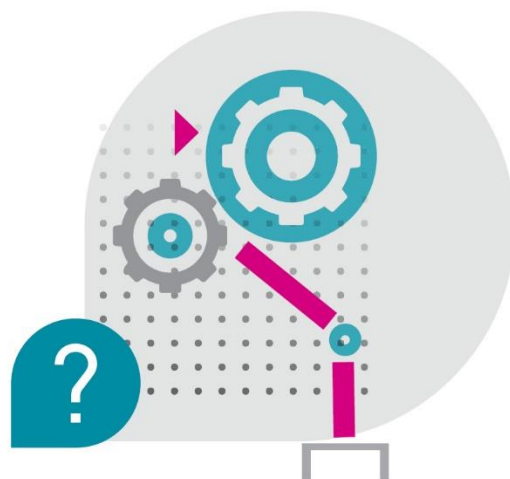


Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός των ελληνικών επιχειρήσεων

Πρωτόρες τεχνολογίες

ΕΡΕΥΝΑ 2018-2020



Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός
των ελληνικών επιχειρήσεων
Πρωτόρες τεχνολογίες

ΕΡΕΥΝΑ 2018-2020

Έρευνα για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των Επιχειρήσεων 2018-2020

Οι ερωτήσεις που αφορούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό ενσωματώνονται στο ερωτηματολόγιο της έρευνας για την Καινοτομία των επιχειρήσεων, η οποία διεξάγεται κάθε δύο χρόνια.

Η έρευνα για την Καινοτομία στις επιχειρήσεις (Community Innovation Survey) αποτελεί την επίσημη ευρωπαϊκή στατιστική έρευνα για την καινοτομία στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εξασφαλίζοντας υψηλή ποιότητα και συγκρισιμότητα στους δείκτες των χωρών-μελών της ΕΕ.

Εισαγωγή

Η διεθνής στατιστική κοινότητα έχει ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια να υλοποιεί μία σειρά δράσεων για την ενίσχυση της βάσης των απαιτούμενων αποδεικτικών στοιχείων για την παρακολούθηση και τη διαμόρφωση του ψηφιακού μετασχηματισμού των χωρών.

Στο πλαίσιο αυτό το ΕΚΤ, ως Εθνική Αρχή του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος, σχεδίασε και υλοποιεί από το 2019 μία εξειδικευμένη εστιασμένη στατιστική έρευνα με στόχο την αποτύπωση πραγματικών δεδομένων για τις ψηφιακές διαδικασίες και τις πρακτικές που υιοθετούνται από τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα και την παρακολούθηση της προόδου του ψηφιακού τους μετασχηματισμού.

Για τη μείωση του φόρτου των επιχειρήσεων, η συγκεκριμένη έρευνα υλοποιείται ταυτόχρονα με την περιοδική επίσημη στατιστική έρευνα για την καινοτομία των επιχειρήσεων στη χώρα μας και ακολουθεί τις ίδιες στατιστικές και μεθοδολογικές προσεγγίσεις. Για τον σκοπό αυτό το ερωτηματολόγιο της καινοτομίας ενσωματώνει στις επιμέρους ενότητες του συγκεκριμένο αριθμό ερωτήσεων οι οποίες εστιάζουν σε ζητήματα ψηφιακού μετασχηματισμού.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων αφορά μια συνεχή διαδικασία αλλαγών στη λειτουργία των επιχειρήσεων. Η επίτευξή του περιλαμβάνει την ενσωμάτωση νέας τεχνολογίας, νέων οργανωσιακών δομών και την ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων. Τα τελευταία χρόνια ο ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων επιταχύνεται συνεχώς, τροφοδοτούμενος από ένα σύνολο ψηφιακών τεχνολογιών, νέων επιχειρηματικών μοντέλων, μέσων επικοινωνίας και κοινωνικών δραστηριοτήτων που προοδευτικά ωριμάζουν, υιοθετούνται σε μεγάλη κλίμακα και αναμένεται τα επόμενα χρόνια να επηρεάσουν όλο και περισσότερο, όλους τους τομείς της οικονομίας και της κοινωνίας.

