

Η έρευνα διενεργείται ταυτόχρονα σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, σε εφαρμογή του Κανονισμού 2003/2015/10.11.2015, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Βάσει του Ν. 3832/2010, η παροχή στοιχείων στην ΕΛΣΤΑΤ είναι **ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ**, το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου χρησιμοποιείται αποκλειστικά για στατιστικούς σκοπούς και τηρείται το **ΑΠΟΡΡΗΤΟ** των στοιχείων.

ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, ΕΤΟΥΣ 2017

1. Στοιχεία της επιχείρησης

1α. Διόρθωση στοιχείων της επιχείρησης

(Μόνο στην περίπτωση που στοιχεία της επιχείρησης έχουν αλλάξει)

Επωνυμία:

Διεύθυνση επιχείρησης:

(οδός, αριθμός, δημοτική και περιφερειακή ενότητα)

Τ.Κ.:

Τηλέφωνο:

ΑΦΜ:

2. Γενικά οικονομικά στοιχεία

Προσοχή: Τα παρακάτω ερωτήματα πρέπει οπωσδήποτε να συμπληρωθούν.

α. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης (περιγραφή):

NACE
συμπληρώνεται από την ΕΛΣΤΑΤ

β. Απασχολούμενοι το 2016 (κατά μέσο όρο)

γ. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2016

€
(χωρίς δεκαδικά)

δ. Συνολικός τζίρος (χωρίς ΦΠΑ) το 2016

€
(χωρίς δεκαδικά)

3. Στοιχεία επικοινωνίας υπευθύνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου

Ονοματεπώνυμο: Ιδιότητα:

Τηλέφωνο: Fax: e-mail:

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/Προϊόντα και Υπηρεσίες/Χρήση Τεχνολογιών Πληροφόρησης, Επικοινωνίας και Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις](http://www.statistics.gr/Προϊόντα_και_Υπηρεσίες/Χρήση_Τεχνολογιών_Πληροφόρησης_Επικοινωνίας_και_Ηλεκτρονικού_Εμπορίου_στις_Επιχειρήσεις). Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ηλεκτρονικά γίνεται με **username (α/α)** το ID που είναι ο **4ψήφιος κωδικός** στην πρώτη σελίδα του έντυπου ερωτηματολογίου που σας έχει αποσταλεί ταχυδρομικά 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

A1. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές;

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

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι,
τέλος έρευνας

A2. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, για τις ανάγκες της επιχείρησης;

--	--	--	--	--

ΜΕΡΟΣ Β: Άτομα που είναι εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας και συναφείς δεξιότητες (ICT Specialists and Skills)

B1. Η επιχείρησή σας απασχολεί άτομα εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας;

Ως τέτοια άτομα νοούνται εκείνα των οποίων η κύρια απασχόληση είναι η ανάπτυξη, λειτουργία και διατήρηση συστημάτων πληροφορικής ή εφαρμογών.

☐ Ναι ☐ Όχι

B2. Κατά τη διάρκεια του 2016, υλοποίησε η επιχείρησή σας προγράμματα κατάρτισης με στόχο την ανάπτυξη ή τον εμπλουτισμό των γνώσεων του προσωπικού σε θέματα τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας για:

α) Εκπαίδευση υπαλλήλων εξειδικευμένων στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας (Απαντάτε όχι, αν η επιχείρηση δεν απασχολεί τέτοιους υπαλλήλους)

☐ Ναι ☐ Όχι

β) Εκπαίδευση του υπόλοιπου προσωπικού

☐ Ναι ☐ Όχι

B3. Κατά τη διάρκεια του 2016, η επιχείρησή σας προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει προσωπικό εξειδικευμένο στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας;

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο B5

B4. Κατά τη διάρκεια του 2016, είχε η επιχείρησή σας κενές θέσεις εργασίας για άτομα εξειδικευμένα στις τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας τις οποίες δυσκολεύτηκε να καλύψει;

☐ Ναι ☐ Όχι

B5. Αναφέρατε ποιος, κυρίως, εκτέλεσε τις ακόλουθες εργασίες για την επιχείρησή σας, κατά τη διάρκεια του 2016

Υπάλληλοι της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται στη μητρική ή σε θυγατρικές επιχειρήσεις

Εξωτερικοί συνεργάτες

Δεν έχει εφαρμογή

α) Συντήρηση υποδομών τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (servers, υπολογιστές, εκτυπωτές, δίκτυα)

☐
☐
☐

β) Υποστήριξη λογισμικού γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα κλπ.)

