου EDI

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 μία προσυμφωνηθείσα μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία (π.χ. EDIFACT, UBL, XML). Αναφέρεται σε δομημένη μορφή μεταφοράς δεδομένων ή εγγράφων μεταξύ των οργανισμών ή των επιχειρήσεων με ηλεκτρονικά μέσα.

E6. Έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI το 2012;

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνετε στο Ε9

E7. Αναφέρατε για το 2012:

- α) Είτε τον τζίρο που προήλθε από παραγγελίες μέσω συστημάτων EDI (σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ) €

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

 (χωρίς δεκαδικά)
- β) Είτε το ποσοστό του τζίρου που προήλθε από παραγγελίες μέσω συστημάτων EDI, σε σχέση με το συνολικό τζίρο

--	--	--

 ,

--	--

 % (μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία)

E8. Κατά τη διάρκεια του 2012, η επιχείρησή σας έλαβε παραγγελίες για προϊόντα 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

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 μία προσυμφωνηθείσα μορφή που επιτρέπει την αυτόματη επεξεργασία (π.χ. EDIFACT, UBL, XML)

E9. Κατά τη διάρκεια του 2012, παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας ή χρησιμοποιώντας μηνύματα τύπου EDI;

☐ Ναι

☐ Όχι

Εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)

E10. Κατά τη διάρκεια του 2012, παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας;

☐ Ναι

☐ Όχι

E11. Κατά τη διάρκεια του 2012, παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;

☐ Ναι

☐ Όχι

E12. Αναφέρατε για το 2012:

α) **Είτε** τη συνολική αξία των αγορών, που προήλθε από παραγγελίες ηλεκτρονικά (σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ)

€
(χωρίς δεκαδικά)

β) **Είτε** το ποσοστό της αξίας των αγορών, που προήλθε από παραγγελίες ηλεκτρονικά, σε σχέση με τις συνολικές αγορές

, %
(μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία)

E13. Το 2012, η επιχείρησή σας παρήγγειλε προϊόντα μέσω ιστοσελίδας ή μηνυμάτων τύπου EDI από προμηθευτές που βρίσκονται;

α) Στην Ελλάδα

☐ Ναι

☐ Όχι

β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ

☐ Ναι

☐ Όχι

γ) Στον υπόλοιπο κόσμο

☐ Ναι

☐ Όχι

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Βεβαιώνεται ότι το ερωτηματολόγιο είναι συμπληρωμένο ορθά

2013

(Υπογραφή υπευθύνου – Σφραγίδα επιχείρησης)