

α/α

Συμπληρώνεται από την ΕΣΥΕ

ΕΡΕΥΝΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΕΤΟΥΣ 2007

Μέρος Χ: Γενικά στοιχεία της επιχείρησης

Χ1. Επωνυμία: _____ Χ2. ΑΦΜ

Χ3. Ταχυδρομική διεύθυνση: _____
οδός Αριθμός Τ.Κ. Πόλη

Τηλ.: _____ Fax: _____

Χ4. Κύρια δραστηριότητα (περιγραφή): _____

Χ5. Απασχολούμενοι το 2006 (κατά μέσον όρο) Χ6. NACE (συμπληρώνεται από την ΕΣΥΕ)

Χ7. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2006
(σε ευρώ, χωρίς δεκαδικά)
(Περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του Λ.Σ.: 20+24+25+28) + (61+62+64)

Χ8. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2006 (σε ευρώ, χωρίς δεκαδικά)

Σημείωση: Τα ερωτήματα Χ7 και Χ8 θα πρέπει οπωσδήποτε να συμπληρώνονται.

Μέρος Α: Γενικές πληροφορίες για τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)

Α1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ηλεκτρονικούς υπολογιστές; Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Ζ1

Α2. Συνολικός αριθμός των απασχολούμενων που χρησιμοποιούν υπολογιστή στην εργασία τους, τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα

Α3. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας τις ακόλουθες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.); (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)

	Ναι	Όχι
α) Ασύρματη δικτύωση (Wireless LAN)	☐	☐
β) Καλωδιακή δικτύωση (Wire based LAN)	☐	☐
γ) Intranet (εσωτερικό δίκτυο επικοινωνιών της επιχείρησης το οποίο, χρησιμοποιώντας πρωτόκολλο INTERNET, επιτρέπει την επικοινωνία μέσα στον οργανισμό)	☐	☐
δ) Extranet	☐	☐

Α4. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποια εφαρμογή λογισμικού για την αποστολή και/ή λήψη παραγγελιών; Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Α6