☐
☐
☐

γ) Ανάπτυξη λογισμικού/συστημάτων διαχείρισης επιχειρήσεων (π.χ. **ERP** – Enterprise Resource Planning, λογισμικό που χρησιμοποιείται για τη διαχείριση των πόρων με ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των διάφορων λειτουργικών τομέων, όπως η λογιστική, ο σχεδιασμός, η παραγωγή, η εμπορία / Εφαρμογή λογισμικού **CRM** για τη διαχείριση των πληροφοριών για τους πελάτες / Διαχείριση Πληροφοριών Ανθρώπινου Δυναμικού / βάσεις δεδομένων)

☐
☐
☐

δ) Υποστήριξη λογισμικού/συστημάτων διαχείρισης επιχειρήσεων (π.χ. ERP, CRM, HR, βάσεις δεδομένων)

☐
☐
☐

ε) Ανάπτυξη λύσεων διαδικτύου, π.χ. ιστοσελίδες, λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce)

☐
☐
☐

στ) Υποστήριξη λύσεων διαδικτύου, π.χ. ιστοσελίδες, λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce)

☐
☐
☐

ζ) Ασφάλεια και προστασία δεδομένων (π.χ. έλεγχος ασφάλειας, λογισμικό ασφάλειας)

☐
☐
☐

ΜΕΡΟΣ Γ: Πρόσβαση και χρήση διαδικτύου

Γ1. Η επιχείρησή σας έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο;

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Ε1

Γ2. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποιούν υπολογιστές με πρόσβαση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς;

--	--	--	--	--

Χρήση σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς

Γ3. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί σύνδεση DSL ή άλλο τύπο σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης με το διαδίκτυο;

(π.χ. ADSL, SDSL, VDSL, FTTH – τεχνολογία οπτικών ινών, καλωδιακή τεχνολογία, Wi-Fi κλπ.)

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Γ6

Γ4. Ποια είναι η μέγιστη προβλεπόμενη (βάσει συμβολαίου) ταχύτητα download για την ταχύτερη σταθερή σύνδεση της επιχείρησής σας στο διαδίκτυο;

Επιλέξτε μόνο μία απάντηση.

α) Κάτω από 2 Mbit/s

☐

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

☐

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

☐

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

☐

ε) Τουλάχιστον 100 Mbit/s

☐

Γ5. Η ταχύτητα download είναι επαρκής για να καλύψει τις πραγματικές ανάγκες της επιχείρησής;

☐ Ναι ☐ Όχι

Χρήση κινητής σύνδεσης στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς



Κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς

Κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο είναι η σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας.

Φορητές συσκευές που επιτρέπουν κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο είναι:

- Φορητοί υπολογιστές (π.χ. notebook, netbook, laptop, Ultra Mobile, tablet, PC κλπ.)
- Άλλες φορητές συσκευές, όπως smartphones, PDA phones.

Μία επιχείρηση παρέχει κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς όταν:

- παρέχει στους υπαλλήλους της τις φορητές συσκευές που υποστηρίζουν μια κινητή σύνδεση στο διαδίκτυο και
- πληρώνει το σύνολο, ή τουλάχιστον ένα μέρος, της συνδρομής και του κόστους χρήσης.

Γ6. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κινητή ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω φορητής συσκευής με τη χρήση δικτύων κινητής τηλεφωνίας (τουλάχιστον 3G);

π.χ. μέσω φορητών υπολογιστών ή άλλων φορητών συσκευών, όπως smartphones

☐ Ναι ☐ Όχι

Γ7. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας χρησιμοποιούν φορητή συσκευή, η οποία επιτρέπει τη σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς;

(π.χ. φορητούς υπολογιστές, tablets ή άλλες φορητές συσκευές, όπως smartphones)

--	--	--	--	--

Χρήση διαδικτυακού τόπου (website)

Γ8. Έχει η επιχείρησή σας δικό της διαδικτυακό τόπο (website);

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Γ10

Γ9. Ποιες από τις ακόλουθες υπηρεσίες παρέχει ο διαδικτυακός τόπος (website) της επιχείρησής σας;

α) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων ή τιμοκαταλόγους

☐ Ναι ☐ Όχι

β) Ηλεκτρονικές (online) παραγγελίες ή κρατήσεις (π.χ. καλάθι αγορών – shopping cart)

☐ Ναι ☐ Όχι

γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες online

☐ Ναι ☐ Όχι

δ) Παρακολούθηση παραγγελιών online

☐ Ναι ☐ Όχι

ε) Δυνατότητα εξατομίκευσης περιεχομένου για τους συχνούς επισκέπτες

☐ Ναι ☐ Όχι

στ) Συνδέσμους (links) ή αναφορές για το προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media)

☐ Ναι ☐ Όχι



Χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media)

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

Γ10. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί 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) Διαδικτυακούς τόπους διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων (π.χ. YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare κ.ά.)

☐ Ναι ☐ Όχι

δ) Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονται σε διαδικτυακές εγκυκλοπαίδειες (Wiki)

☐ Ναι ☐ Όχι

Η ερώτηση Γ11 να απαντηθεί μόνο εάν χρησιμοποιείται έστω και ένα από τα παραπάνω μέσα κοινωνικής δικτύωσης, δηλαδή εάν έχει δοθεί τουλάχιστον μία θετική απάντηση («Ναι») στην ερώτηση Γ10.

Γ11. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποιο από τα παραπάνω αναφερόμενα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για;

α) Ανάπτυξη της επιχείρησης ή των προϊόντων της (π.χ. διαφήμιση ή λανσάρισμα νέων προϊόντων κλπ.)

☐ Ναι ☐ Όχι

β) Λήψη και ανταλλαγή απόψεων και σχολίων με πελάτες

☐ Ναι ☐ Όχι

γ) Συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη νέων ή καινοτόμων αγαθών και υπηρεσιών

☐ Ναι ☐ Όχι

δ) Συνεργασία με τους επιχειρηματικούς εταίρους (π.χ. προμηθευτές) ή άλλους οργανισμούς (π.χ. δημόσιες υπηρεσίες, μη κυβερνητικούς οργανισμούς κλπ.)

☐ Ναι ☐ Όχι

ε) Πρόσληψη προσωπικού

☐ Ναι ☐ Όχι

στ) Ανταλλαγή απόψεων, γνώμων ή γνώσεων εντός της επιχείρησης

☐ Ναι ☐ Όχι

ΜΕΡΟΣ Δ: Υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing)



Το υπολογιστικό νέφος (cloud computing) αναφέρεται στις υπηρεσίες τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται μέσω του διαδικτύου για την πρόσβαση σε λογισμικό, υπολογιστική δύναμη, χωρητικότητα αποθήκευσης κλπ. Αυτές οι υπηρεσίες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- παραδίδονται από τους εξυπηρετητές (servers) των παρόχων της υπηρεσίας του υπολογιστικού νέφους
 - μπορούν εύκολα να ανέβουν ή να κατέβουν κλίμακα (π.χ. αριθμός χρηστών ή αλλαγή χωρητικότητας αποθήκευσης)
 - μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατόπιν παραγγελίας από τον χρήστη, τουλάχιστον μετά από την αρχική εγκατάσταση (χωρίς ανθρώπινη επαφή με τον πάροχο της υπηρεσίας)
 - είναι πληρωμένες, είτε ανά χρήστη, βάσει της χρησιμοποιημένης χωρητικότητας, είτε είναι προπληρωμένες.
- Το υπολογιστικό νέφος μπορεί να περιλαμβάνει συνδέσεις μέσω Εικονικών Ιδιωτικών Δικτύων (Virtual Private Networks).

Δ1. Αγόρασε η επιχείρησή σας υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing) στο διαδίκτυο;

☐ Ναι ☐ Όχι
↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Ε1

Δ2. Αγόρασε η επιχείρησή σας κάποια από τις παρακάτω υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing) στο διαδίκτυο; (Εξαιρούνται οι δωρεάν υπηρεσίες)

- α) e-mail (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)
- β) Λογισμικό γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένων, υπολογιστικά φύλλα κλπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)
- γ) Φιλοξενία της βάσης των δεδομένων της επιχείρησης (databases) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)
- δ) Αποθήκευση αρχείων (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)
- ε) Χρηματοοικονομικές ή λογιστικές εφαρμογές (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)
- στ) Εφαρμογή CRM (διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)
- ζ) Υπολογιστική δύναμη για να «τρέξει» το λογισμικό της η επιχείρηση (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)

