

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΟΥΣ ΤΟΜΕΑ
ΤΜΗΜΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
Ταχ. Δ/ση: Πειραιώς 46 και Επονιτών
18510 Πειραιάς
Τηλέφωνα: 210 4852402, 210 4852044
Fax: 210 4852453
E-mail: constant@statistics.gr
annabaj@statistics.gr

– Η παροχή στοιχείων στη Γ.Γ. ΕΣΥΕ είναι
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ
– Το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου είναι
ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ
(Ν.Δ. 3627/1956, Ν. 2392/1996 και Ν. 3470/2006, άρθρο 14)

α/α

Συμπληρώνεται από την ΕΣΥΕ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ 2008

Μέρος Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης

X1. Επωνυμία: _____ X2. ΑΦΜ

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

X3. Ταχυδρομική διεύθυνση: _____
οδός Αριθμός Τ.Κ. Πόλη

Τηλ.: _____ Fax: _____

X4. Κύρια δραστηριότητα (περιγραφή): _____

X5. Απασχολούμενοι το 2007 (κατά μέσον όρο)

--	--	--	--	--

 X6. NACE

--	--	--	--	--

 (συμπληρώνεται από την ΕΣΥΕ)

Τα ερωτήματα X7 και X8 θα πρέπει **ΟΠΩΣΔΗΠΟΤΕ** να συμπληρώνονται. Τα ποσά χωρίς **ΔΕΚΑΔΙΚΑ**.

X7. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2007
(σε ευρώ, χωρίς δεκαδικά)
(Περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του Λ.Σ.: 20+24+25+28) + (61+62+64)

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

X8. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2007 (σε ευρώ, χωρίς δεκαδικά)

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

Τα επόμενα ερωτήματα αφορούν στην κατάσταση της επιχείρησης όπως διαμορφώνεται
από τον Ιανουάριο του 2008 μέχρι σήμερα.

Μέρος Α: Χρήση Υπολογιστών και Τοπικών Δικτύων

- A1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές; Ναι ☐ Όχι ☐ Πηγαίνετε στο H1
- A2. Αριθμός απασχολούμενων που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τουλάχιστον, μία φορά την εβδομάδα στην εργασία τους

--	--	--	--	--
- A3. Διαθέτει η επιχείρησή σας εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών, π.χ. LAN (Local Area Network); Ναι ☐ Όχι ☐ Πηγαίνετε στο A5
- A4. Συνδέεται ασύρματα το εσωτερικό αυτό δίκτυο υπολογιστών της επιχείρησής σας π.χ. wireless LAN;

Ναι	Όχι
☐	☐
- A5. Διαθέτει η επιχείρησή σας εσωτερική ιστοσελίδα (intranet);

Ναι	Όχι
☐	☐
- A6. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ειδικές εφαρμογές για την πρόσβαση των υπαλλήλων της στις διάφορες υπηρεσίες ανθρώπινου δυναμικού (όπως κενές θέσεις εργασίας στην επιχείρηση, αιτήσεις για άδεια απουσίας, εκκαθαριστικά σημειώματα κλπ.);

Ναι	Όχι
☐	☐

Το παρόν ερωτηματολόγιο μπορεί να συμπληρωθεί και ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της Γ.Γ.ΕΣΥΕ: www.statistics.gr

