

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
annabai@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)

a/a

Συμπληρώνεται από την ΕΣΥΕ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ 2009

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 2008 (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 2008
(σε ευρώ, χωρίς δεκαδικά)
(Περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του Λ.Σ.: 20+24+25+28) + (61+62+64)

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

X8. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2008 (σε ευρώ, χωρίς δεκαδικά)

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

Τα επόμενα ερωτήματα αφορούν στην κατάσταση της επιχείρησης όπως διαμορφώνεται
από τον Ιανουάριο του 2009 μέχρι σήμερα.

Μέρος Α: Χρήση υπολογιστών και τοπικών δικτύων υπολογιστών

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);

☐	☐
--------------------------	--------------------------

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

A6. 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 επιχείρησης;	Nai ☐	Όχι ☐
A7. 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 H1
B2. Αριθμός απασχολούμενων που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές με πρόσβαση στο Internet, 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)	Nai	Όχι
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 σύνηθες e-mail)	☐	☐
B7. Έχει η επιχείρησή σας δικτυακό τόπο (website) ή ιστοσελίδα (home page);	Nai ☐	Όχι ☐
B8. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ψηφιακή υπογραφή σε αποσταλλόμενα μηνύματα, π.χ. χρησιμοποιώντας μεθόδους κρυπτογράφησης που εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα και ακεραιότητα του μηνύματος, με δυνατότητα αναγνώρισης του αποστολέα και εντοπισμού κάποιας πιθανής αλλοίωσης;	Nai ☐	Όχι ☐

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

Μέρος Γ: Αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων με συστήματα εκτός της επιχείρησης

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 Η/Υ, με χρήση μίας συμφωνηθείσας φόρμας, που επιτρέπει την αυτόματη διαδικασία (π.χ. XML, EDIFACT κ.ά.), χωρίς να έχει δακτυλογραφηθεί το μήνυμα.

Γ1. Εφαρμόζει η επιχείρησή σας αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων, όπως παραπάνω ορίζεται; Ναι ☐ Όχι ☐ Πηγαίνετε στο Δ1

Γ2. Για ποιο σκοπό εφαρμόζει η επιχείρησή σας αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων; (παρακαλώ απαντήστε με Ναι ή Όχι σε όλα τα υποερωτήματα) Ναι 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.) | ☐ | ☐ |

Μέρος Δ: Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά με το σύστημα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (Supply chain Management)

Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά με το σύστημα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας 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, με δακτυλογραφημένα μηνύματα μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

Δ1. Ανταλλάσσει συχνά η επιχείρησή σας πληροφορίες ηλεκτρονικά με τους προμηθευτές ή τους πελάτες της, χρησιμοποιώντας το σύστημα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας; Ναι ☐ 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) Ναι Όχι

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| α) Προβλέψεις ζήτησης, κατάσταση αποθήκης (stock), 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) Ναι Όχι

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| α) Προβλέψεις ζήτησης, κατάσταση αποθήκης (stock), πλάνα παραγωγής | ☐ | ☐ |
| β) Πρόοδος διανομών (π.χ. διανομή πρώτων υλών ή τελικών προϊόντων) | ☐ | ☐ |

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

Μέρος Ε: Αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση

Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά και αυτόματα μεταξύ διαφορετικών λειτουργιών της επιχείρησης 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 και 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 (ηλεκτρονικά ή όχι), χρησιμοποιεί τις πληροφορίες της παραγγελίας ηλεκτρονικά και 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 την ανταλλαγή πληροφοριών επί των πωλήσεων ή των αγορών με άλλα εσωτερικά τμήματα της επιχείρησης (π.χ. οικονομικής υποστήριξης, marketing, προγραμματισμού κλπ.);

Ναι Όχι Δε γνωρίζω
☐ ☐ ☐

E4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο λογισμικό για τη διαχείριση πληροφοριών επί 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 (τιμολόγηση, προώθηση αγορών, επιλογή καναλιών διανομής κλπ.)

☐ ☐

Μέρος ΣΤ: Ηλεκτρονικό εμπόριο

Ηλεκτρονικό εμπόριο σημαίνει την αποστολή ή λήψη 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, εξαιρουμένων των συνήθων e-mails.