A5. Τα συστήματα πληροφορικής, μέσω των οποίων γίνονται παραγγελίες, συνδέονται αυτόματα με κάποιο από τα παρακάτω συστήματα πληροφορικής; (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)		Nαι	Όχι
α) Εσωτερικό σύστημα για παραγγελίες αντικατάστασης αποθεμάτων	☐	☐	
β) Συστήματα τιμολόγησης και πληρωμών	☐	☐	
γ) Σύστημα για τη διαχείριση της παραγωγής, της διανομής και μεταφορών ή την υποστήριξη προϊόντων και υπηρεσιών	☐	☐	
δ) Συστήματα του προμηθευτή σας (για προμηθευτές εκτός του ομίλου που ανήκει η επιχείρησή σας)	☐	☐	
ε) Συστήματα του πελάτη σας (για πελάτες εκτός του ομίλου που ανήκει η επιχείρησή σας)	☐	☐	
A6. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο λογισμικό πακέτο ERP για να ανταλλάξει πληροφορίες με άλλα εσωτερικά λειτουργικά τμήματά της (π.χ. οικονομικό, οργάνωσης, μάρκετινγκ) σε θέματα πωλήσεων και αγορών;	Nαι	Όχι	Δε γνωρίζω
	☐	☐	☐
A7. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποια εφαρμογή λογισμικού για τη διαχείριση πληροφοριών από τους πελάτες της (CRM), που της επιτρέπει:			
α) Να αποκτήσει, αποθηκεύσει ή διαθέσει σε άλλες λειτουργικές της μονάδες πληροφορίες για τους πελάτες της;	Nαι	☐	Όχι ☐
β) Να αναλύσει πληροφορίες που αφορούν στους πελάτες της για σκοπούς μάρκετινγκ (π.χ. για καθορισμό τιμών, για προωθητικές ενέργειες αγοράς, για επιλογή καναλιών διανομής κ.ά.);	Nαι	☐	Όχι ☐
A8. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας δωρεάν από τρίτους λογισμικό ή λογισμικό ανοιχτού κώδικα, όπως Linux; (Για παράδειγμα, με διαθέσιμο τον πηγαίο κώδικα, χωρίς κόστος δικαιωμάτων και με δυνατότητα αλλαγής του κώδικα και/ή (ανα)διανομή του)	Nαι	☐	Όχι ☐
A9. Στέλνει η επιχείρησή σας τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή (e-invoices), στα οποία να επιτρέπεται η αυτόματη επεξεργασία;	Nαι	☐	Όχι ☐
A10. Λαμβάνει η επιχείρησή σας τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή, στα οποία να επιτρέπεται η αυτόματη επεξεργασία;	Nαι	☐	Όχι ☐
A11. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας ηλεκτρονική υπογραφή στα σταλθέντα μηνύματα, για παράδειγμα χρήση μεθόδων κρυπτογράφησης που εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα και ακεραιότητα του μηνύματος (uniquely linked και με ικανότητα αναγνώρισης μοναδικότητας ηλεκτρονικής υπογραφής και οποιασδήποτε επακόλουθης αλλοίωσης του μηνύματος);	Nαι	☐	Όχι ☐
Μέρος Β: Χρήση Internet (απαντούν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών – Τ.Π.Ε.)			
B1. Έχει η επιχείρησή σας πρόσβαση στο Internet;	Nαι ☐	Όχι ☐	→ Πηγαίνετε στο Δ1
B2. Συνολικός αριθμός των απασχολούμενων που χρησιμοποιούν στην εργασία τους υπολογιστή συνδεδεμένο στο διαδίκτυο (World Wide Web), τουλάχιστον μία φορά τη βδομάδα			
B3. Τύπος εξωτερικής σύνδεσης με το Internet το 2006 (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	Nαι	Όχι	
α) Modem (πρόσβαση dial-up μέσω κανονικής τηλεφωνικής γραμμής)	☐	☐	
β) Σύνδεση ISDN	☐	☐	
γ) Σύνδεση DSL (xDSL, ADSL, SDSL κλπ.)	☐	☐	
δ) Άλλη σύνδεση internet (π.χ. καλωδιακή, εκμισθωμένη γραμμή – leased line (π.χ. E1 και E3 σε επίπεδο 1 και ATM σε επίπεδο 2), Frame Relay, Metro-Ethernet, PLC κ.ά.)	☐	☐	
ε) Σύνδεση μέσω κινητού τηλεφώνου (π.χ. αναλογικό κινητό τηλέφωνο, GSM, GPRS, UMTS, EDGE, CDMA2000, 1xEVDO)	☐	☐	
B4. Για ποιους λόγους η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί Internet (ως χρήστης υπηρεσιών Internet); (δεκτές πολλαπλές απαντήσεις)	Nαι	Όχι	
α) Για τραπεζικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	☐	☐	
β) Για εκπαίδευση και επιμόρφωση	☐	☐	
γ) Παρακολούθηση της αγοράς, π.χ. τιμές	☐	☐	

Ναι ☐ Όχι ☐ ➔ Πηγαίνετε στο Β7

NaI 'Oχl

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |

Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο B9

- α) Διαφήμιση των προϊόντων της εταιρείας
- β) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων και τιμοκαταλόγους
- γ) Παροχή υποστήριξης στους πελάτες μετά την πώληση (after sales)

— 100 —

— 100 —

Χωρίς δεκαδικά

Οι επιχειρήσεις που ανήκουν στον τραπεζικό και ασφαλιστικό τομέα ΔΕΝ συμπληρώνουν τα μέρη Γ και Δ.

Παραγγελίες μέσω Internet (Αγορές)

Ναι ☐ Όχι ☐ ➔ Πηγαίνετε στο Γ3

			,			%	

Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Δ1

			,				%

NaI ☐ 'OxI ☐

Μέρος Δ: Ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω άλλων ηλεκτρονικών δικτύων εκτός Internet (π.χ. EDI, Minitel)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που διαθέτουν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών – Τ.Π.Ε.)