A7. Διαθέτει η επιχείρησή σας ένα ιδιωτικό τοπικό δίκτυο (extranet), για παράδειγμα μία ιστοσελίδα ή μία προέκταση του εσωτερικού δικτύου υπολογιστών με πρόσβαση μόνο για τους συνεργάτες της επιχείρησής;	Nai ☐	Όχι ☐
A8. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας δωρεάν λειτουργικά συστήματα ανοιχτού κώδικα, όπως Linux, συστήματα, δηλαδή, με διαθέσιμο τον πηγαίο κώδικα, χωρίς κόστος απόκτησης δικαιωμάτων και με τη δυνατότητα μετατροπής ή αναδιανομής του;	☐	☐
Μέρος Β: Πρόσβαση στο Internet και χρήση αυτού		
B1. Έχει η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Internet;	Nai ☐	Όχι ☐ Πηγαίνετε στο Γ1
B2. Αριθμός απασχολούμενων που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, τουλάχιστον, μία φορά την εβδομάδα		
B3. Τύπος εξωτερικής σύνδεσης με το Internet (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)	Nai	Όχι
α) Modem (πρόσβαση dial-up μέσω κανονικής τηλεφωνικής γραμμής) ή σύνδεση ISDN	☐	☐
β) Σύνδεση DSL (xDSL, ADSL, SDSL κλπ.)	☐	☐
γ) Άλλη σύνδεση internet, π.χ. καλωδιακή, εκμισθωμένη γραμμή (E1 και E3 σε επίπεδο 1 και ATM σε επίπεδο 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC, (Powerline communication) κ.ά.	☐	☐
δ) Σύνδεση μέσω κινητού τηλεφώνου, π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CMDA2000, 1xEVDO	☐	☐
B4. Για ποιους λόγους χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας το Internet; (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)		
α) Για τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	☐	☐
β) Για εκπαίδευση και επιμόρφωση	☐	☐
B5. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας το Internet για συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες;	Nai ☐	Όχι ☐ Πηγαίνετε στο B7
B6. Προσδιορίστε το είδος των ηλεκτρονικών συναλλαγών της επιχείρησής σας με τις δημόσιες υπηρεσίες (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)	Nai	Όχι
α) Άντληση πληροφοριών	☐	☐
β) Λήψη εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή, π.χ. φορολογικά έντυπα	☐	☐
γ) Ηλεκτρονική αποστολή πληροφοριών, π.χ. στατιστικά, φορολογικά στοιχεία κ.ά.	☐	☐
δ) Πλήρης διεκπεραίωση μιας διοικητικής διαδικασίας ηλεκτρονικά, π.χ. δηλώσεις, εγγραφές, αιτήσεις, χωρίς χρήση συμπληρωματικών εντύπων (συμπεριλαμβανομένης της πληρωμής εφόσον χρειαστεί)	☐	☐
ε) Υποβολή πρότασης συμμετοχής σε διαγωνισμό προμηθειών του Δημοσίου (διαδικασία διαφορετική από το σύννηθες e-mail)	☐	☐
B7. Έχει η επιχείρησή σας δικτυακό τόπο (website) ή ιστοσελίδα (home page);	Nai ☐	Όχι ☐ Πηγαίνετε στο B9
B8. Ποιες υπηρεσίες παρέχει το website της επιχείρησής σας; (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)	Nai	Όχι
α) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων ή τιμοκαταλόγους	☐	☐
β) Δυνατότητα στους επισκέπτες να τροποποιήσουν ή να σχεδιάσουν τα προϊόντα που τους ενδιαφέρουν	☐	☐
γ) Πρόσβαση online για παραγγελία ή κράτηση, π.χ. καλάθι αγορών (shopping cart)	☐	☐
δ) Πληρωμή online	☐	☐
ε) Περιεχόμενο που να ικανοποιεί τις απαιτήσεις συγκεκριμένων τακτικών πελατών – επισκεπτών της σελίδας	☐	☐
στ) Διαφήμιση για ανοιχτές θέσεις εργασίας ή online αίτηση για θέση εργασίας	☐	☐
B9. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ηλεκτρονική υπογραφή σε κάθε σταλμένο μήνυμα, π.χ. μεθόδους που επιβεβαιώνουν την αυθεντικότητα και σαφήνεια του μηνύματος, με δυνατότητα αναγνώρισης του αποστολέα και εντοπισμού κάποιας πιθανής αλλοίωσης;	☐	☐

Το παρόν ερωτηματολόγιο μπορεί να συμπληρωθεί και ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της Γ.Γ.ΕΣΥΕ: www.statistics.gr

Μέρος Γ: Αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων

Αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ της επιχείρησης και άλλων συστημάτων εκτός της επιχείρησης σημαίνει ανταλλαγή μηνυμάτων (π.χ. παραγγελίες, τιμολόγια, συναλλαγές πληρωμών, περιγραφή προϊόντων), μέσω Internet ή άλλων δικτύων, με χρήση μίας συμφωνηθείσας φόρμας, που επιτρέπει την αυτόματη διαδικασία (π.χ. XML, EDIFACT κ.ά.), χωρίς να έχει δακτυλογραφηθεί το μήνυμα με το χέρι.

Γ1. Εφαρμόζει η επιχείρησή σας αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων, όπως παραπάνω ορίζεται;	Nαι ☐	Όχι ☐	Πηγαίνετε στο Γ3
Γ2. Για ποιο σκοπό εφαρμόζει η επιχείρησή σας αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων; (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)	Nαι	Όχι	
α) Αποστολή παραγγελιών σε προμηθευτές	☐	☐	
β) Λήψη τιμολογίων ηλεκτρονικά (e-invoices)	☐	☐	
γ) Λήψη παραγγελιών από πελάτες	☐	☐	
δ) Αποστολή τιμολογίων ηλεκτρονικά	☐	☐	
ε) Αποστολή ή λήψη πληροφοριών για προϊόντα (π.χ. καταλόγους, τιμοκαταλόγους, κ.ά.)	☐	☐	
στ) Αποστολή ή λήψη εγγράφων παράδοσης/παραλαβής	☐	☐	
ζ) Αποστολή οδηγιών πληρωμής στα χρηματοοικονομικά ιδρύματα	☐	☐	
η) Αποστολή ή λήψη δεδομένων προς/από τις δημόσιες υπηρεσίες (π.χ. επιστροφή φόρου, στατιστικά δεδομένα κ.ά.)	☐	☐	
Γ3. Προσδιορίστε τους λόγους για τους οποίους η επιχείρησή σας δε χρησιμοποιεί αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων: (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)	Nαι	Όχι	
α) Δεν είναι σχετική με το αντικείμενο της επιχείρησης	☐	☐	
β) Έλλειψη εμπειρίας στην επιχείρηση για την εφαρμογή της	☐	☐	
γ) Τα οφέλη από την επένδυση είναι λίγα ή όχι ξεκάθαρα	☐	☐	
δ) Έλλειψη ανάλογου λογισμικού για τον ειδικό τομέα/μέγεθος της επιχείρησης	☐	☐	
ε) Δυσκολία στην απόλυτη συμφωνία των κοινών προδιαγραφών με τους συνεργάτες της επιχείρησης	☐	☐	
στ) Αβεβαιότητα της νομιμότητας των ανταλλασσόμενων μηνυμάτων	☐	☐	