☐ Ναι ☐ Όχι

☐ Ναι ☐ Όχι

☐ Ναι ☐ Όχι

☐ Ναι ☐ Όχι

☐ Ναι ☐ Όχι

☐ Ναι ☐ Όχι

☐ Ναι ☐ Όχι

Δ3. Αγόρασε η επιχείρησή σας κάποια από τις υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud computing) που παρέχεται από;

- α) κοινόχρηστους εξυπηρετητές (servers) των παρόχων υπηρεσιών
- β) εξυπηρετητές (servers) των παρόχων υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά από την επιχείρησή σας

☐ Ναι ☐ Όχι

☐ Ναι ☐ Όχι

ΜΕΡΟΣ Ε: Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών μέσα στην Επιχείρηση

i

ERP (Enterprise Resource Planning):

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

Ε1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας λογισμικό πακέτο τύπου ERP;

☐ Ναι ☐ Όχι

i

Ηλεκτρονική διάχυση πληροφοριών:

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

Ε2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας λογισμικό τύπου CRM για;

- α) Τη συλλογή, αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες για τις διάφορες επιχειρηματικές λειτουργίες
- β) Την ανάλυση των πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες για εμπορικούς σκοπούς (ρύθμιση τιμών, προώθηση πωλήσεων, επιλογή τρόπων διανομής των προϊόντων κλπ.)

☐ Ναι ☐ Όχι

☐ Ναι ☐ Όχι

ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Πληροφοριών για τη Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Supply Chain Management)

i Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών για τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας σημαίνει ανταλλαγή κάθε είδους πληροφορίας με προμηθευτές ή / και πελάτες, με στόχο τη διαθεσιμότητα, την παραγωγή, την εξέλιξη και τη διανομή των προϊόντων ή των υπηρεσιών.
Η ανταλλαγή πληροφοριών μπορεί να γίνει μέσω διαδικτύου ή άλλων τρόπων ηλεκτρονικής μεταφοράς δεδομένων. Δεν περιλαμβάνονται τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δεν είναι κατάλληλα για αυτοματοποιημένη επεξεργασία και τα δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

ΣΤ1. Ανταλλάσσει η επιχείρησή σας ηλεκτρονικά πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας με άλλες επιχειρήσεις, προμηθευτές ή πελάτες της;
(π.χ. πληροφορίες για τα επίπεδα αποθεμάτων, τα σχέδια παραγωγής, τον σχεδιασμό ή την πρόοδο στην παροχή υπηρεσιών, τις προβλέψεις ζήτησης ή την πρόοδο των παραδόσεων)

☐ Ναι ☐ Όχι
↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Z1

ΣΤ2. Με ποιον τρόπο η επιχείρησή σας ανταλλάσσει ηλεκτρονικά πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας με άλλες επιχειρήσεις;

- α) μέσω ιστοσελίδων (της επιχείρησής σας ή των συνεργατών σας) ή διαδικτυακών πυλών
β) μέσω αυτόματης ανταλλαγής δεδομένων (συστήματα τύπου EDI, XML, EDIFACT κλπ.)

☐ Ναι ☐ Όχι
☐ Ναι ☐ Όχι

ΜΕΡΟΣ Ζ: Τιμολόγια (Invoicing)

i Υπάρχουν τιμολόγια σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή. Τα τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή διακρίνονται σε δύο διαφορετικούς τύπους:
– **Ηλεκτρονικό τιμολόγιο** με τυποποιημένη δομή κατάλληλο για αυτόματη επεξεργασία, π.χ. EDI, UBL, XML. Η ανταλλαγή αυτού του είδους τιμολογίων γίνεται είτε απευθείας είτε μέσω των φορέων παροχής υπηρεσιών ή μέσω του ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος.
– **Τιμολόγιο σε ηλεκτρονική μορφή** που, όμως, δεν είναι κατάλληλο για αυτόματη επεξεργασία, π.χ. e-mail, αρχεία επισυναπτόμενα σε e-mail σε μορφή pdf, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG ή άλλη μορφή.

Z1. Κατά τη διάρκεια του 2016, η επιχείρησή σας εξέδωσε ή έστειλε οποιοδήποτε τύπο των τιμολογίων, είτε σε ηλεκτρονική είτε σε έντυπη μορφή, προς:

- α) άλλες επιχειρήσεις
β) δημόσιες υπηρεσίες
γ) ιδιώτες πελάτες

☐ Ναι ☐ Όχι
☐ Ναι ☐ Όχι
☐ Ναι ☐ Όχι

Αν στην ερώτηση Z1, υπάρχει απάντηση «Ναι» στα υποερωτήματα α ή β, τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση Z2, αλλιώς πηγαίνετε στην ερώτηση Z3.

Z2. Επί του συνόλου των τιμολογίων που εξέδωσε ή έστειλε η επιχείρησή σας κατά τη διάρκεια του 2016, σε άλλες επιχειρήσεις ή σε δημόσιες υπηρεσίες, τι ποσοστό αντιπροσωπεύουν τα:

- α) ηλεκτρονικά τιμολόγια με συγκεκριμένη δομή κατάλληλα για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. συστήματα τύπου EDI, EDIFACT, UBL, XML κ.ά.)
β) τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή που δεν ήταν κατάλληλα για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. e-mail ή αρχεία επισυναπτόμενα σε e-mail σε μορφή pdf, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG κ.ά.)
γ) τιμολόγια μόνο σε έντυπη μορφή

%

%

%

ΣΥΝΟΛΟ

1 0 0 %

Z3. Επί του συνόλου των τιμολογίων που έλαβε η επιχείρησή σας κατά τη διάρκεια του 2016, τι ποσοστό αντιπροσωπεύουν τα:

- α) ηλεκτρονικά τιμολόγια με συγκεκριμένη δομή, κατάλληλα για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. συστήματα τύπου EDI, EDIFACT, UBL, XML κ.ά.)
- β) τιμολόγια σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, που δεν ήταν κατάλληλα για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. e-mail ή αρχεία επισυναπτόμενα σε e-mail, σε μορφή pdf, εικόνες σε TIF, JPEG κ.ά.)

%

%

ΣΥΝΟΛΟ

1 0 0 %

ΜΕΡΟΣ Η: Χρήση Τεχνολογιών Εντοπισμού Ραδιοσυχνότητων (Radio-frequency Identification Technologies)



Η τεχνολογία **RFID** (Radio-frequency Identification) είναι η τεχνολογία που χρησιμοποιεί επικοινωνία μέσω ηλεκτρομαγνητικών κυμάτων για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ ενός τερματικού (terminal) και ενός ηλεκτρονικού τσιπ (tag), που είναι προσαρμοσμένο σε ένα αντικείμενο με σκοπό τον εντοπισμό του. Κάποια από τα ηλεκτρονικά αυτά τσιπ μπορούν να διαβάζονται από απόσταση αρκετών μέτρων και χωρίς να υπάρχει οπτική επαφή με το τερματικό (reader).

Τα περισσότερα RFID τσιπ αποτελούνται από τουλάχιστον δύο μέρη. Το ένα μέρος είναι ένα ολοκληρωμένο κύκλωμα για αποθήκευση και επεξεργασία της πληροφορίας και για διαμόρφωση ενός σήματος ραδιοσυχνότητας. Το άλλο μέρος είναι μία κεραία για λήψη και εκπομπή του σήματος.

Παραδείγματα είναι οι ηλεκτρονικές ετικέτες που είναι τοποθετημένες πάνω σε ρούχα, βιβλία ή CDs.

H1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας εργαλεία εντοπισμού ραδιοσυχνότητων για τους ακόλουθους λόγους;

- α) Για ταυτοποίηση προσώπου ή έλεγχο πρόσβασης
- β) Ως μέρος της παραγωγής και της διαδικασίας παράδοσης (παρακολούθηση και έλεγχος της διαδικασίας παραγωγής, της εφοδιαστικής αλυσίδας, τεχνική υποστήριξη, διατήρηση ή διαχείριση προϊόντος)
- γ) Για ταυτοποίηση προϊόντος μετά την παραγωγική διαδικασία (π.χ έλεγχος για κλοπή, πλαστογράφηση, πληροφορίες για αλλεργιογόνα κλπ.)

☐ Ναι ☐ Όχι

☐ Ναι ☐ Όχι

☐ Ναι ☐ Όχι

ΜΕΡΟΣ Θ: Ηλεκτρονικό εμπόριο

(Περιλαμβάνονται οι επιχειρήσεις που δεν ανήκουν στον χρηματοπιστωτικό τομέα και έχουν ηλεκτρονικό υπολογιστή)



Ηλεκτρονικό εμπόριο:

Είναι η πώληση ή αγορά αγαθών ή υπηρεσιών που διενεργούνται μέσω δικτύων υπολογιστών με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί αποκλειστικά για την αποστολή ή τη λήψη παραγγελιών.

Η πληρωμή και η παράδοση των αγαθών ή υπηρεσιών δεν γίνονται απαραίτητα ηλεκτρονικά.

Από τις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου εξαιρούνται οι παραγγελίες μέσω δακτυλογραφημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, fax και δακτυλογραφημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) δεν θεωρούνται ηλεκτρονικό εμπόριο.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Στα ακόλουθα ερωτήματα αναφέρατε χωριστά τις ηλεκτρονικές πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας (web sales) και τις πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI.

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΕΣΩ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ (web sales)

Πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας είναι οι πωλήσεις που γίνονται μέσω ενός ηλεκτρονικού καταστήματος (web shop), μέσω ηλεκτρονικής φόρμας παραγγελίας από μια ιστοσελίδα ή το ιδιωτικό τοπικό δίκτυο μιας επιχείρησης (extranet), ή μέσω ειδικών εφαρμογών ("apps").

Θ1. Κατά τη διάρκεια του 2016, έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps");

Εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι, πηγαί-
νετε στο Θ9

Θ2. Αναφέρατε για το 2016:

- α) **Είτε τον τζίρο** που προήλθε από παραγγελίες μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ
- β) **Είτε το ποσοστό επί του συνολικού τζίρου** που προήλθε από παραγγελίες μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps")

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

(χωρίς δεκαδικά)

--	--	--	--	--

 %

Θ3. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών (τζίρου) από παραγγελίες που έγιναν το 2016 μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), ανά κατηγορία πελάτη (σε %, χωρίς ΦΠΑ):

- α) Πωλήσεις προς ιδιώτες πελάτες
- β) Πωλήσεις προς άλλες επιχειρήσεις
- γ) Πωλήσεις προς δημόσιες υπηρεσίες

--	--	--	--

 %

--	--	--	--

 %

--	--	--	--

 %

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

 %

ΣΥΝΟΛΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Θ4. Κατά τη διάρκεια του 2016, μέσω ποιας ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps") έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες:

- α) μέσω της ιστοσελίδας ή των ειδικών εφαρμογών ("apps") της ίδιας της επιχείρησής σας (περιλαμβάνονται οι κύριες και οι θυγατρικές επιχειρήσεις)
- β) μέσω μιας ιστοσελίδας αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ή ειδικών εφαρμογών ("apps") που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten κλπ.)

	Nai		Όχι
	Nai		Όχι

Αν στην ερώτηση Θ4 τα α και β έχουν απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση Θ5, αλλιώς πηγαίνετε στην ερώτηση Θ6.

Θ5. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών (τζίρου) από παραγγελίες που έγιναν το 2016 μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), ανά κατηγορία πελάτη (σε %, χωρίς ΦΠΑ):

- α) μέσω της ιστοσελίδας ή των ειδικών εφαρμογών ("apps") της επιχείρησής σας (περιλαμβάνονται οι κύριες και οι θυγατρικές επιχειρήσεις)
- β) μέσω μιας ιστοσελίδας αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ή ειδικών εφαρμογών ("apps") που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten κλπ.)

--	--	--	--

 %

--	--	--	--

 %

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

 %

ΣΥΝΟΛΟ

Θ6. Κατά τη διάρκεια του 2016, η επιχείρησή σας έλαβε παραγγελίες για προϊόντα μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps") από πελάτες που βρίσκονται:

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

	Nai		Όχι
	Nai		Όχι
	Nai		Όχι

Αν στην ερώτηση Θ6 τα α, β ή γ έχουν απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση Θ7, αλλιώς πηγαίνετε στην ερώτηση Θ8.

Θ7. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών (τζίρου) από παραγγελίες που έγιναν το 2016 μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), ανά κατηγορία πελατών που βρίσκονται (σε %, χωρίς ΦΠΑ):

α) Στην Ελλάδα

%

β) Σε άλλες χώρες της ΕΕ

%

γ) Στον υπόλοιπο κόσμο

%

ΣΥΝΟΛΟ

%

Αν στην ερώτηση Θ6 το β έχει απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση Θ8, αλλιώς πηγαίνετε στην ερώτηση Θ9.