Παραγγελίες μέσω άλλων ηλεκτρονικών δικτύων εκτός Internet (Αγορές)**Δ1.** Παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω άλλων ηλεκτρονικών δικτύων εκτός Internet το 2006;Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Δ3**Δ2.** Αναφέρατε για το 2006:

α) Είτε την αξία των αγορών, που προήλθε από παραγγελίες μέσω άλλων ηλεκτρονικών δικτύων εκτός Internet, σε ΕΥΡΩ, χωρίς ΦΠΑ (χωρίς δεκαδικά)

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

β) Είτε το ποσοστό των αγορών, που προήλθε από παραγγελίες μέσω άλλων ηλεκτρονικών δικτύων εκτός Internet, σε σχέση με τις συνολικές αγορές αγαθών και υπηρεσιών (με δύο δεκαδικά)

				,				%
--	--	--	--	---	--	--	--	---

Παραγγελίες μέσω άλλων ηλεκτρονικών δικτύων εκτός Internet (Πωλήσεις)**Δ3.** Δέχθηκε η επιχείρησή σας παραγγελίες μέσω άλλων ηλεκτρονικών δικτύων εκτός internet το 2006;Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο Z1**Δ4.** Αναφέρατε για το 2006:

α) Είτε την αξία του τζίρου, που προήλθε από παραγγελίες μέσω άλλων ηλεκτρονικών δικτύων εκτός Internet, σε ΕΥΡΩ, χωρίς ΦΠΑ (χωρίς δεκαδικά)

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

β) Είτε το ποσοστό του τζίρου, που προήλθε από παραγγελίες μέσω άλλων ηλεκτρονικών δικτύων εκτός Internet, σε σχέση με τον συνολικό τζίρο (με δύο δεκαδικά)

				,				%
--	--	--	--	---	--	--	--	---

Μέρος Ε: Δεξιότητες στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών – Ικανότητες πληροφορικής στην μονάδα εργασίας και ζήτηση δεξιοτήτων στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (e-Skills)

(απαντούν οι επιχειρήσεις που διαθέτουν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών – Τ.Π.Ε.)

E1. Απασχόλησε η επιχείρησή σας προσωπικό με εξειδικευμένες δεξιότητες τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών τον Ιανουάριο του 2007;Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο E3**E2.** Συνολικός αριθμός απασχολούμενων με εξειδικευμένες δεξιότητες τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών τον Ιανουάριο 2007

--	--	--	--

Ορισμός: Προσωπικό με εξειδικευμένες δεξιότητες Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) είναι αυτό που έχει την ικανότητα να προσδιορίζει, σχεδιάζει, αναπτύσσει, εγκαθιστά, λειτουργεί, υποστηρίζει, συντηρεί, συντονίζει, διαχειρίζεται, αξιολογεί και ερευνά συστήματα ΤΠΕ. Οι ΤΠΕ είναι η κύρια εργασία τους.

E3. Προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει η επιχείρησή σας προσωπικό με εξειδικευμένες δεξιότητες τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για εργασίες που απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις πληροφορικής, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο E6**E4.** Συνάντησε δυσκολίες η επιχείρησή σας στην κάλυψη κενών θέσεων εργασίας για προσωπικό με εξειδικευμένες δεξιότητες τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;Ναι ☐ Όχι ☐ → Πηγαίνετε στο E6**E5.** Ποιοι, πιστεύετε, ήταν οι βασικοί λόγοι που είχε η επιχείρησή σας κενές θέσεις εργασίας για πρόσληψη προσωπικού με εξειδικευμένες δεξιότητες τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;

α) Έλλειψη ή πολύ μικρός αριθμός αιτήσεων προσωπικού με εξειδικευμένες δεξιότητες πληροφορικής

Ναι	Όχι
☐	☐

β) Έλλειψη δεξιοτήτων που αφορούν στον τομέα της πληροφορικής λόγω μόρφωσης και/ή εκπαίδευσης