Μέρος Δ: Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά στη διαχείριση δικτύου προμηθευτών

Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά σημαίνει ανταλλαγή όλων των ειδών πληροφοριών με τους προμηθευτές και τους πελάτες έτσι ώστε να γίνει ο ανάλογος συντονισμός για τη διαθεσιμότητα και παράδοση των προϊόντων και υπηρεσιών στον τελικό καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για τις προβλέψεις ζήτησης, τα αποθέματα, την παραγωγή, τη διανομή ή την ανάπτυξη προϊόντων, μέσω δικτύου υπολογιστών, όχι μόνο μέσω Internet, αλλά και μέσω άλλων συνδέσεων μεταξύ των υπολογιστών από διαφορετικές επιχειρήσεις, από την επιχείρησή σας στους προμηθευτές/πελάτες ή αντίστροφα. Αυτές οι πληροφορίες μπορούν να διαβιβαστούν μέσω websites ή μέσω αυτόματης ανταλλαγής δεδομένων, όχι, όμως, μέσω δακτυλογραφημένων μηνυμάτων.

Δ1. Ανταλλάσσει συχνά η επιχείρησή σας πληροφορίες ηλεκτρονικά σχετικά με τη αλυσίδα διαχείρισης προμηθειών με τους προμηθευτές ή τους πελάτες της;	Nαι ☐	Όχι ☐	Πηγαίνετε στο Ε1
Δ2. Προσδιορίστε τις πληροφορίες που ανταλλάσσει η επιχείρησή σας με τους προμηθευτές της (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)	Nαι	Όχι	
α1) Προβλέψεις ζήτησης	☐	☐	
α2) Κατάσταση αποθήκης	☐	☐	
α3) Πλάνα παραγωγής	☐	☐	
β) Πρόοδος διανομών (π.χ. διανομή πρώτων υλών ή τελικών προϊόντων)	☐	☐	
Δ3. Προσδιορίστε τις πληροφορίες που ανταλλάσσει η επιχείρησή σας με τους πελάτες της (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)	Nαι	Όχι	
α1) Προβλέψεις ζήτησης	☐	☐	
α2) Κατάσταση αποθήκης	☐	☐	
α3) Πλάνα παραγωγής	☐	☐	
β) Πρόοδος διανομών (π.χ. διανομή πρώτων υλών ή τελικών προϊόντων)	☐	☐	
Δ4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποια από τις ακόλουθες μεθόδους για την ανταλλαγή αυτών των πληροφοριών; (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)	Nαι	Όχι	
α) Websites (της επιχείρησής σας, των συνεργατών σας ή web portals)	☐	☐	
β) Αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων (XML, EDIFACT κλπ.)	☐	☐	

Μέρος Ε: Αυτόματη Ανταλλαγή πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση

Η ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά και αυτόματα μεταξύ διαφορετικών λειτουργιών μέσα στην επιχείρηση σημαίνει χρήση μιας εφαρμογής λογισμικού που υποστηρίζει τις διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης, σύνδεση δεδομένων προερχόμενων από διαφορετικές εφαρμογές λογισμικού που υποστηρίζουν τις διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης, χρήση μιας κοινής βάσης δεδομένων ή μίας αποθήκης δεδομένων, η οποία να είναι προσβάσιμη από τις εφαρμογές λογισμικού των διαφορετικών λειτουργιών της επιχείρησης, αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διαφορετικών συστημάτων λογισμικού.