Θ8. Κατά τη διάρκεια του 2016, ποια από τα παρακάτω περιόρισαν ή εμπόδισαν την επιχείρησή σας να κάνει πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"):

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

☐ Ναι ☐ Όχι

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

☐ Ναι ☐ Όχι

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

☐ Ναι ☐ Όχι

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

☐ Ναι ☐ Όχι

ε) Περιορισμοί από συνεργάτες σας στην πώληση προϊόντων σε συγκεκριμένες χώρες της ΕΕ

☐ Ναι ☐ Όχι

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

Πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI είναι οι πωλήσεις που γίνονται μέσω μηνυμάτων κατάλληλων για ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI: Electronic Data Interchange – ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων), δηλαδή

- σε μία συμφωνημένη ή προκαθορισμένη μορφή κατάλληλη για αυτοματοποιημένη επεξεργασία (π.χ. EDIFACT, UBL, XML), και
- χωρίς τα μεμονωμένα μηνύματα να είναι δακτυλογραφημένα χειροκίνητα.

Θ9. Κατά τη διάρκεια του 2016, έλαβε η επιχείρησή σας παραγγελίες για προϊόντα/υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;

☐ Ναι ☐ Όχι

↓
Αν όχι, πηγαίνετε στο Θ12

Θ10. Αναφέρατε για το 2016:

α) **Είτε τον συνολικό τζίρο**, που προήλθε από παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ

€
(χωρίς δεκαδικά)

β) **Είτε το ποσοστό επί του συνολικού τζίρου**, που προήλθε από παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI

, %
(μέχρι 2 δεκαδικά ψηφία)

Θ11. Κατά τη διάρκεια του 2016, 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 ηλεκτρονικού καταστήματος (web shop) ή μέσω ηλεκτρονικής φόρμας παραγγελίας από μια ιστοσελίδα ή το ιδιωτικό τοπικό δίκτυο μιας άλλης επιχείρησης (extranet) ή μέσω ειδικών εφαρμογών ("apps")
 - μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, δηλαδή μέσω μηνυμάτων σε μία συμφωνημένη ή προκαθορισμένη μορφή, κατάλληλη για αυτοματοποιημένη επεξεργασία (π.χ EDIFACT, UBL, XML)
 - χωρίς τα μεμονωμένα μηνύματα να είναι δακτυλογραφημένα χειροκίνητα
- Στις αγορές αγαθών ή υπηρεσιών συμπεριλαμβάνεται η αξία όλων των αγαθών και υπηρεσιών που αγοράστηκαν κατά τη διάρκεια της λογιστικής περιόδου για μεταπώληση ή κατανάλωση κατά την παραγωγική διαδικασία, εξαιρουμένων των κεφαλαιουχικών αγαθών, η κατανάλωση των οποίων καταγράφεται ως ανάληψη πάγιου κεφαλαίου.

Θ12. Κατά τη διάρκεια του 2016, παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας ή μέσω ειδικών εφαρμογών ("apps") ή χρησιμοποιώντας μηνύματα τύπου EDI;

Εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)

☐ Ναι ☐ Όχι
↓
Αν όχι, τέλος έρευνας

Θ13. Κατά τη διάρκεια του 2016, παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας ή μέσω ειδικών εφαρμογών ("apps");

☐ Ναι ☐ Όχι

Θ14. Κατά τη διάρκεια του 2016, παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;

☐ Ναι ☐ Όχι

Θ15. Κατά τη διάρκεια του 2016, η αξία των παραγγελιών που έκανε ηλεκτρονικά η επιχείρησή σας ήταν ίση ή πάνω από το 1% της αξίας των συνολικών παραγγελιών της (σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ);

☐ Ναι ☐ Όχι
↓
Αν όχι, τέλος έρευνας

Θ16. Κατά τη διάρκεια του 2016, παρήγγειλε η επιχείρησή σας προϊόντα/υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας ή μέσω ειδικών εφαρμογών ("apps") ή μέσω 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

ΜΕΡΟΣ Ι: Λοιπές πληροφορίες

Ι1. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου: _____ (σε λεπτά)

Βεβαιώνεται ότι το ερωτηματολόγιο είναι συμπληρωμένο ορθά

_____ 2017
(Υπογραφή υπευθύνου – Σφραγίδα επιχείρησης)

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