Παραγγελίες που ελήφθησαν μέσω δικτύων υπολογιστών (πωλήσεις)

ΣΤ1. Έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω δικτύων υπολογιστών το 2008; (εξαιρούνται δακτυλογραφημένα e-mails)

Ναι ☐ Όχι ☐ Πηγαίνετε στο ΣΤ6

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

ΣΤ2. Αναφέρατε για το 2008:

- α) **Είτε** το 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

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

--	--	--	--

 %
ΣΤ3. α) Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή της αξίας των πωλήσεων μέσω Internet, το 2008, ανά προορισμό:

1. Εσωτερικό

--	--	--	--

 %

2. Άλλες χώρες ΕΕ

--	--	--	--

 %

3. Λοιπές χώρες

--	--	--	--

 %

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

 %

β) Σε περίπτωση που η επιχείρησή σας πραγματοποίησε πωλήσεις μέσω Internet σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, παρακαλούμε να σημειώσετε τις πιο σημαντικές χώρες από πλευράς αξίας ηλεκτρονικών πωλήσεων (Δεκτές μέχρι τρεις απαντήσεις)

1. Αυστρία ☐8. Εσθονία ☐15. Λουξε/γο ☐22. Σλοβακία ☐2. Αγγλία ☐9. Ιταλία ☐16. Μάλτα ☐23. Σλοβενία ☐3. Βέλγιο ☐10. Ιρλανδία ☐17. Ολλανδία ☐24. Σουηδία ☐4. Βουλγαρία ☐11. Ισπανία ☐18. Ουγγαρία ☐25. Τσεχία ☐5. Γαλλία ☐12. Κύπρος ☐19. Πολωνία ☐26. Φινλανδία ☐6. Γερμανία ☐13. Λετονία ☐20. Πορτογαλία ☐7. Δανία ☐14. Λιθουανία ☐21. Ρουμανία ☐**ΣΤ4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας πρωτόκολλο ασφαλείας, όπως SSL και TLS, για τη λήψη παραγγελιών μέσω Internet;**Ναι ☐ Όχι ☐**ΣΤ5. Η υιοθέτηση των ηλεκτρονικών πωλήσεων από την επιχείρησή σας είχε κάποιο από τα παρακάτω θετικά αποτελέσματα; (Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)**

α) Πρόσβαση σε νέες αγορές, αύξηση των δυνατοτήτων πωλήσεων

☐

β) Χαμηλότερα κόστη συναλλαγών

☐

γ) Αύξηση του τζίρου

☐

δ) Άλλα

☐**ΣΤ6. Αναφέρατε ποιο από τα παρακάτω προβλήματα ή εμπόδια στις ηλεκτρονικές πωλήσεις είναι σημαντικό για την επιχείρησή σας (Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)**

α) Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες σας δεν είναι κατάλληλα για ηλεκτρονική πώληση

☐

β) Οι πελάτες δεν θέλουν να αγοράσουν μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου

☐

γ) Θέματα ασφάλειας (σχετικά με πληρωμές ή συναλλαγές)

☐

δ) Προβλήματα διοικητικής μέριμνας (αποστολή εμπορευμάτων ή παροχή υπηρεσιών)

☐

ε) Αβεβαιότητα σχετικά με το νομικό πλαίσιο

☐

στ) Τεχνικά θέματα στην εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου

☐

ζ) Αναγκαιότητα αναδιοργάνωσης των επιχειρησιακών διαδικασιών για το ηλεκτρονικό εμπόριο

☐

η) Δυσάρεστες εμπειρίες με ηλεκτρονικές πωλήσεις στο παρελθόν

☐

θ) Προβλήματα γλώσσας στην περίπτωση διεθνούς ηλεκτρονικού εμπορίου

☐

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

Παραγγελίες που εστάλησαν μέσω δικτύων υπολογιστών (αγορές)

ΣΤ7. Παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα / υπηρεσίες μέσω δικτύων υπολογιστών το 2008; (εξαιρούνται δακτυλογραφημένα e-mails).