- E1. Όταν λαμβάνει η επιχείρησή σας κάποια παραγγελία (ηλεκτρονικά ή όχι), χρησιμοποιεί τις πληροφορίες της παραγγελίας ηλεκτρονικά ή αυτόματα με το λογισμικό που χρησιμοποιεί για τις ακόλουθες λειτουργίες;** (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)
- | | Ναι | Όχι |
|--|--------------------------|--------------------------|
| α) Τη διαχείριση του επιπέδου των αποθεμάτων | ☐ | ☐ |
| β) Τα λογιστικά | ☐ | ☐ |
| γ) Την παραγωγή ή τη διαχείριση υπηρεσιών | ☐ | ☐ |
| δ) Τη διαχείριση διανομής | ☐ | ☐ |
- E2. Όταν στέλνει η επιχείρησή σας μία παραγγελία αγοράς (είτε ηλεκτρονικά είτε όχι), χρησιμοποιεί τις πληροφορίες της παραγγελίας ηλεκτρονικά ή αυτόματα με το λογισμικό που χρησιμοποιεί για τις ακόλουθες λειτουργίες;** (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)
- | | Ναι | Όχι |
|--|--------------------------|--------------------------|
| α) Τη διαχείριση του επιπέδου των αποθεμάτων | ☐ | ☐ |
| β) Τα λογιστικά | ☐ | ☐ |
- E3. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ένα ERP λογισμικό πακέτο για να μοιραστεί πληροφορίες για πωλήσεις ή αγορές με άλλα εσωτερικά τμήματα της επιχείρησης (π.χ. χρηματοοικονομικά, marketing, προγραμματισμού κλπ.);**
- | | Ναι | Όχι |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | ☐ | ☐ |
- E4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο λογισμικό για τη διαχείριση πληροφοριών των πελατών σας (CRM), που της επιτρέπει να:** (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα)
- | | Ναι | Όχι |
|--|--------------------------|--------------------------|
| α) Συλλέγει, αποθηκεύει και να διαθέτει πληροφορίες για τους πελάτες της σε άλλες εταιρικές λειτουργίες | ☐ | ☐ |
| β) Αναλύει τις πληροφορίες για τους πελάτες της για σκοπούς marketing (ορισμός τιμών, προώθηση αγορών, επιλογή καναλιών διανομής κλπ.) | ☐ | ☐ |

Μέρος ΣΤ: Ηλεκτρονικό εμπόριο

Ηλεκτρονικό εμπόριο σημαίνει τη διευθέτηση παραγγελιών μέσω δικτύων υπολογιστών, όχι αναγκαστικά μέσω Internet, αλλά και μέσω άλλων δικτύων. Η πληρωμή και η παράδοση δε γίνεται απαραίτητα μέσω δικτύων υπολογιστών. Το **ηλεκτρονικό εμπόριο** μπορεί να γίνει μέσω ιστοσελίδας ή μέσω αυτόματης ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των επιχειρήσεων, αλλά δεν περιλαμβάνει τα συνήθη e-mail.

Παραγγελίες που ελήφθησαν μέσω δικτύων υπολογιστών (πωλήσεις)

- ΣΤ1. Έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω δικτύων υπολογιστών το 2007;** (εξαιρούνται δακτυλογραφημένα μηνύματα e-mail)
- Ναι ☐ Όχι ☐ Πηγαίνετε στο ΣΤ4

Αν ναι, παρακαλούμε αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή της αξίας των πωλήσεων μέσω Internet ανά προορισμό.

- | | |
|-----------------------------|---|
| ΣΤ1.α Εσωτερικό | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| ΣΤ1.β Άλλες χώρες ΕΕ | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| ΣΤ1.γ Λοιπές χώρες | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| | 1 0 0 % |

Το παρόν ερωτηματολόγιο μπορεί να συμπληρωθεί και ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της Γ.Γ.ΕΣΥΕ: www.statistics.gr

ΣΤ2. Αναφέρατε για το 2007:

- α) **Είτε** το τζίρο που προήλθε από παραγγελίες μέσω Internet, σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ (χωρίς δεκαδικά)
- β) **Είτε** το ποσοστό του τζίρου που προήλθε από παραγγελίες μέσω Internet, σε σχέση με το συνολικό τζίρο

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

--	--	--	--

 %
ΣΤ3. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας πρωτόκολλο ασφαλείας, όπως SSL και TLS, για τη λήψη παραγγελιών μέσω internet;
 Ναι ☐ Όχι ☐
Παραγγελίες που εστάλησαν μέσω δικτύων υπολογιστών (αγορές)**ΣΤ4. Παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω δικτύων υπολογιστών το 2007;** (εξαιρούνται δακτυλογραφημένα e-mail)
 Ναι ☐ Όχι ☐

Πηγαίνετε στο Z1

Αν Ναι, παρακαλούμε αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή της αξίας των αγορών μέσω Internet ανά προορισμό.

ΣΤ4.α Εσωτερικό

--	--	--	--

 %
ΣΤ4.β Άλλες χώρες ΕΕ

--	--	--	--

 %
ΣΤ4.γ Λοιπές χώρες

--	--	--	--

 %

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

 %
ΣΤ5. Αναφέρατε για το 2007:

- 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

--	--	--	--

--	--	--	--

 %
ΜΕΡΟΣ Ζ: Προβλεπόμενα οφέλη από τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών

Η εφαρμογή ενός σχεδίου τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών αναφέρεται στην εισαγωγή ενός νέου ή ενός αναβαθμισμένου σχεδίου (π.χ. μία νέα ή αναβαθμισμένη εφαρμογή λογισμικού ή ενός νέου ή αναβαθμισμένου hardware) ή μία αλλαγή στη χρήση του ήδη υπάρχοντος σχεδίου. Παραδείγματα τέτοιων σχεδίων είναι: μία νέα ή μία δομημένη ιστοσελίδα (website), μία νέα εσωτερική homepage, το ξεκίνημα χρήσης της αυτόματης ανταλλαγής δεδομένων ή το ξεκίνημα λήψης παραγγελιών μέσω δικτύων υπολογιστή.