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

γ) Έλλειψη εργασιακής εμπειρίας στον τομέα πληροφορικής

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

δ) Υψηλές μισθολογικές απαιτήσεις

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

ε) Άλλο (προαιρετικά)

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

E6. Προσέλαθε ή προσπάθησε να προσλάβει η επιχείρησή σας προσωπικό με δεξιότητες στη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;

Ναι ☐ Όχι ☐

↓
Πηγαίνετε
στο E8

Ορισμός χρηστών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών:

Ως προς τις ικανότητες: Είναι αυτοί που έχουν ικανότητες στην αποτελεσματική χρήση κοινών, γενικών εργαλείων λογισμικού (βασικές δεξιότητες χρήστη) ή σε προχωρημένα –συχνά συγκεκριμένου τομέα – εργαλεία λογισμικού (προχωρημένες δεξιότητες χρήστη).

Ως προς την εργασία: Είναι αυτοί που μπορούν να εκτελούν εργασίες οι οποίες απαιτούν εξειδικευμένες δεξιότητες πληροφορικής του χρήστη. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο για τη δουλειά και χρησιμοποιούνται στην παραγωγή έργου και/ή χρησιμοποιούνται εντατικά στην εργασία (στις καθημερινές δραστηριότητες).

E7. Συνάντησε δυσκολίες η επιχείρησή σας στην κάλυψη κενών θέσεων λόγω έλλειψης επαρκών δεξιοτήτων αυτών που υπέβαλαν αίτηση ως χρήστες τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;

Ναι ☐ Όχι ☐

E8. Παρείχε η επιχείρησή σας εκπαίδευση για ανάπτυξη ή αναβάθμιση των δεξιοτήτων, σχετικών με τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, του προσωπικού σας, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;

Ναι ☐ Όχι ☐

α) Του εξειδικευμένου προσωπικού στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών

☐ ☐

β) Των χρηστών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών

☐ ☐

E9. Υπήρξαν κάποιες λειτουργίες της επιχείρησής που απαιτούσαν εξειδικευμένο προσωπικό στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, οι οποίες καλύφθηκαν (ολικώς ή μερικώς) από εξωτερικούς προμηθευτές, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;

Ναι ☐ Όχι ☐

Ορισμός: Εξωτερικοί προμηθευτές είναι άλλες επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων και επιχειρήσεων/νομικών προσώπων του εξωτερικού, συνδεδεμένες ή μη με την επιχείρηση/όμιλο επιχειρήσεών σας.

E10. Υπήρξαν κάποιες λειτουργίες της επιχείρησής που απαιτούσαν εξειδικευμένο προσωπικό στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, οι οποίες καλύφθηκαν (ολικώς ή μερικώς) από προμηθευτές κάποιας χώρας του εξωτερικού, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;

Ναι ☐

από ξένες
θυγατρι-
κές που
ιδρύθηκαν
από την
επιχείρη-
ση

Ναι ☐

από άλλες
ξένες
επιχειρή-
σεις

Όχι ☐

↓
Πηγαίνετε
στο E13

Ορισμός: Προμηθευτές χώρας του εξωτερικού (δηλ. προμηθευτές χώρας του εξωτερικού ή ξένοι προμηθευτές), μπορεί να είναι: 1) ξένες θυγατρικές, συνήθως νομικά πρόσωπα, που έχουν ιδρυθεί από την επιχείρησή σας (εσωτερικοί προμηθευτές του εξωτερικού) και/ή 2) άλλες επιχειρήσεις του εξωτερικού (εξωτερικοί προμηθευτές από το εξωτερικό).

E11. Ποιες λειτουργίες της επιχείρησής πραγματοποιήθηκαν από εξειδικευμένο προσωπικό στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, οι οποίες καλύφθηκαν από προμηθευτές κάποιας χώρας του εξωτερικού, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;

Ναι ☐ Όχι ☐

α) Διοίκηση στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (περιλαμβάνει ηλεκτρονική εργασία (e-business) και διοίκηση συστημάτων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών)

☐ ☐

β) Ανάπτυξη και εφαρμογή στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών που περιλαμβάνουν ανάπτυξη λογισμικού εργασίας, προγραμματισμό, ανάπτυξη web, ανάπτυξη βάσης δεδομένων (database), ανάπτυξη δικτύου επικοινωνίας, συστήματα ένταξης, διαχείριση βάσης δεδομένων

☐ ☐

γ) Λειτουργίες στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών που περιλαμβάνουν τεχνική υποστήριξη, βοήθεια και υποστήριξη του χρήστη, διαχείριση δικτύου, διαχείριση web, διαχείριση βάσης δεδομένων

☐ ☐

δ) Άλλες λειτουργίες τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών

☐ ☐

E12. Από ποιες γεωγραφικές περιοχές προσέλαθε η επιχείρησή σας προμηθευτές με εξειδικευμένες γνώσεις τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;

Ναι ☐ Όχι ☐

α) Άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης

☐ ☐

β) Λοιπές χώρες

☐ ☐

E13. Υπήρξαν κάποιες λειτουργίες της επιχείρησης που απαιτούσαν χρήστες με δεξιότητες τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, οι οποίες καλύφθηκαν (ολικώς ή μερικώς), από εξωτερικούς προμηθευτές, κατά τη διάρκεια του έτους 2006; (Προαιρετική ερώτηση)

Ναι ☐ Όχι ☐

E14. Υπήρξαν κάποιες λειτουργίες της επιχείρησης που απαιτούσαν χρήστες με δεξιότητες τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, οι οποίες καλύφθηκαν από προμηθευτές χώρας του εξωτερικού, κατά τη διάρκεια του έτους 2006; (Προαιρετική ερώτηση)

Ναι ☐

από ξένες
θυγατρι-
κές που
ιδρύθηκαν
από την
επιχείρη-
ση

Ναι ☐

από άλλες
ξένες
επιχειρή-
σεις

Όχι ☐



Πηγαίνετε
στο Z

E15. Ποιες λειτουργίες της επιχείρησης (όχι στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών), που πραγματοποιήθηκαν από χρήστες με δεξιότητες τεχνολογιών πληροφορικής επικοινωνιών προερχόμενους από προμηθευτή, έγιναν σε χώρα του εξωτερικού, κατά τη διάρκεια του έτους 2006;

Ναι

Όχι

α) Πωλήσεις και μάρκετινγκ, υπηρεσίες προς τους πελάτες

☐☐

β) Έρευνα και ανάπτυξη, σχεδιασμός προϊόντος και engineering

☐☐

γ) Άλλες λειτουργίες της επιχείρησης (όχι στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών)

☐☐

E16. Από ποιες γεωγραφικές περιοχές προσλάβατε χρήστες με δεξιότητες τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για παροχή υπηρεσιών στην επιχείρησή σας; (Προαιρετική ερώτηση)

Ναι

Όχι

α) Άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης

☐☐

β) Λοιπές χώρες

☐☐

Μέρος Z: Λοιπές πληροφορίες

Z1. Αρμόδιος για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου:

_____ Τηλέφωνο: _____ Υπογραφή: _____

Z2. Αν έχετε e-mail, η ηλεκτρονική σας διεύθυνση είναι: _____

Z3. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου: _____

Παρατηρήσεις:

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.

ADR (Alternative Dispute Resolution mechanism): Εξώδικη διαδικασία διακανονισμού όπως διαμεσολάβηση, συμφιλίωση, διαιτησία. Ο στόχος είναι να συμβάλει στην ανάπτυξη της εμπιστοσύνης του καταναλωτή χωρίς άχρηστες επιβαρυντικές εργασίες. Σχετίζεται ειδικά με το διεθνές ηλεκτρονικό εμπόριο.

B2B (Business-to-Business): Συναλλαγές από Επιχείρηση σε Επιχείρηση μέσω δικτύων που βασίζονται στο Internet ή μέσω άλλων δικτύων.

B2C (Business-to-Customer): Συναλλαγές μεταξύ Επιχειρήσεων και Ιδιωτών πελατών μέσω δικτύων που βασίζονται στο Internet ή μέσω άλλων δικτύων.

B2G (Business-to-Government): Συναλλαγές μεταξύ της επιχείρησης και του δημόσιου τομέα, π.χ. υπουργεία, ΔΕΚΟ, άλλοι δημόσιοι φορείς.

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 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, βασισμένη 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.

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 ERP συστήματα 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: Μία προέκταση ασφαλείας του Intranet που επιτρέπει σε εξωτερικούς χρήστες να έχουν πρόσβαση σε συγκεκριμένα τμήματα του Intranet.

Free/Open Source: Το λογισμικό αυτό αναφέρεται σε ένα λογισμικό ανοικτού κώδικα (άδειας). Ο ανοιχτός 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.

Δεξιότητες στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT Skills):

Μπορούμε να διακρίνουμε δύο διαφορετικούς τύπους δεξιοτήτων:

- Εξειδικευμένες δεξιότητες στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών: καθορισμός, σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση, λειτουργία, υποστήριξη, διατήρηση, διαχείριση, εκτίμηση και έρευνα συστημάτων τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Δεξιότητες χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών: εφαρμογή συστημάτων για την υποστήριξη δικών τους εργασιών, χρήση λογισμικών εργαλείων και χρήση ειδικών εργαλείων που υποστηρίζουν λειτουργίες μέσα στην επιχείρηση.

Εξωτερικοί Προμηθευτές (e-skills-External Suppliers) – Outsourcing e-Skills: Άλλες επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων και ξένων επιχειρήσεων / νομικών προσώπων του εξωτερικού, συνδεδεμένες ή μη με την επιχείρηση / όμιλο επιχειρήσεων.

(Τα άτομα με τις δεξιότητες αυτές που προέρχονται από εξωτερικούς προμηθευτές δείχνουν το φαινόμενο του outsourcing, π.χ δραστηριότητες για τις οποίες συνάπτεται σύμβαση με άλλες επιχειρήσεις στην ίδια χώρα ή στο εξωτερικό).

Προμηθευτές χώρας του εξωτερικού (e-skills-Foreign Suppliers) – Offshoring e-Skills: Οι προμηθευτές σε κάποια χώρα του εξωτερικού μπορεί να είναι: α) ξένες θυγατρικές επιχειρήσεις, συνήθως νομικά πρόσωπα, που έχουν ιδρυθεί από την επιχείρηση (εσωτερικοί προμηθευτές του εξωτερικού) ή β) άλλες επιχειρήσεις του εξωτερικού (εξωτερικοί προμηθευτές από το εξωτερικό).

(Όλα τα παραπάνω δείχνουν το φαινόμενο του offshoring).

Εξειδικευμένοι στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών: Είναι αυτοί που έχουν την ικανότητα να καθορίσουν, σχεδιάσουν, αναπτύξουν, εγκαταστήσουν, λειτουργήσουν, υποστηρίξουν, διατηρήσουν, διαχειριστούν, εκτιμήσουν και ερευνήσουν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και τα συστήματά τους. Αυτή είναι η βασική τους εργασία.

Χρήστες των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών: Ως προς τις ικανότητες: Είναι αυτοί που έχουν ικανότητες στην αποτελεσματική χρήση κοινών, γενικών εργαλείων λογισμικού (βασικές δεξιότητες χρήστη) ή σε προχωρημένα –συνήν συγκεκριμένου τομέα– εργαλεία λογισμικού (προχωρημένες δεξιότητες χρήστη).

Ως προς την εργασία: Είναι αυτοί που μπορούν να εκτελούν εργασίες οι οποίες απαιτούν εξειδικευμένες δεξιότητες πληροφορικής του χρήστη. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο για τη δουλειά και χρησιμοποιούνται στην παραγωγή έργου και/ή χρησιμοποιούνται εντατικά στην εργασία (στις καθημερινές δραστηριότητες).

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.