Ναι ☐

Όχι ☐

Πηγαίνετε στο Z1

ΣΤ8. Η επιχείρησή σας έκανε κατά το 2008 παραγγελίες ηλεκτρονικά, μέσω δικτύων υπολογιστών, σε προμηθευτές που βρίσκονται: (Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

α) Στην Ελλάδα

☐

β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ

☐

γ) Σε χώρες εκτός ΕΕ

☐

ΣΤ9. Αναφέρατε πόσο ήταν το ποσοστό της αξίας, χωρίς ΦΠΑ, των αγορών που πραγματοποίησε ηλεκτρονικά η επιχείρησή σας ως προς τη συνολική αξία των αγορών της κατά το 2008;

%

ΜΕΡΟΣ Ζ: Χρήση τεχνολογιών ταυτοποίησης ραδιοσυχνότητας (RFID)

Η RFID είναι:

- μια αυτόματη μέθοδος ταυτοποίησης που χρησιμοποιείται για την αποθήκευση ή ανάκτηση δεδομένων με τη χρήση ετικετών ή αναμεταδοτών RFID,
- η ετικέτα RFID είναι μια συσκευή που μπορεί να συνδεθεί ή να ενσωματωθεί σε ένα προϊόν ή σε ένα αντικείμενο και να διαβιβάζει δεδομένα μέσω ραδιοκυμάτων.

Z1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας όργανα ταυτοποίησης ραδιοσυχνότητας (RFID);

Ναι ☐

Όχι ☐

Πηγαίνετε στο H1

Z2. Για ποιο λόγο χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας τεχνολογία RFID; (Δεκτές περισσότερες από μία απαντήσεις)

α) Ταυτοποίηση των προϊόντων (για την αποτροπή πλαστογράφησης και τον έλεγχο κλοπών)

☐

β) Καταγραφή και έλεγχος της βιομηχανικής παραγωγής

☐

γ) Παρακολούθηση της εφοδιαστικής αλυσίδας και των αποθεμάτων

☐

δ) Διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τις επισκευές και τη συντήρηση, καθώς και με τη διαχείριση των κεφαλαίων

☐

ε) Εφαρμογές πληρωμών (διόδια, μεταφορά ταξιδιωτών)

☐

στ) Ταυτοποίηση προσώπων ή έλεγχος πρόσβασης

☐

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.

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

CRM (Customer Relationship Management): Μία μεθοδολογία διαχείρισης, που θέτει τον πελάτη στο επίκεντρο της επιχειρηματικής δραστηριότητας, βασιζόμενη στην εντατική χρήση των τεχνολογιών πληροφόρησης με σκοπό τη συλλογή, ενσωμάτωση, διεκπεραίωση και ανάληψη πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες.

Διακρίνεται σε:

α) Λειτουργική (Operational) CRM: Ενσωμάτωση των βασικών (front office) δραστηριοτήτων της επιχείρησης που έχουν σχέση με τους πελάτες.

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

DSL (Digital Subscriber Line): Μία τεχνολογία χρησιμοποιούμενη για τη μεταφορά δεδομένων με μεγάλες ταχύτητες μέσω συμβατικών καλωδιακών τηλεφωνικών γραμμών.

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 Υπολογιστών (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, από κοινού πρόσβαση στις συσκευές (εκτυπωτές) και άλλες εφαρμογές (βάσεις δεδομένων) ή για 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 ψηφιακή μορφή και η όλη διαδικασία γίνεται αυτόματα. Το τιμολόγιο αυτό μεταφέρεται αυτόματα στο εσωτερικό σύστημα τιμολόγησης της επιχείρησης, από το σύστημα του εκδότη του τιμολογίου ή του προμηθευτή στην οικονομική ή άλλη εφαρμογή του παραλήπτη.

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

Ψηφιακή Υπογραφή: Η ηλεκτρονική υπογραφή αποτελεί ένα είδος ηλεκτρονικής πληροφορίας που επισυνάπτεται ή συσχετίζεται με ένα συμβόλαιο ή με κάποιο μήνυμα και θεωρείται ισοδύναμη, από νομικής πλευράς, με την ιδιόχειρη υπογραφή. Η ηλεκτρονική υπογραφή είναι είτε μία υπογραφή που προσαρτάται σε ένα κείμενο μέσω ενός ή περισσότερων ηλεκτρονικών μέσων, είτε ένα μέσο κρυπτογράφησης για την προσθήκη χαρακτηριστικών αναγνώρισης και ακεραιότητας του κειμένου ενός εγγράφου. Η ψηφιακή υπογραφή αναφέρεται ειδικότερα σε μια κρυπτογραφημένη υπογραφή.

Κάποιες ιστοσελίδες (web-pages) και κάποια λογισμικά EULA απαιτούν αρκετές ηλεκτρονικές πράξεις να έχουν δεσμευτικές νομικά υπογραφές, και αυτές είναι μια περίπτωση ηλεκτρονικής υπογραφής. Για παράδειγμα, προκειμένου κάποιος να έχει πλήρη πρόσβαση σε μια ιστοσελίδα μπορεί να απαιτείται η ενυπόγραφη συμφωνία του με ένα σύνολο όρων και προϋποθέσεων. Το νομικό καθεστώς μιας τέτοιας απαίτησης δεν είναι εξακριβωμένο.

Μία ηλεκτρονική υπογραφή μπορεί να είναι και ψηφιακή υπογραφή, εφόσον χρησιμοποιεί μεθόδους κρυπτογράφησης που εξασφαλίζουν την ακεραιότητα και την αυθεντικότητα του μηνύματος.

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

Τα λογισμικά ERP μπορεί να είναι έτοιμα πακέτα λογισμικού ή να προσαρμόζονται στις ανάγκες της επιχείρησης.

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 δεδομένο.

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 την ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών της επιχείρησης με τους προμηθευτές, τους μικροπωλητές, τους πελάτες ή τους εξωτερικούς συνεργάτες της επιχείρησης, με τη χρήση κωδικού πρόσβασης. Μπορεί να έχει τη μορφή μίας ασφαλούς επέκτασης του Intranet που επιτρέπει σε εξω-

τερικούς χρήστες να έχουν πρόσβαση σε ορισμένα τμήματα του Intranet της επιχείρησης. Μπορεί επίσης να είναι ένα απόρρητο τμήμα 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 έχουν πρόσβαση σε συγκεκριμένα στοιχεία παραγγελιών ή πελατών.

Λειτουργικά συστήματα (software) ανοιχτού κώδικα: Μία άδεια ανοιχτού κώδικα για κάποιο λογισμικό είναι μία άδεια εκμετάλλευσης του copyright, η οποία επιτρέπει τη μετατροπή και την αναδιανομή του λογισμικού, χωρίς να πρέπει να πληρώσει κάποιος τον αρχικό του δημιουργό. Τέτοιες άδειες μπορούν να έχουν επιπρόσθετους περιορισμούς, όπως μία απαίτηση διατήρησης του ονόματος των δημιουργών του λογισμικού και της αναφοράς του δικαιώματος πνευματικής ιδιοκτησίας (copyright) μέσα στον κωδικό.

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

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

ISDN: Integrated Services Digital Network

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 χρησιμοποιούν 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) για την ψηφιακή συσκευή.

SSL/TLS (Secure Sockets Layer / Transport Layer Security): Είναι πρωτόκολλα κρυπτογράφησης τα οποία παρέχουν ασφάλεια στην επικοινωνία μέσω Internet. Το SSL παρέχει πιστοποίηση και ασφαλή επικοινωνία μέσω Internet, χρησιμοποιώντας κρυπτογράφηση. Συνήθως, μόνο ο server είναι πιστοποιημένος (π.χ. η ταυτότητά του είναι εξακριβωμένη), ενώ ο πελάτης δεν είναι.

Τα πρωτόκολλα αυτά επιτρέπουν την επικοινωνία των εφαρμογών των πελατών/server κατά τρόπο ώστε να παρεμποδίσει την παραποίηση και πλαστογράφηση του μηνύματος.

xDSL (Digital Subscriber Line): Η τεχνολογία xDSL αποτελεί μία ευρέως διαδεδομένη λύση ταχείας 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 σχεδιασθεί 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 καλούμενο 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.

Πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας: Είναι παραγγελίες που ανατίθενται σε ένα κατάστημα on-line ή συμπληρώνονται σε μία ηλεκτρονική φόρμα και αποστέλλονται μέσω του Internet. Περιλαμβάνονται, επίσης, οι πωλήσεις που γίνονται μέσω του Extranet, σύμφωνα με τα ίδια κριτήρια.

Πωλήσεις μέσω διαδικτύου: Αποτελούν μέρος των δραστηριοτήτων του ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι πωλήσεις μέσω διαδικτύου είναι παραγγελίες οι οποίες δίνονται σε ένα δικτυακό «κατάστημα» ή συμπληρώνονται και στέλνονται μέσω ηλεκτρονικής φόρμας στο διαδίκτυο. Περιλαμβάνονται, επίσης, οι πωλήσεις που γίνονται στο Extranet και πληρούν τις ίδιες προδιαγραφές.