Z1. Σε ποιο βαθμό εφαρμόστηκαν σχέδια τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, που προκάλεσαν βελτιώσεις στους ακόλουθους τομείς, τα τελευταία 2 χρόνια σε σχέση με τα προηγούμενα;

Αν η επιχείρησή σας δεν έχει τέτοια σχέδια, παρακαλούμε σημειώστε στα τετραγωνίδια «Δε γνωρίζω/Δε μας αφορά»

	Κανένα	Μέτριο	Σημαντικό	Δε γνωρίζω/ Δε μας αφορά
α) Αναδιοργάνωση και απλοποίηση των διαδικασιών εργασίας	☐	☐	☐	☐
β) Αποδέσμευση εργατωρών	☐	☐	☐	☐
γ) Υψηλότερα κέρδη για την επιχείρηση	☐	☐	☐	☐
δ) Ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών	☐	☐	☐	☐

ΜΕΡΟΣ Η: Λοιπές πληροφορίες**H1. Αρμόδιος για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:**

_____ Τηλέφωνο: _____ Υπογραφή: _____

H2. Αν έχετε e-mail, η ηλεκτρονική σας διεύθυνση είναι: _____

H3. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου: _____

Παρατηρήσεις:

Το παρόν ερωτηματολόγιο μπορεί να συμπληρωθεί και ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της Γ.Γ.ΕΣΥΕ: www.statistics.gr

ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): Μία από τις τεχνικές DSL. Τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας ADSL είναι η ταχύτητα αποστολής και λήψης δεδομένων, ταυτόχρονα με τη μόνιμη "always on" σύνδεση, χωρίς διαδικασίες dial-up και login και χωρίς κανένα επιπλέον τηλεπικοινωνιακό κόστος.

Broadband: Δεν μπορεί να δοθεί ένας μόνο γενικός ορισμός. Συχνά χρησιμοποιούμενοι ορισμοί αναφέρονται στα εξής:

α) στις ταχύτητες σύνδεσης που μετρώνται σε kbps ή mbps ή στο μέγεθος του εύρους ζώνης (bandwidth) που μετράται από τον αριθμό των ψηφιακών bits που μπορούν να μεταδοθούν ανά δευτερόλεπτο, μετρώμενα σε kbps ή mbps,

β) στον τύπο της σύνδεσης από τον οποίο παρέχεται πρόσβαση σε broadband: xDSL (ADSL, SDSL κλπ.), Cable TV network (cable modem), UMTS (mobile phone), ή άλλα (π.χ. satellite, fixed wireless) και

γ) στο περιεχόμενο που παρέχεται από high definition movie trailers, short films, flash animation, three dimensional video games, video on demand, internet radio, streaming video, video conferencing κλπ.

Άλλα δίκτυα εκτός Internet: Minitel ή άλλα διαδραστικά (interactive) τηλεφωνικά συστήματα.

Είναι τα δίκτυα που χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία μεταξύ των υπολογιστών, αλλά δεν είναι δημοσίως τόσο προσιτά, όπως το internet. Είναι συνήθως ιδιωτικά δίκτυα, φτιαγμένα από εκμισθωμένες γραμμές και μπορούν να καλύψουν τοπικές ευρύτερες γεωγραφικές περιοχές. Παραδείγματα είναι το EDI μέσω ιδιωτικών δικτύων, Minitel ή διαδραστικά τηλεφωνικά συστήματα.

Δεν περιλαμβάνονται όλα τα πρωτόκολλα IP/Internet (www, extranet, EDI μέσω Internet, Internet μέσω κινητού τηλεφώνου).

CRM (Customer Relationship Management): Αποτελεί μία μεθοδολογία διοίκησης, η οποία έχει τον πελάτη στο κέντρο της επαγγελματικής δραστηριότητας, βασιζόμενη στην εντατική χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής με σκοπό τη συλλογή, ενσωμάτωση, διεκπεραίωση και ανάλυση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες.

Διακρίνεται σε:

α) Λειτουργική (Operational) CRM: Ενσωμάτωση με τις βασικές (front office) διαδικασίες της επιχείρησης που έχουν επαφή με τον πελάτη.

β) Αναλυτική (Analytical) CRM: Ανάλυση, μέσω δεδομένων, των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες στην επιχείρηση για τους πελάτες της, το οποίο αποσκοπεί στη συγκέντρωση βαθύτερων γνώσεων για τον πελάτη και την κατανόηση των αναγκών του.