Πιο συγκεκριμένα, στην έρευνα αποτυπώνονται και καταγράφονται τεχνολογίες και επιχειρησιακές πρακτικές που συνδέονται άμεσα με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων. Διερευνάται η θέση του ψηφιακού μετασχηματισμού στον στρατηγικό τους σχεδιασμό και αποτυπώνονται οι κυριότεροι τομείς ψηφιακού μετασχηματισμού. Επιπρόσθετα, υπάρχουν στοιχεία για την υιοθέτηση από την πλευρά των επιχειρήσεων ψηφιακών μεθόδων οργάνωσης της εργασίας, τη σημασία που αποδίδουν στην ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων του προσωπικού τους καθώς και για τη χρήση ψηφιακών πρακτικών για την ενίσχυση της θέσης τους στην αγορά.

Το ερωτηματολόγιο, για κάθε περίοδο αναφοράς, αποτελείται από ένα σύνολο σταθερών ερωτήσεων, καθώς και από ένα σύνολο ερωτήσεων που εστιάζουν σε συγκεκριμένα επίκαιρα ζητήματα ενδιαφέροντος (π.χ. πρωτοπόρες τεχνολογίες ή η πανδημία COVID-19).

Στη συνέχεια παρατίθενται οι ερωτήσεις που ενσωματώθηκαν στο ερωτηματολόγιο «Έρευνα για την καινοτομία των επιχειρήσεων 2018-2020» ανά ενότητα του ερωτηματολογίου.

Ενότητα 1

Στοιχεία επιχείρησης

1.1 Στοιχεία έδρας επιχείρησης:

▪ Επωνυμία επιχείρησης:	
▪ ΑΦΜ:	
▪ Οδός και αριθμός:	
▪ Ταχυδρομικός κώδικας:	
▪ Πόλη:	
▪ Καλλικρατικός Δήμος:	
▪ Περιφερειακή Ενότητα:	
▪ Διεύθυνση δικτυακού τόπου:	
▪ Πρωτεύων κλάδος οικονομικής δραστηριότητας (NACE rev. 2 – με βάση τη δραστηριότητα που αποφέρει τον υψηλότερο κύκλο εργασιών):	

1.2 Ποιο έτος ιδρύθηκε η επιχείρησή σας;

1.3 Το έτος 2020 η επιχείρησή σας ανήκε σε όμιλο¹ επιχειρήσεων;

Ναι	Όχι
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

α. Αν ναι, σε ποια χώρα βρίσκεται η έδρα του ομίλου;.....

β. Παρακαλούμε να συμπληρώσετε την επωνυμία του ομίλου:.....

γ. Σε περίπτωση που η έδρα του ομίλου βρίσκεται στην Ελλάδα, όλα τα μέλη του ομίλου βρίσκονται στην Ελλάδα;

Ναι	Όχι
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.4 Ποιος ήταν ο μέσος αριθμός απασχολούμενων ατόμων στην επιχείρησή σας για το 2018 και για το 2020;

Περιλαμβάνονται όλα τα άτομα που εργάζονται στην επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων των εργαζόμενων ιδιοκτητών, των συνταίρων και των μελών της οικογένειας που εργάζονται αμισθί, καθώς και των ατόμων που εργάζονται εκτός της επιχείρησης αλλά ανήκουν σε αυτήν και αμείβονται από αυτήν

	2018	2020
Συνολικός αριθμός απασχολούμενων ατόμων		

¹ Ένας όμιλος επιχειρήσεων είναι ένα σύνολο επιχειρήσεων (μητρικών ή θυγατρικών εταιρειών) που λειτουργούν κάτω από ενιαία οικονομική οντότητα. Κάθε επιχείρηση του ομίλου μπορεί να εξυπηρετεί διαφορετικές γεωγραφικές αγορές, όπως με εθνικές ή περιφερειακές θυγατρικές, ή να εξυπηρετεί διαφορετικές αγορές προϊόντων. Η μητρική εταιρεία είναι μια νομική οντότητα, μέλος του ομίλου επιχειρήσεων, η οποία δεν ελέγχεται άμεσα ή έμμεσα από οποιαδήποτε άλλη εταιρεία (Eurostat Statistics Explained Glossary).

1.5 Για το 2020, ποιος ήταν ο μέσος αριθμός ατόμων που κατέλαβαν στην επιχείρησή σας ανώτερες διοικητικές θέσεις;

Εάν για κάποια κατηγορία δεν υπάρχουν στελέχη, να συμπληρώσετε με '0'.

	2020	
	Άνδρες	Γυναίκες
Διοικητικό Συμβούλιο ή / και Ιδιοκτήτες		
Διευθύνοντες Σύμβουλοι ή / και Γενικοί Διευθυντές		
Διευθυντικές θέσεις με κεντρική σημασία για τη συνολική λειτουργία της επιχείρησης (π.χ. διευθυντής στρατηγικής, διευθυντής επικοινωνίας, διευθυντής Ε&Α, εμπορικός διευθυντής κ.λπ.)		

1.6 Ποιο ήταν κατά προσέγγιση το ποσοστό των απασχολούμενων ατόμων στην επιχείρησή σας το 2020 που κατείχε τίτλο Πανεπιστημίου ή ΙΕΚ;

Περιλαμβάνεται το πρώτο πτυχίο, μεταπτυχιακό ή/και το διδακτορικό.

▪ 0% έως μικρότερο του 1%	<input type="radio"/>
▪ 1% έως μικρότερο του 5%	<input type="radio"/>
▪ 5% έως μικρότερο του 10%	<input type="radio"/>
▪ 10% έως μικρότερο του 25%	<input type="radio"/>
▪ 25% έως μικρότερο του 50%	<input type="radio"/>
▪ 50% έως μικρότερο του 75%	<input type="radio"/>
▪ 75% και πλέον	<input type="radio"/>

1.7 Ποιος ήταν ο συνολικός κύκλος εργασιών της επιχείρησής σας για το 2018 και για το 2020;

	2018	2020
Συνολικός κύκλος εργασιών (σε Ευρώ)	€	€

Ενότητα 2

2.1 Κατά το διάστημα της τριετίας 2018 έως 2020, πόσο σημαντικός ήταν ο ψηφιακός μετασχηματισμός της επιχείρησής σας ως συνεχής στρατηγική για την περαιτέρω ανάπτυξη της:

Πολύ σημαντικός Σημαντικός Λίγο σημαντικός Καθόλου σημαντικός / Μη εφαρμόσιμος

2.2 Παρακαλούμε να αξιολογήσετε τις ακόλουθες στρατηγικές ως προς τη σημασία τους για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της επιχείρησής σας:

Στρατηγική	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Λίγο σημαντική	Καθόλου σημαντική
Έμφαση στην ψηφιακή τεχνολογία για τη συνεχή βελτίωση και ανάπτυξη αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην ψηφιακή τεχνολογία για την ενίσχυση της εφοδιαστικής, παράδοσης και διανομής αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση σε πρωτοπόρες ψηφιακές τεχνολογίες, όπως ανάλυση μαζικών δεδομένων, τεχνητή νοημοσύνη κ.ά. για την ανάπτυξη αγαθών, υπηρεσιών ή/και διαδικασιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην εγκατάσταση / ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης πελατών (CRM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην ενίσχυση των ψηφιακών μέσων (social media, apps κ.ά.) με σκοπό τη συνεχή βελτίωση της επικοινωνίας με τους πελάτες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην αναδιοργάνωση των διαδικασιών της επιχείρησης βασισμένη σε νέες ψηφιακές τεχνολογίες (συστήματα τύπου ERP)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στη χρήση ψηφιακών εργαλείων και μέσων για τη διοίκηση της επιχείρησης (management)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έμφαση στην ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων του προσωπικού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.3 Κατά το διάστημα της τριετίας 2018 έως και 2020, πόσο σημαντική ήταν η ακόλουθη μέθοδος οργάνωσης εργασίας για τη διοίκηση της επιχείρησής σας:

Μέθοδος οργάνωσης εργασίας	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Λίγο σημαντική	Καθόλου σημαντική
Χρήση ψηφιακών εργαλείων (όπως web conference, skype, intranet, εσωτερικά chat επικοινωνίας κ.ά.) για την ενίσχυση της επικοινωνίας και της ανταλλαγής ιδεών μεταξύ του προσωπικού της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.4 Κατά το διάστημα της πανδημίας (COVID-19) υιοθετήσατε κάποια από τις ακόλουθες στρατηγικές/τακτικές στην επιχείρησή σας:

	Ναι, προσωρινά για το διάστημα της πανδημίας	Ναι και θα διατηρηθούν και μετά την πανδημία	Όχι
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Παραγωγή νέων αγαθών / υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις συνθήκες 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Προμήθεια πρώτων υλών και ενδιάμεσων ροών από νέους προμηθευτές 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Υιοθέτηση / Ενίσχυση διαδικτυακών πωλήσεων 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Περισσότερη διαφήμιση αγαθών/υπηρεσιών 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Τηλε-εργασία 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Μείωση του αριθμού προσωπικού 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Υιοθέτηση / Ενίσχυση ψηφιακών εργαλείων και πρακτικών για την απρόσκοπτη λειτουργία της επιχείρησης 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αυτοματοποίηση διαδικασιών λήψης αποφάσεων 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.5 Κατά το διάστημα της πανδημίας (COVID-19) ποια από τα παρακάτω συνέβησαν στην επιχείρησή σας τα οποία πιστεύετε ότι θα παραμείνουν και μετά από αυτή;

	Ναι	Όχι
▪ Αύξηση ηλεκτρονικών πωλήσεων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Επέκταση καθεστώτος τηλεργασίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Υιοθέτηση / Ενίσχυση ψηφιακών καναλιών (όπως web conference, Skype, intranet, εσωτερικά chat επικοινωνίας κ.α.) για την απρόσκοπτη λειτουργία της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Νέου τύπου συμβάσεις εργασίας με τους υπαλλήλους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Εύρεση νέων χώρων εργασίας στους χώρους της επιχείρησης ώστε να εργάζονται σε απόσταση οι υπάλληλοι	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Αυτοματοποίηση διαδικασιών λήψης αποφάσεων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ενότητα 3

3.1 Κατά το διάστημα της τριετίας 2018 έως και 2020, η επιχείρησή σας πραγματοποίησε πωλήσεις μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου;

Το ηλεκτρονικό εμπόριο² είναι η πώληση ή αγορά αγαθών ή υπηρεσιών που διενεργούνται μέσω δικτύων υπολογιστών με μεθόδους που έχουν σχεδιαστεί αποκλειστικά για την αποστολή ή λήψη παραγγελιών. Η πληρωμή και η παράδοση των αγαθών / υπηρεσιών δεν γίνονται απαραίτητα ηλεκτρονικά. Εξαιρούνται οι παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω τηλεφώνου, φαξ και μέσω δακτυλογραφημένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Πωλήσεις μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου	Ναι	Όχι
▪ Πωλήσεις νέων ή βελτιωμένων προϊόντων (αγαθών / υπηρεσιών)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Πωλήσεις ίδιων ή οριακά μόνο τροποποιημένων προϊόντων (αγαθών / υπηρεσιών)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

² ΕΛ.ΣΤΑΤ., Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και ηλεκτρονικού εμπορίου στις επιχειρήσεις