Ψηφιακά προϊόντα /υπηρεσίες (Digital Products or Services): Αγαθά/υπηρεσίες που μπορούν να παραγγελθούν και να παραδοθούν απευθείας σε υπολογιστή μέσω Internet, π.χ. μουσική, βίντεο, παιχνίδια, computer software, online εφημερίδες, συμβουλευτικές υπηρεσίες κλπ.

DSL (Digital Subscriber Line): Αποτελεί μία τοπική τεχνολογία για τη μεταφορά δεδομένων σε υψηλές ταχύτητες σε συμβατικές καλωδιακές τηλεφωνικές γραμμές.

Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce): Συναλλαγές που διενεργούνται μέσω δικτύων που βασίζονται στο πρωτόκολλο Internet ή μέσω άλλων ηλεκτρονικών δικτύων όπου διαμεσολαβούν υπολογιστές. Τα αγαθά και οι υπηρεσίες παραγγέλλονται μέσω αυτών των δικτύων, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση του αγαθού/υπηρεσίας μπορεί να γίνει είτε μέσω του δικτύου είτε εκτός αυτού. Παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, fax και δακτυλογραφημένων e-mails δε θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.

EDI (Electronic Data Interchange): Ανταλλαγή δεδομένων με δομημένη μορφή (EDIFACT) μεταξύ οργανισμών/επιχειρήσεων.

Εσωτερικό Δίκτυο Υπολογιστή (Internal Computer Network): Είναι ένα δίκτυο από δύο τουλάχιστον υπολογιστές, συνδεδεμένους μεταξύ τους, με τη χρήση ενός συστήματος τηλεπικοινωνιών και με σκοπό την επικοινωνία και την ανταλλαγή δεδομένων μέσα στην επιχείρηση. Συγκεκριμένα, συνδέει προσωπικούς υπολογιστές, μονάδες εργασίας, εκτυπωτές, servers και άλλες συσκευές. Χρησιμοποιείται συνήθως για εσωτερική ανταλλαγή αρχείων μεταξύ συνδεδεμένων χρηστών, όπως εσωτερική ανταλλαγή e-mail, εσωτερικό διαδίκτυο, από κοινού πρόσβαση στις συσκευές (εκτυπωτές) και άλλες εφαρμογές (βάσεις δεδομένων) ή κοινές λειτουργίες της επιχείρησης.

E-mail: Ηλεκτρονική μετάδοση μηνυμάτων, περιλαμβανομένων κειμένου και συνημμένων, από έναν υπολογιστή σε έναν άλλο που βρίσκεται εντός ή εκτός του οργανισμού/επιχείρησης. Περιλαμβάνει ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω Internet ή άλλων ηλεκτρονικών δικτύων.

E-Invoice: Είναι ένα τιμολόγιο όπου όλα τα δεδομένα είναι σε ηλεκτρονική μορφή και με το οποίο η όλη επεξεργασία γίνεται αυτόματα. Το τιμολόγιο αυτό μεταφέρεται αυτόματα στο εσωτερικό σύστημα τιμολόγησης της επιχείρησης από τον διεκπεραιωτή τιμολογίων ή την υπηρεσία απευθείας στον οικονομικό παραλήπτη ή σε κάποια άλλη εφαρμογή.

Το πρωτόκολλο μεταφοράς μπορεί να είναι XML, EDI ή άλλο παρόμοιας μορφής.

E-Signature – Ηλεκτρονική Υπογραφή: Η ηλεκτρονική υπογραφή αποτελεί ένα είδος ηλεκτρονικής πληροφορίας που επισυνάπτεται ή συσχετίζεται με ένα συμβόλαιο ή με κάποιο μήνυμα που χρησιμοποιείται σαν νομική επικύρωση ισότιμη με την γραπτή υπογραφή. Χρησιμοποιείται συχνά είτε σαν μία υπογραφή που αποδίδεται σε ένα κείμενο μέσω ενός ή περισσότερων ηλεκτρονικών μέσων, είτε σαν ένα μέσο κρυπτογράφησης για να προσθέσει χαρακτηριστικά αναγνώρισης και ακεραιότητας του μηνύματος σε ένα κείμενο. Η ηλεκτρονική υπογραφή, συνήθως, απευθύνεται πιο συγκεκριμένα σε μια κρυπτογραφημένη υπογραφή, είτε σε ένα κείμενο, είτε σε κάποια άλλη μορφή δεδομένων. Για καθένα από αυτά θα πρέπει να υπάρχει νομική αξία, αλλιώς αποτελεί απλώς ένα μέρος επικοινωνίας.

Κάποιες ιστοσελίδες (web-pages) και κάποια λογισμικά EULA απαιτούν αρκετές ηλεκτρονικές πράξεις να έχουν δεσμευτικές υπογραφές, και αυτές είναι μια περίπτωση ηλεκτρονικής υπογραφής. Για παράδειγμα, μία ιστοσελίδα μπορεί να ανακοινώσει ότι, με την πρόσβαση στην ιστοσελίδα αυτή, κάποιος συμφωνεί με ένα σύνολο όρων και συνθηκών. Η νομική βάση ενός τέτοιου ισχυρισμού είναι αβέβαιη.

Ηλεκτρονική υπογραφή μπορεί να είναι ακόμη μία ψηφιακή υπογραφή, εφόσον χρησιμοποιεί μεθόδους κρυπτογράφησης που διαβεβαιώνουν την ακεραιότητα και την αυθεντικότητα του μηνύματος.

Τα πρότυπα των πιο γνωστών ηλεκτρονικών υπογραφών περιλαμβάνουν το πρότυπο OpenPGP, που υποστηρίζεται από PGP και GnuPG, και κάποια πρότυπα S/MIME (διαθέσιμα στο Microsoft Outlook).

Ένα κείμενο με ψηφιακή υπογραφή μπορεί να κρυπτογραφηθεί για προστασία κατά τη διάρκεια της μετάδοσης, αλλά αυτό δεν απαιτείται όταν αυτή έχει διεξαχθεί κανονικά. Απαιτήσεις εμπιστευτικότητας είναι υπό μελέτη.

ERP (Enterprise Resource Planning): Αποτελείται από μία ή από ένα σύνολο λογισμικών εφαρμογών, το οποίο ενσωματώνει πληροφορίες και διαδικασίες γύρω από κάποιες λειτουργίες της επιχείρησης. Τυπικά, ενσωματώνει τον προγραμματισμό, την προμήθεια, τις πωλήσεις, το μάρκετινγκ, τις πελατειακές σχέσεις, την οικονομία και το ανθρώπινο δυναμικό.

Τα λογισμικά ERP μπορούν να είναι έτοιμα πακέτα λογισμικού ή να αλλάζουν ανάλογα με τη χρήση. Είναι σχεδιασμένα με έναν πρότυπο τρόπο, επιτρέποντας στις επιχειρήσεις να μετατρέψουν το σύστημα ανάλογα με τη δραστηριότητά τους, εφαρμόζοντας μόνο κάποια από αυτά τα μοντέλα.

Τα συστήματα ERP τυπικά έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- α) Είναι σχεδιασμένα για περιβάλλον client server (παραδοσιακό ή web-based).
- β) Ενσωματώνουν τις περισσότερες διαδικασίες της επιχείρησης.
- γ) Διεκπεραιώνουν τις περισσότερες συναλλαγές της επιχείρησης.
- δ) Χρησιμοποιούν τη βάση δεδομένων της επιχείρησης, η οποία αποθηκεύει μόνο μία φορά κάθε τμήμα της βάσης.
- ε) Επιτρέπουν την πρόσβαση στα δεδομένα της επιχείρησης.

Extranet: Ο όρος θα μπορούσε να μεταφραστεί ως «εξωδίκτυο». Είναι ένα κλειστό δίκτυο που χρησιμοποιεί πρωτόκολλα Internet για να ανταλλάσσει με ασφάλεια τις πληροφορίες της επιχείρησης με τους προμηθευτές, τους μικροπωλητές, τους πελάτες ή τους εξωτερικούς συνεργάτες της επιχείρησης, με τη χρήση κωδικού πρόσβασης. Ουσιαστικά πρόκειται για ένα μικρό τοπικό δίκτυο που επικοινωνεί τόσο με το Intranet όσο και με το Internet, ευρισκόμενο στο μέσο και λειτουργώντας συνδετικά. Μπορεί επίσης να είναι ένα ιδιωτικό μέρος της ιστοσελίδας της επιχείρησης, όπου οι συνεργάτες της επιχείρησης μπορούν να έχουν πρόσβαση μόνο σε ορισμένες κατηγορίες του περιεχομένου της ιστοσελίδας της και όχι σε όλο. Για παράδειγμα, έχουν το δικαίωμα να ενημερώνονται για το απόθεμα κάποιου συγκεκριμένου προϊόντος στην αποθήκη (και έτσι να κάνουν την παραγγελία τους), δεν έχουν, όμως, δικαίωμα να λαμβάνουν γνώση για συγκεκριμένα στοιχεία παραγγελιών ή πελατών.

Free/Open Source: Το λογισμικό αυτό αναφέρεται σε ένα λογισμικό ανοικτού κώδικα (άδειας). Ο ανοικτός κώδικας αποτελεί μία αναγνωρισμένη άδεια, που επιτρέπει την μετατροπή και την αναδιανομή του λογισμικού, χωρίς να πρέπει να πληρώσει κάποιος στον αρχικό του δημιουργό. Τέτοιες άδειες μπορούν να έχουν επιπρόσθετους περιορισμούς, όπως μία απαίτηση αναγραφής του ονόματος των δημιουργών του λογισμικού και του δικαιώματος πνευματικής ιδιοκτησίας (copyright) μέσα στον κωδικό.

Ο ορισμός του δωρεάν λογισμικού σχετίζεται με τον ορισμό του λογισμικού ανοικτού κώδικα. Το δωρεάν λογισμικό προσπαθεί να αποκτήσει ότι απαιτείται για μια άδεια λειτουργίας ενός προγράμματος. Οι άδειες που ισχύουν στα λογισμικά ανοικτού κώδικα, ισχύουν και στα δωρεάν λογισμικά.

Internet: Σχετίζεται με δίκτυα που βασίζονται στο πρωτόκολλο Internet: www, Extranet μέσω Internet, EDI μέσω Internet, κινητά τηλέφωνα που χρησιμοποιούν Internet.

Intranet: Εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών που χρησιμοποιεί πρωτόκολλο Internet διευκολύνοντας την επικοινωνία εντός του οργανισμού/επιχείρησης.

ISDN: Integrated Services Digital Network

Κινητές υπηρεσίες Internet (Mobile Internet Services): Ασύρματες υπηρεσίες Internet μέσω: Mobile phone, Personal Digital Assistant, PC device ή custom terminal, που χρησιμοποιούν Wireless Application Protocol (WAP) ή General Packet Radio Service (GPRS). Το WAP είναι ένα πρωτόκολλο που επιτρέπει στα τηλέφωνα GSM την προσαρμογή σε φόρμες Internet. Το GPRS είναι μία τεχνολογία που επιτρέπει την αποστολή/λήψη πακέτων δεδομένων από/προς κινητό τηλέφωνο.

LAN (Local Area Network): Είναι το τοπικό δίκτυο για την επικοινωνία μεταξύ των υπολογιστών που βρίσκονται σε ένα κτίριο ή σε κοντινά κτίρια και επιτρέπει στους χρήστες να ανταλλάσσουν δεδομένα, να μοιράζονται έναν κοινό εκτυπωτή ή να διαχειρίζονται τον κεντρικό υπολογιστή κλπ.

Modem: Συσκευή που μετατρέπει τα εξερχόμενα ψηφιακά σήματα από έναν υπολογιστή ή άλλη ψηφιακή συσκευή σε αναλογικά σήματα για συμβατική καλωδιακή τηλεφωνική γραμμή και, επίσης, μετατρέπει το εισερχόμενο αναλογικό σήμα σε ψηφιακό (διαμορφωτής – αποδιαμορφωτής).

On-line πληρωμές: Ως on-line πληρωμή θεωρείται μία ολοκληρωμένη συναλλαγή παραγγελίας – πληρωμής.

Εξειδικευμένες αγορές Internet (Specialised Internet market places): Website όπου εκπροσωπούνται περισσότερες της μίας επιχειρήσεις, που πωλούν έναν ειδικό τύπο αγαθών/υπηρεσιών ή στοχεύουν σε συγκεκριμένες ομάδες πελατών.

SSL/TSL (Secure Sockets Layer / Transport Layer Security): είναι πρωτόκολλα κρυπτογράφησης τα οποία προσφέρουν ασφάλεια στην επικοινωνία μέσω Internet. Το SSL προσφέρει απόδειξη αυθεντικότητας και προσωπικής επικοινωνίας μέσω Internet χρησιμοποιώντας κρυπτογράφηση. Σε γενική χρήση, μόνο ο server είναι πιστοποιημένος (π.χ. η οντότητά του είναι επιβεβαιωμένη), ενώ του πελάτη δεν είναι.

Τα πρωτόκολλα επιτρέπουν στις εφαρμογές του πελάτη/server να επικοινωνούν με ένα τρόπο, ο οποίος είναι σχεδιασμένος να παρεμποδίσει την παραποίηση και πλαστογράφηση του μηνύματος.

Trustmarks: Μία ένδειξη (ετικέτα) σε ένα website που δείχνει ότι κάποιος οργανισμός συμφωνεί να συμμορφωθεί με συγκεκριμένες βέλτιστες πρακτικές συναλλαγών. Ο στόχος είναι να κερδηθεί η εμπιστοσύνη του καταναλωτή.

xDSL (Digital Subscriber Line): Η τεχνολογία xDSL αποτελεί μία ευρέως διαδεδομένη λύση ταχύτητας σύνδεσης στο διαδίκτυο, η οποία εφαρμόζεται στο εξωτερικό με εξαιρετική επιτυχία. Ο όρος xDSL αναφέρεται στο σύνολο διαφορετικών τύπων σύνδεσης που μπορεί να είναι: ADSL, HDSL, VDSL, SDSL, IDSL, MSDSL, REDSL, VoDSL. Γενικότερα, οι τεχνολογίες DSL έχουν σχεδιαστεί για να αυξάνουν το εύρος που διαθέτουν οι συμβατικές καλωδιακές τηλεφωνικές γραμμές.

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 home page. 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.