3.2 Κατά το διάστημα της τριετίας 2018 έως και 2020, η επιχείρησή σας χρησιμοποίησε ψηφιακές τεχνολογίες για την ανάπτυξη των νέων ή βελτιωμένων επιχειρησιακών διαδικασιών:

	Ναι και αυτές αναπτύχθηκαν εντός της επιχείρησης (<i>in-house</i>) ³	Ναι και αυτές ανατέθηκαν σε άλλους φορείς (<i>out-sourced</i>)	Όχι
<ul style="list-style-type: none"> Παραγωγή αγαθών ή παροχή υπηρεσιών (περιλαμβάνει και διαδικασίες για την ανάπτυξη αγαθών / υπηρεσιών) 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> Εφοδιαστική, παράδοση και διανομή αγαθών ή υπηρεσιών 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> Επεξεργασία πληροφοριών ή επικοινωνίας (αφορά εφαρμογές πληροφορικής (software / hardware), επεξεργασία & βάσεις δεδομένων κ.ά.) 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> Λογιστική ή άλλες διοικητικές λειτουργίες 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> Οργάνωση διαδικασιών ή εξωτερικών σχέσεων 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> Οργάνωση εργασίας, λήψη αποφάσεων ή διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> Πρωώθηση, συσκευασία, τιμολόγηση, τοποθέτηση προϊόντων ή υπηρεσίες μετά την πώληση 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

³ Η ανάπτυξη διαδικασιών εντός της επιχείρησης περιλαμβάνει την ανάπτυξη αυτών είτε από την ίδια την επιχείρηση είτε από την επιχείρηση σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις ή άλλους φορείς με τη συμμετοχή εξειδικευμένου προσωπικού σε ψηφιακές τεχνολογίες.

3.3 Ποιες από τις παρακάτω ψηφιακές τεχνολογίες χρησιμοποίησε η επιχείρησή σας για την ανάπτυξη των νέων ή βελτιωμένων προϊόντων (αγαθών / υπηρεσιών) ή / και επιχειρησιακών διαδικασιών;

Σημειώστε όλες τις επιλογές που ισχύουν

Πρωτοπόρες ψηφιακές τεχνολογίες ⁴	Ναι, για νέα ή βελτιωμένα προϊόντα	Ναι, για νέες ή βελτιωμένες επιχειρησιακές διαδικασίες	Όχι
▪ Τεχνολογίες ανάλυσης μαζικών δεδομένων (big data analytics)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
▪ Τρισδιάστατη εκτύπωση (3D printing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
▪ Αυτοματισμοί και ρομποτική	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
▪ Τεχνητή νοημοσύνη (artificial intelligence)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
▪ Υπολογιστικό νέφος (cloud computing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
▪ Τεχνολογίες διασύνδεσης συσκευών (internet of things)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
▪ Τεχνολογίες αλυσίδας συναλλαγών (blockchain)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
▪ Τεχνολογίες κυβερνοασφάλειας (cyber security)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

⁴ <http://helpdesk.metrics.ekt.gr/index.php?Knowledgebase/Article/View/59/11/->

Ενότητα 4

4.1 Παρακαλούμε να αξιολογήσετε την επίδραση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στις καινοτομικές δραστηριότητες της επιχείρησής σας, κατά το διάστημα της τριετίας 2018 έως και 2020:

Σημειώστε όλες τις επιλογές που ισχύουν

Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες προς επιχειρήσεις	Παρακίνησαν ή διευκόλυναν τις καινοτομικές δραστηριότητες	Αποτέλεσαν εμπόδιο ή αύξησαν το κόστος των καινοτομικών δραστηριοτήτων	Δεν είχαν καμία επίδραση/ Μη σχετικοί
Φορολογικές υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπηρεσίες καταγραφής δεδομένων προσωπικού, όπως προσλήψεις, συμβάσεις εργασίας κ.ά.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπηρεσίες συμμετοχής σε ερευνητικά / αναπτυξιακά προγράμματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ενότητα 5

5.1 Κατά το διάστημα της τριετίας 2018 έως και 2020, η επιχείρησή σας αύξησε το μερίδιό της στις υπάρχουσες αγορές (εσωτερικού ή εξωτερικού) ή / και επεκτάθηκε σε νέες αγορές;

	Ναι, σε αγορές του εξωτερικού	Ναι, σε αγορές εσωτερικού και εξωτερικού	Όχι
<ul style="list-style-type: none"> Αύξηση μεριδίου αγοράς σε υπάρχουσες αγορές 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<ul style="list-style-type: none"> Επέκταση σε νέες αγορές 	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.2 Πόσο σημαντικές ήταν οι ακόλουθες πρακτικές για την πρόσβαση της επιχείρησής σας στις αγορές (εσωτερικού ή εξωτερικού), κατά το διάστημα της τριετίας 2018 έως και 2020;

	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Λίγο σημαντική	Καθόλου σημαντική / Δεν υπάρχει
Λειτουργία ιστότοπου επιχείρησης με λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με την επιχείρηση και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες της	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αλληλεπίδραση με τους πελάτες σε απευθείας σύνδεση μέσω ζωντανών συζητήσεων (live chats) ή / και μέσω ψηφιακών κοινωνικών δικτύων (social media)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Λίγο σημαντική	Καθόλου σημαντική / Δεν υπάρχει
Λειτουργία προσαρμοσμένου ηλεκτρονικού καταστήματος (e-shop) ώστε να εξυπηρετεί όλα τα βασικά προφίλ πελατών της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Λειτουργία εφαρμογής για κινητά τηλέφωνα (apps) για την άμεση πρόσβαση των πελατών στα αγαθά/ υπηρεσίες της επιχείρησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τακτική καταγραφή πληροφοριών (feedback) από τους πελάτες μέσα από ψηφιακές τεχνολογίες (όπως social media) για τα αγαθά ή τις υπηρεσίες της επιχείρησης με σκοπό μελλοντικές βελτιώσεις	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πρώθηση αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαφήμισης σε ψηφιακά μέσα επικοινωνίας (digital media marketing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.3 Πόσο σημαντικές είναι οι παρακάτω πρωτοπόρες ψηφιακές τεχνολογίες για τη μελλοντική ανάπτυξη της επιχείρησής σας;

Ψηφιακές τεχνολογίες ⁵	Πολύ σημαντική	Σημαντική	Λίγο σημαντική	Καθόλου σημαντική / Μη σχετική	Δεν υπάρχει επίγνωση της συγκεκριμένης τεχνολογίας
Τεχνολογίες ανάλυσης μαζικών δεδομένων(big data analytics)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τρισδιάστατη εκτύπωση (3D printing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αυτοματισμοί και ρομποτική	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τεχνητή νοημοσύνη (artificial intelligence)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπολογιστικό νέφος (cloud computing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τεχνολογίες διασύνδεσης συσκευών(internet of things)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τεχνολογίες αλυσίδας συναλλαγών (blockchain)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τεχνολογίες ασύρματων δικτύων 5 ^{ης} γενιάς(5G mobile broadband networks)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Τεχνολογίες κυβερνοασφάλειας (cybersecurity)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

⁵ <http://helpdesk.metrics.ekt.gr/index.php?Knowledgebase/Article/View/59/11/->

5.4 Η επιχείρησή σας σκοπεύει να χρησιμοποιήσει μελλοντικά πρωτοπόρες ψηφιακές τεχνολογίες στους παρακάτω τομείς:

	Ναι	Όχι
▪ Ανάπτυξη νέων αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Βελτίωση υφισταμένων αγαθών ή υπηρεσιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Αυτοματοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Αύξηση της παραγωγικότητας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Βελτίωση ποιότητας προϊόντων / διαδικασιών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Ανάπτυξη ή αύξηση γνώσης σχετικά με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
▪ Υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ΕΡΕΥΝΑ
2018-2020



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης

ΕΠΑνΕΚ 2014-2020
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης