

**Το Αλφαβητάρι του Επιχειρηματία
για την Πληροφορική και το Internet**



Το Αλφαβητάρι του Επιχειρηματία
για την Πληροφορική και το Internet

Φίλε επιχειρηματία,

Η πληροφορική και το Internet έχουν πλέον για τα καλά μπει στη ζωή μας.

Η χρήση τους από την επιχείρηση, είτε για τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας της, είτε για την επικοινωνία με το εξωτερικό της περιβάλλον (πελάτες, συνεργάτες, προμηθευτές), είναι στοιχείο αναγκαίο για την επιτυχία και την εξέλιξη της.

Στην Ελλάδα, η αξιοποίηση των εργαλείων αυτών για την πρόσβαση πολιτών και επιχειρήσεων στην Κοινωνία της Πληροφορίας θεωρείται τόσο σημαντική, ώστε στην πρόσφατη αναθεώρηση του Ελληνικού Συντάγματος, έχει ενσωματωθεί και η ακόλουθη διάταξη (Άρθρο 5Α):

"Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους ..."

Για το λόγο αυτό, έχει δημιουργηθεί από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνίας της Πληροφορίας» και από το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας Τεχνολογίας (Υπουργείο Ανάπτυξης), ο μηχανισμός του e-business forum με σταθερό στόχο την προώθηση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών από τις ελληνικές επιχειρήσεις.

Στο πλαίσιο του στόχου αυτού το e-business forum σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, συνέταξαν τον Οδηγό αυτό, που φιλοδοξεί ν' αποτελέσει ένα εργαλείο στα χέρια του έλληνα επιχειρηματία που επιθυμεί να εισάγει ηλεκτρονικές μεθόδους στη λειτουργία της επιχείρησής του, αλλά έχει μια ασαφή εικόνα της σημασίας του εγχειρήματος αυτού.

Το αλφαβητάρι επιχειρεί να λύσει βασικές απορίες και προβληματισμούς του αναγνώστη, να τον εξοικειώσει με απλές τεχνικές έννοιες που μοιάζουν περίπλοκες, να του αποκωδικοποιήσει το θεσμικό πλαίσιο, να του δώσει μία αίσθηση του κόστους που θα χρειαστεί να αναλάβει και τέλος να του προτείνει μεθοδολογίες μέσα από καλές πρακτικές και απλά παραδείγματα.

Καλή ανάγνωση...

E-business forum
Δεκέμβριος 2003.

1. Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της επιχείρησης

1.1 Μια ματιά γύρω μας: πετυχημένα παραδείγματα αξιοποίησης των Υπολογιστών και του Internet σε ελληνικές επιχειρήσεις

1.2 Πώς να αρχίσω και ποια βήματα να ακολουθήσω; Ποιά είναι τα βασικά στάδια για την αξιοποίηση των υπολογιστών και του Internet στην επιχείρησή μου;

1.3 Πόσο σημαντικά είναι τα οφέλη από τη χρήση των υπολογιστών και του Internet για την επιχείρησή μου;

1.4 Άραγε κανόνες υπάρχουν; Ποιό είναι το θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τα θέματα του «Ηλεκτρονικού Επιχειρείν» στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση;

1.5 Πώς επηρεάζεται η σχέση μιας επιχείρησης με τους προμηθευτές και τους πελάτες της, μετά την εισαγωγή της στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν;

1.6 Άραγε προβλήματα υπάρχουν;
Ποιά είναι τα πιο σημαντικά προβλήματα των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»;

2. Βαδίζοντας προς το «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»: Ποιές είναι οι απαιτούμενες ενέργειες για τη δραστηριοποίηση της επιχείρησής μου;

2.1 Μπορεί η επιχείρησή μου να δραστηριοποιηθεί «ηλεκτρονικά»;

2.1.1 Ποιά είναι τα κύρια θέματα που επηρεάζουν την πιθανή ενεργοποίηση της επιχείρησής μου στο «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»;

2.1.2 Ποιοί είναι οι βασικοί στόχοι που πρέπει να θέσω;

2.2 Ποιές είναι οι βασικές ενέργειες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ηλεκτρονική δραστηριοποίηση της επιχείρησής μου;

2.3 Τι πρέπει να λάβω υπόψη μου κατά το σχεδιασμό του εγχειρήματος της μετάβασης της επιχείρησής μου στο «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»;

2.4 Απαιτείται ουσιαστική εμπλοκή του προσωπικού της επιχείρησής μου στο εγχείρημα του Ηλεκτρονικού επιχειρείν;

3. Ζητήματα σχετικά με την επιλογή προμηθευτή, λογισμικού και τεχνολογικού εξοπλισμού.

3.1 Η εισαγωγή της Πληροφορικής στην επιχείρησή μου και η ένταξη στο «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν», μπορεί να γίνει εσωτερικά από την ίδια την επιχείρησή μου, ή προϋποθέτει απαραίτητως τη συνεργασία με «εξωτερικούς συμβούλους»;

3.2 Ποιά είναι τα βασικότερα κριτήρια για την επιλογή προμηθευτή για τον τεχνολογικό εξοπλισμό και το λογισμικό της επιχείρησής μου;

3.3 Ποιά πρέπει να είναι η σχέση που πρέπει να έχω με τον προμηθευτή τεχνολογικού εξοπλισμού και λογισμικού;

3.4 Και το Ελεύθερο Λογισμικό;

4. Η προστασία της ηλεκτρονικής μου επιχείρησης στον κόσμο του Internet

4.1 Με ποιόν τρόπο μπορεί μία επιχείρηση να αποκτήσει ολοκληρωμένη εικόνα για τη σημαντικότητα των ηλεκτρονικών κινδύνων που αντιμετωπίζουν τα συστήματά της;

4.2 Με ποιόν τρόπο μπορούν να διασφαλιστούν τα συστήματα μιας επιχείρησης στην περίπτωση που η ανάπτυξη του συστήματος ή η επεξεργασία των δεδομένων έχουν ανατεθεί σε κάποιον εξωτερικό φορέα;

4.3 Από τη νομοθεσία για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων, απορρέουν πρόσθετες δεσμεύσεις για μία επιχείρηση που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά;

5. Το κόστος δραστηριοποίησης στο ηλεκτρονικό επιχειρείν

5.1 Ποιό είναι, κατ' εκτίμηση, το κόστος για την αξιοποίηση της Πληροφορικής και του Internet από την επιχείρησή μου;

5.2 Πως επηρεάζεται το κόστος από τον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιούμαι;

5.3 Ποιές είναι οι κυριότερες πηγές ενίσχυσης για την μετάβαση της επιχείρησής μου στο ηλεκτρονικό επιχειρείν;

5.4 Υπάρχουν εταιρείες-σύμβουλοι που θα μπορούσαν να βοηθήσουν τη μετάβαση της επιχείρησής μου στο ηλεκτρονικό επιχειρείν;

6. ...και την επομένη μέρα τι;

6.1 Αν υποθέσουμε ότι η ένταξη της επιχείρησής μου στο ηλεκτρονικό επιχειρείν τελικά πραγματοποιηθεί, υπάρχουν περαιτέρω ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν σχετικά με την ηλεκτρονική μου επιχείρηση;

6.2 Πώς μπορώ να παρακολουθώ τη λειτουργία της ηλεκτρονικής μου επιχείρησης, ιδιαίτερα στη συνηθισμένη περίπτωση που δεν κατέχω τις απαιτούμενες τεχνικές γνώσεις;

6.3 Υπάρχει η δυνατότητα περαιτέρω επέκτασης, εξέλιξης και ανάπτυξης της ηλεκτρονικής μου επιχείρησης;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Χρήσιμοι Σύνδεσμοι

A.1 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

A.2 Κυβερνητικοί σύνδεσμοι

A.3 Ελληνικές πρωτοβουλίες για το Internet

A.4 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Παράρτημα Β

Ηλεκτρονικές Αγορές (e-Marketplaces)

B.1 Τι είναι οι Ηλεκτρονικές Αγορές;

B.2 Πώς διαμορφώνεται το τοπίο σχετικά με τις Ηλεκτρονικές Αγορές παγκοσμίως, αλλά και στην Ελλάδα;

B.3 Ποιά τα οφέλη από τη συμμετοχή της επιχείρησής μου σε μία Ηλεκτρονική Αγορά (e-marketplace);

Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της Επιχείρησης

1. Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της επιχείρησης

Η αξιοποίηση των υπολογιστών από τις ελληνικές επιχειρήσεις τα τελευταία χρόνια, έχει επιφέρει ουσιαστικές αλλαγές στην οργάνωση και τη λειτουργία τους. Έτσι, σήμερα, η χρήση των υπολογιστών, των δικτύων και του Internet στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι αρκετά διαδεδομένη και καλύπτει μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων και αναγκών. Η ολοκληρωμένη πληροφοριακή υποδομή προσφέρει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να επικεντρωθούν στις παραγωγικές τους δραστηριότητες, στη βελτίωση και προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών τους και όχι στα διαχειριστικά και διοικητικά θέματα που απαιτούνται για την υποστήριξη των δραστηριοτήτων αυτών.

Στο πλαίσιο αυτό, είναι χρήσιμο να παρουσιάσουμε μερικά από τα πιο πετυχημένα παραδείγματα αξιοποίησης του Internet σε κάποιες επιχειρήσεις του ελληνικού χώρου.

1.1 Μια ματιά γύρω μας: πετυχημένα παραδείγματα αξιοποίησης των Υπολογιστών και του Internet σε Ελληνικές Επιχειρήσεις

Κωνσταντίνος Αντζουλάτος (Πάτρα)

Πρόεδρος & Διευθ. Σύμβουλος Ομίλου Εταιρειών ANTZOYΛΑΤΟΣ

<http://www.antzoulatosgroup.gr>

«Στερούμενος βασικές μου ανάγκες εδώ και είκοσι δυο χρόνια αγόρασα έναν υπολογιστή με ένα απλό σύστημα, τότε υποτυπώδες, και ξεκίνησα να δραστηριοποιούμαι πάνω σε αυτό και πιστεύω ότι στη Δυτική Ελλάδα θα πρέπει να είμαστε η πρώτη επιχείρηση που είχε ξεκινήσει την έκδοση τιμολογίων μηχανογραφημένη.

Η δραστηριότητα μας ήταν πολύ μικρή. Οι τζίροι μας σχεδόν ανύπαρκτοι. Αλλά ο υπολογιστής ήταν το πρώτο πράγμα που στόλιζε το γραφείο μου τότε, και λέω ότι στόλιζε γιατί τα έπιπλα ήταν ανύπαρκτα, αλλά ο υπολογιστής στόλιζε το γραφείο μου και ήταν και η βάση ανάπτυξής μου.

Είχα ανακαλύψει από την αρχή ότι εάν θέλω να έχω μια σύγχρονη επιχείρηση, θα έπρεπε να βασίζομαι και να εξαρτώμαι, εάν θέλετε, από την κοινωνία της πληροφορίας. Και γιατί αυτό; όσα περισσότερα ξέρεις για το προϊόν που πουλάς, όσα περισσότερα ξέρεις για τους πελάτες, όσα περισσότερα στατιστικά στοιχεία έχεις τόσο μπορείς να δημιουργείς συνθήκες υπέρβασης της εταιρείας.

Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της Επιχείρησης

Αυτό δεν είναι μόνο ιδέα αλλά το έχουμε υλοποιήσει κιάλας. Όλα τα προϊόντα έχουν barcode, δεν μπαίνει τίποτα στην αποθήκη μας εάν δεν σκαναριστεί για να μπει. Έχουμε απόλυτη γεωγραφική απεικόνιση της αποθήκης. Γνωρίζουμε που βρίσκεται το κάθε προϊόν, πότε το παραλάβαμε, την ταχύτητα κίνησής του, το μέγεθός του, την ποσότητά του ακόμα και το βάρος του.

Οι φορτώσεις μας γίνονται ακριβώς με τον ίδιο τρόπο. Πάλι σκανάρουμε όλα τα προϊόντα. Γνωρίζουμε ανά πάσα στιγμή τι έχουμε στην αποθήκη μας, πότε το πήραμε και πως μπορούμε να το διαθέσουμε. Δεν μπορώ, σας μιλώ εν τιμή, να φανταστώ την εταιρεία αυτή εκτός της κοινωνίας της πληροφορίας. Γιατί εάν αυτή την στιγμή μας τραβήξετε αυτό το κομμάτι μηδενίζομαστε σαν επιχείρηση.

Αποκομίζουμε σήμερα αρκετή πληροφόρηση από το Internet, εάν θέλουμε να βρούμε πρώτες ύλες -γιατί ξέρετε είναι πολύ σημαντικό πράγμα για μας οι πρώτες ύλες- δεύτερον νέους συνεργάτες, τρίτον νέες τεχνολογίες. Προστρέχουμε πολύ συχνά στο Internet, παίρνουμε πολύ σημαντικές πληροφορίες και έχουμε αντικαταστήσει ένα πολύ μεγάλο μέρος του φαξ και του τηλεφώνου, με το Internet.»

Αθανάσιος Τσίγγος (Θεσσαλονίκη)

Ιατρικά μηχανήματα και εξοπλισμός MEDICAL TECHNOLOGY LTD

<http://www.medical-tec.com>

«..το αντικείμενο με το οποίο ασχολούμαστε είναι κατασκευή νοσοκομειακού, ιατρικού και αθλητιατρικού εξοπλισμού. Κατασκευάζουμε ιατρικά μηχανήματα τα οποία μπορεί να βοηθήσουν σε ιατρικές πράξεις, σε αποκατάσταση τραυματιών, καρδιοπαθών κτλ.

Αυτό που θέλαμε να πετύχουμε, κατασκευάζοντας ένα δικτυακό τόπο, ήταν να μπορέσουμε να κάνουμε γνωστά τα μηχανήματά μας τη δουλειά μας και τις κατασκευές μας, αρχικά σε ελληνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο και μετά σε παγκόσμιο.

Με το δικτυακό τόπο που φτιάξαμε μπορεί ο καθένας να είναι στο γραφείο του, στο σπίτι του, να ψάχνει κάτι συγκεκριμένο σαν προϊόν και όχι σαν εταιρεία και έχεις την δυνατότητα, πλέον, να εμφανιστείς μπροστά του και να παρουσιάσεις τα δικά σου προϊόντα.

Και επειδή πιστεύω ότι τα προϊόντα τα δικά μας και των άλλων επιχειρήσεων που κατασκευάζουν διάφορα μηχανήματα στην Ελλάδα, είναι εφάμιλλα -τουλάχιστον- των Ευρωπαϊκών, είναι πολύ εύκολο (μέσω του Internet) να τα κάνεις γνωστά σε πάρα πολύ κόσμο με πολύ μικρό κόστος.

Καταρχήν είχαμε κάποια βοήθεια σε επίπεδο ανθρώπου από το ΔΙΚΤΥΩ-ΘΕΙΤΕ για το πώς να μπορέσουμε να κάνουμε πιο ελκυστικό το site μας. Ήδη έχουμε ξεκινήσει και συνεργαζόμαστε με την Αγγλία, τη Γερμανία και την Τουρκία. Είναι οι πρώτες χώρες που ξεκινήσαμε να συνεργαζόμαστε. Βέβαια υπάρχει πολύ μεγάλο ενδιαφέρον τόσο από χώρες της Αφρικής και από χώρες Αραβικές αλλά και από την Αμερική.

Έχουμε μια μεγάλη επικοινωνία με διάφορες εταιρείες, από τις οποίες από την πρώτη εβδομάδα, θα έλεγα, που μπήκανε τα στοιχεία μας στις μηχανές αναζήτησης, αρχίσαμε να έχουμε ροή πληροφοριών στο ότι ενδιαφέρονται για αυτό, ενδιαφέρονται για εκείνο, εάν κατασκευάζουμε αυτό, εάν κατασκευάζουμε εκείνο. Πήραμε πολλές πληροφορίες ότι πρέπει να διορθώσουμε κάποια πράγματα για να συμβαδίζουμε, ότι είμαστε καλοί και μπορούμε να συνεχίσουμε άνετα.

Και σιγά σιγά πιστεύω ότι όταν σε γνωρίσουν οι εταιρείες έξω, μπορεί τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή να μη χρειάζεται να αγοράσουν κάτι. Αλλά γνωρίζουν που μπορεί να το βρουν. Οπότε όταν θα έρθει η κατάλληλη στιγμή θα ανοίξει πολύ περισσότερο η δουλειά μας.

Αυτό που βλέπω είναι πολύ μεγάλο ενδιαφέρον και ειδικά όταν κατά διαστήματα κάνουμε ανανέωση του δικτυακού τόπου και βάζουμε καινούργια πράγματα, η ανταπόκριση είναι πολύ μεγάλη. Δηλαδή αμέσως παίρνουμε κάποια μηνύματα ότι το είδανε, τους ενδιέφερε...

Αισθάνομαι πολύ άνετα μέσα στο Internet. Είναι σαν να είμαι στο χώρο μου, στον προσωπικό μου χώρο. Γνωρίζοντας το τι κατασκευάζουμε, τι δυνατότητες έχει, τι ποιότητα έχει, δεν φοβόμαστε για το πώς θα δούνε τα προϊόντα μας.»

Ευάγγελος Στελιάρος (Βόλος)

Φωτογραφικές εργασίες

«Εάν δεν μπορούμε σε αυτό τον καινούργιο κόσμο θα είναι παρελθόν σε λίγα χρόνια η τέχνη μας. Και βέβαια θα είναι δύσκολη η επιβίωση οποιασδήποτε επιχείρησης. Δεν μπορεί να μένουμε στα αναλογικά. Δυστυχώς. Δε λέω ευτυχώς. Λέω δυστυχώς. Γιατί μου αρέσει η αναλογική φωτογραφία, μου αρέσει το φιλμ, μου αρέσει η επεξεργασία του.

Είμαι παραδοσιακός φωτογράφος αλλά οι καιροί αλλάζουν πολύ γρήγορα και εάν φτάναμε να εξοπλιστούμε ή να αποκτήσουμε κάποια εμπειρία αργότερα, τότε ίσως ήμασταν εκτός παιχνιδιού. Για αυτό και θελήσαμε να κάνουμε τέτοιου είδους εξοπλισμό με τον οποίο, να μπορούμε να εκμεταλλευτούμε τις δυνατότητες του Internet.

Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της Επιχείρησης

Έτσι, μη θέλοντας να μείνει πίσω η επιχείρηση, ασχολήθηκαμε με τον εξοπλισμό και την προώθηση της ψηφιακής φωτογραφίας.

Αρχικά, βοηθηθήκαμε από το Καλάθι 1 του προγράμματος ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ για την απόκτηση του εξοπλισμού μας, και τώρα περιμένουμε από το Καλάθι 2 να μπορέσουμε να κάνουμε τη σύνδεση μέσω Internet, ώστε να κάνουμε προώθηση των εργασιών μας μέσα από το Internet.

Όποιο κατάσταση δεν έχει εξοπλιστεί ψηφιακά δεν θα μπορεί να επιβιώσει στην αγορά. Και θα το γευτούμε έντονα αυτό στην Ολυμπιάδα. Γιατί ο ξένος κόσμος ο οποίος θα περάσει από την Ελλάδα είναι σίγουρο ότι κατά 90% θα έχει ψηφιακές φωτογραφικές μηχανές. Και ο Βόλος, σαν Ολυμπιακή Πόλη νομίζω ότι θα πρέπει να είναι και αυτός προετοιμασμένος να δεχτεί αυτό τον κόσμο και να τον εξυπηρετήσει.

Παραδείγματος χάρη βγάζεις το γάμο εδώ και τον βλέπει ο άλλος στην Αυστραλία. Μπορούμε μέσω του Internet να δείξει τις φωτογραφίες του, σε μια σελίδα δική του, στους φίλους του και στους απομακρυσμένους συγγενείς. Με εναλλαγές όλων των εικόνων που αποτελούν το γάμο ή τη βάπτιση ή μια εκδήλωση. Οι δυνατότητες είναι πάρα πολλές.

Μπορούμε παραδείγματος χάρη να κλείσουμε μια συμφωνία για μια φωτογράφιση στο Λονδίνο χωρίς να κινηθούμε από την Ελλάδα. Υπάρχουν επιχειρήσεις οι οποίες έχουν υποκαταστήματα στην Αγγλία και θέλουν να κλείσουμε μια δουλειά η οποία έχει σχέση με την Ελλάδα, αλλά θέλουν να δείξουν και κάποια από τα υποκαταστήματά τους.

Δεν χρειάζεται, όπως στο παρελθόν, να πάρεις το αεροπλάνο, να πας εκεί, να κάνεις τη λήψη και να έρθεις εδώ. Εδώ γίνονται όλα αυτόματα. Βάζεις τον συνάδελφο από την άλλη μεριά της Ευρώπης, από την Βόρεια μεριά της Ευρώπης, τον βάζεις να κάνει τη δουλειά σου, αφού συνεργάζεσαι μαζί του, να σου περάσει μέσα από το Internet τις φωτογραφίες που τράβηξε.

Να γίνει η επιλογή σαν να ήσουν εσύ εκεί και τελικά να καταλήξουμε στην παραγγελία με λιγότερα έξοδα από ότι εάν θα σηκωνόσουν να πας εκεί να κάνεις αυτή την δουλειά.»

1.2 Πώς να αρχίσω και ποιά θήματα να ακολουθήσω; Ποιά είναι τα βασικά στάδια για την αξιοποίηση των υπολογιστών και του Internet στην επιχείρησή μου;

Στάδιο 1: Αγορά Υπολογιστή και Σύνδεση στο Internet

Το πρώτο βήμα για την αξιοποίηση των υπολογιστών και του Internet σε μια μικρή ή μεσαία επιχείρηση περιλαμβάνει την επιλογή του βασικού εξοπλισμού και του λογισμικού (software) το οποίο θα χρησιμοποιεί η επιχείρηση. Οι πρώτες ενέργειες αφορούν στην αγορά του κατάλληλου ηλεκτρονικού υπολογιστή και του κατάλληλου λογισμικού (π.χ. λογισμικό αυτοματισμού γραφείου, λογισμικό λογιστηρίου κλπ.) το οποίο θα μπορεί να καλύψει τις ανάγκες που έχει η επιχείρηση.

Το αμέσως επόμενο βήμα σχετίζεται με τη σύνδεση στο Internet. Το Internet, είναι το πιο ευρύ δίκτυο υπολογιστών σε όλο τον κόσμο. Οι υπολογιστές συνδέονται μεταξύ τους με τηλεφωνικές και άλλες γραμμές. Είναι, δηλαδή, ένα σύνολο από έναν πολύ μεγάλο αριθμό από διασυνδεδεμένους υπολογιστές, το οποίο εκτείνεται σε κάθε σημείο του πλανήτη και παρέχει τις υπηρεσίες του σε εκατοντάδες εκατομμύρια χρήστες, ανεξάρτητα από το χώρο που βρίσκονται και το χρόνο που εργάζονται.

Το Internet δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες και βάσεις δεδομένων σε παγκόσμια κλίμακα. Επιτρέπει τη χρήση πολλών και διαφορετικών εφαρμογών, που στοχεύουν κατ' αρχάς στην επικοινωνία με μέσα όπως είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), οι ηλεκτρονικές ομάδες συζητήσεων (newsgroups), οι ηλεκτρονικές λίστες ανακοινώσεων (mailing lists), η επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο (chat), οι τηλεδιασκέψεις (net-meeting) κλπ.

Σχετικά με εφαρμογές από το χώρο των επιχειρήσεων, το Internet δίνει τη δυνατότητα για ανάπτυξη δραστηριοτήτων ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), για εκπαίδευση και επιμόρφωση από απόσταση (e-learning & e-training), ακόμη και για εργασία από απόσταση, δηλαδή τηλε-εργασία (teleworking).

Υπό αυτές τις συνθήκες, είναι εξαιρετικά χρήσιμο η κάθε επιχείρηση να συνδεθεί στο Internet και να επωφεληθεί από τα πλεονεκτήματα και οφέλη που αυτό προσφέρει.

Στάδιο 2: Το Internet ως πηγή Πληροφόρησης

Το επόμενο στάδιο για την αξιοποίηση των υπολογιστών και του Internet σε μια επιχείρηση, σχετίζεται με τη λήψη πληροφόρησης. Ο κάθε επιχειρηματίας μπορεί με χρήση του Internet να αναζητήσει οποιαδήποτε πληροφορία τον ενδιαφέρει σχετικά με τον κλάδο δραστηριοποίησής του, να δει τη δου-

Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της Επιχείρησης

λιά των συναδέλφων του, να βρει νέες ιδέες από τη δουλειά τους, να επικοινωνήσει με άλλους συνάδελφους του προκειμένου να λάβει χρήσιμα σχόλια σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει κλπ. Στη συνέχεια παρουσιάζουμε κάποια παραδείγματα από τη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα, όπου αναδεικνύονται τα πλεονεκτήματα που παρέχει το Internet σε θέματα πληροφόρησης.

Παράδειγμα 1:

Βιοτεχνία στρωμάτων DREAM STROM, ΙΩΑΝΝΙΝΑ

Γιώργος ΒΑΚΑΡΟΣ: «Μέσω Internet μπορέσαμε να βρούμε πιο φτηνές πρώτες ύλες για την κατασκευή των στρωμάτων, τις οποίες πριν, ως επί το πλείστον, τις προμηθευόμασταν από την Ελλάδα και πλέον μέσω του Internet, μπορέσαμε να βρούμε τις ίδιες ακριβώς ή και ανώτερες ποιοτικές, από το εξωτερικό, σε πολύ πιο οικονομική τιμή».



Παράδειγμα 2:

Ζαχαροπλαστείο ΟΑΣΙΣ, ΠΑΤΡΑ

Χρήστος ΣΠΥΡΟΠΟΥΛΟΣ : «Πολλές φορές μπαίνω σε ιστοσελίδα συναδέλφων από την Αθήνα και βλέπω τι προϊόντα παρουσιάζουν. Βλέπω ποικιλίες διάφορες, βλέπω γλυκά που δεν τα φτιάχνουμε εμείς εδώ, την εμφάνισή τους, πως επιβαρύνονται οι τιμές με τα μεταφορικά, κάτι άγνωστο για την επαρχία. Βλέπω επίσης και καταστήματα τα οποία δεν είναι κεντρικά. Έχουν προχωρήσει πολύ περισσότερο από μας».

Παράδειγμα 3:

Χειροποίητα κεραμικά ΚΕΡΑΜΙΚΕΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΕΣ, ΣΕΡΡΕΣ

(www.alexiou-keramics.gr).

Αθανάσιος ΜΟΥΧΤΑΡΙΔΗΣ: «Στο Internet αυτό που με ενδιαφέρει περισσότερο είναι να έρχομαι σε επαφή με ανθρώπους που έχουν τα ίδια ενδιαφέροντα με μένα, το ίδιο επάγγελμα επίσης, να ανταλλάσσω τεχνικές πληροφορίες για την δουλειά που κάνω. Εάν θες να κατασκευάσεις κάτι και δεν μπορείς, μπορείς να κάνεις μια ερώτηση μέσω του Internet και σου απαντούν κάποιοι που το κάνανε πριν από σένα αφιλοκερδώς εντελώς. Είναι σαν να μπαίνεις σε ένα μπαρ όπου συχνάζουν μόνο κεραμίστες και να κάνεις μια ερώτηση από το μικρόφωνο. Και κάποιοι πάντα πετάγεται να σου απαντήσει».

Στάδιο 3: Το Internet για την Παρουσία, την Προβολή και την Προώθηση της επιχείρησής μου

Το στάδιο αυτό σχετίζεται με τη δημιουργία ενός δικτυακού τόπου (Web site). Το νέο περιβάλλον που δημιουργεί το Internet για τις επιχειρήσεις και το εμπόριο αλλάζει τα δεδομένα: το Internet παραμένει μια άριστη ευκαιρία για όσους επιχειρηματίες επιθυμούν να προωθήσουν τις δραστηριότητες και τα προϊόντα τους με ελάχιστο ή μηδενικό κόστος. Ένας δικτυακός τόπος μπορεί να αποτελέσει πλέον μία πολύ σημαντική διάσταση στον κύκλο ανάπτυξης μιας επιχείρησης.

Η παρουσία της μιας επιχείρησης στο Internet, μέσω ενός δικτυακού τόπου, προωθεί την εικόνα της σε νέους πελάτες, εξασφαλίζει τη δυνατότητα διαρκούς ενημέρωσής τους για τα προϊόντα της επιχείρησης, αλλά και άμεσης επαφής μαζί τους, οπότε θα μπορούσαν να υπάρχουν περισσότερες ευκαιρίες για αύξηση του όγκου των πωλήσεων.

Ένας δικτυακός τόπος, όμως, με κατάλληλο σχεδιασμό, μπορεί να προσφέρει ακόμη περισσότερα, από τη διαφήμιση και την απλή παροχή πληροφοριών για την επιχείρηση, όπως μεταξύ άλλων:

- μπορεί να ενισχύσει την επιχειρηματική εικόνα
- μπορεί να αυτοματοποιήσει εργασίες ή υπηρεσίες που γίνονται ακόμη χειρόγραφα, με παραδοσιακούς τρόπους
- μπορεί να μειώσει δραστικά το φόρτο εργασίας του τμήματος υποστήριξης πελατών
- μπορεί να τροφοδοτήσει την επιχείρηση με ερωτήσεις και σχόλια των πελατών.

Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της Επιχείρησης

Τα παραπάνω ενισχύονται από τα λόγια των ίδιων των επιχειρηματιών, οι οποίοι δημιούργησαν πρόσφατα ένα δικτυακό τόπο για την επιχείρησή τους.

Παράδειγμα 1:

Βιοτεχνία δερμάτινων ειδών ESSE KAPPA, ΠΑΤΡΑ,

(<http://www.scondras.gr>)

Ευάγγελος ΣΚΟΝΔΡΑΣ: «Είχε γίνει χαμός με τις τιμές με τα ευρώ, τα κέρματα. Υπήρξαν κάποιοι έμποροι που μας είχαν βρει μέσω Internet, αλλά μόνο και μόνο για αυτό το λόγο. Υπήρχε και ανάλογη μεγάλη ζήτηση στο κατάστημά του και έψαχνε απεγνωσμένα οποιοδήποτε τρόπο να βρει κάποιον που να κατασκευάζει αυτά τα πράγματα».

Παράδειγμα 2:

Αντώνης ΚΑΡΑΪΣΚΟΣ, γραφικές τέχνες CHROMA, ΛΑΡΙΣΑ

(<http://www.chroma.com.gr>)

Αναστάσιος ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ, Σύμβουλος Υποστήριξης και Καθοδήγησης: «Με τη δυνατότητα της κάμερας, μέσω του Internet, μπορούμε να έχουμε κάποιες εικόνες της εργασίας, στις οποίες, σε εντελώς live μορφή, μπορεί ένας πελάτης μας που είναι μακριά στην επαρχία ή σε άλλη πόλη, να βλέπει κάποια πράγματα, μπορεί να βλέπει με κάποιες οθόνες το στάδιο της παραγωγής που γίνεται εκείνη τη στιγμή και επιπλέον να κάνουμε και κάποιες διορθώσεις και τα λοιπά. Σιγά-σιγά κάνουμε ότι μπορούμε περισσότερο μέσα από το Internet να διαφημίσουμε περισσότερο τα προϊόντα μας και ιδίως στο χώρο των ψηφιακών εκτυπώσεων. Εκεί γίνεται τώρα όλη η δουλειά μας και προσπαθούμε το site που έχουμε αναπτύξει να το αναβαθμίζουμε συνεχώς. Φωτογραφίζουμε τα δικά μας προϊόντα και έτσι τους δείχνουμε τον τρόπο που μπορούν να αξιοποιήσουν αυτά τα προϊόντα που παράγουμε».

Στάδιο 4: Συναλλαγές με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς μέσω του Internet

Τα τελευταία χρόνια τα διάφορα έργα πληροφορικής και επικοινωνιών που έχουν υλοποιηθεί, τόσο στα πλαίσια των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, όσο και στα πλαίσια διαφόρων ιδιωτικών φορέων, έχουν δημιουργήσει τις κατάλληλες προϋποθέσεις για τη διεύρυνση, την αναβάθμιση και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και κατ' επέκταση την επικοινωνία των επιχειρήσεων με αυτούς τους φορείς.

Επιπλέον, σε ότι αφορά την ηλεκτρονική επικοινωνία των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες, τις λεγόμενες «Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», αυτή εξελίσσεται συνεχώς μέσω της δημιουργίας ενός πλαισίου ηλεκτρονικών συναλλαγών με το Δημόσιο το οποίο θα ακολουθεί τη φιλοσοφία «σημείου μιας μοναδικής εξυπηρέτησης (one-stop services)». Οι

παραδοσιακοί τρόποι συναλλαγής με δημόσιες υπηρεσίες που απαιτούν τη φυσική παρουσία των συναλλασσομένων προφανώς ακόμη διατηρούνται, αλλά ολοένα και περισσότερο φαίνεται ότι θα κυριαρχήσουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με χρήση του Internet, για τη διευκόλυνση των συναλλασσομένων. Στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α** παρουσιάζονται κάποιοι χρήσιμοι σύνδεσμοι (links) στο Internet, οι οποίοι έχουν ως σκοπό να ενισχύσουν την άμεση επικοινωνία και ενημέρωση από διάφορους δημόσιους φορείς σε θέματα που σχετίζονται με υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο σημείο αυτό, είναι χρήσιμο να αναφέρουμε ότι σήμερα υπάρχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από δημόσιους φορείς και οι οποίες τείνουν να γίνουν υποχρεωτικές προκειμένου να αξιοποιηθούν τα οφέλη των νέων τεχνολογιών και του Internet.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το σύστημα TaxisNet, μέσω του οποίου το Υπουργείο Οικονομικών παρέχει κίνητρα στους φορολογουμένους (εκπτώσεις φόρου κλπ.) για ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος, ενώ προτίθεται να επιβάλλει την υποχρεωτική ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων ΦΠΑ για τους μικρούς επιχειρηματίες. Παράλληλα, η ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων / Παραδόσεων είναι ήδη υποχρεωτική ανεξάρτητα από την κατηγορία βιβλίων που διατηρούν οι υπόχρεοι (www.taxisnet.gr). Αντίστοιχη δραστηριότητα παρουσιάζει και το ΙΚΑ με την υποχρεωτική αποστολή των Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (ΑΠΔ) από τους εργοδότες, με χρήση του Internet (www.ika.gr).

Στον ιδιωτικό τομέα, όλο και περισσότεροι φορείς επεκτείνουν τις υπηρεσίες τους με σκοπό την υποστήριξη της ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι τράπεζες, οι οποίες στα πλαίσια της αποκαλούμενης «ηλεκτρονικής τραπεζικής» (e-banking) παρέχουν πλέον σημαντικό αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών προκειμένου να διασφαλιστεί η ευκολία συναλλαγής ανάμεσα σε αυτές και τις επιχειρήσεις (βλ. Παράρτημα Α-4).

Στη συνέχεια παρουσιάζουμε δύο παραδείγματα στα οποία φαίνονται τα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το κράτος και με ιδιωτικούς φορείς.

Παράδειγμα 1:

Εκδόσεις-marketing-επικοινωνία ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΛΑΡΙΣΑ
<http://www.percom.gr>

Αλέξανδρος ΖΟΥΚΑΣ: «Για μας λοιπόν το Internet ήταν ανάγκη. Δεν ήταν απλά ότι το συναντήσαμε και είπαμε ας κάνουμε και κάτι πιο εκσυγχρο-

Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της Επιχείρησης

στικό, ας μπούμε στην αιχμή της τεχνολογίας. Δεν θα μπορούσαμε αλλιώς να σταθούμε και να επιβιώσουμε. Καταθέσεις, αναλήψεις, κινήσεις λογαριασμών, τις κάνουμε με το Internet. Το ΙΚΑ: για να πληρώσει κάποιος το ΙΚΑ ήταν μαρτύριο μέχρι σήμερα, ενώ τώρα το ΙΚΑ πληρώνεται με μια τραπεζική εντολή από το Internet. Και με το δημόσιο, την εφορία, το TAXIS παραδείγματος χάρη. Οι καταθέσεις όλες, οι δοσοληψίες, αυτά γίνονται ηλεκτρονικά. Είμαστε από τους πρώτους που το εφαρμόσαμε».

Παράδειγμα 2:

Αντιπροσωπεία-Ανταλλακτικά Αυτοκινήτων, ΠΥΡΓΟΣ ΗΛΕΙΑΣ

Ιωάννης ΤΣΙΩΡΗΣ: «Με τις τράπεζες έχουμε κάνει συνεργασία μέσω Internet. Μπαίνουμε στη διεύθυνση της τράπεζας και στέλνουμε την αίτηση για χρηματοδοτικά προγράμματα που έχουμε στο κατάστημά μας. Στέλνουμε με το σκάνερ την ταυτότητα και το εκκαθαριστικό και έχουμε πλέον άμεση απάντηση και γρήγορη. Ενώ πριν είχαμε αργή απάντηση μετά από δυο, τρεις, τέσσερις εργάσιμες ημέρες και χαλάγαμε και χρόνο και χρήματα σε τηλεφωνα και σε φαξ».

Στάδιο 5: Ηλεκτρονικό επιχειρείν, ή καλύτερα «Επιχειρούμε πλέον ΚΑΙ μέσω Internet»

Η λεγόμενη ψηφιακή οικονομία, η οικονομία δηλαδή που έχει τη βάση της στην αξιοποίηση του Internet, αποτελεί στις μέρες μας μια παγκόσμια πραγματικότητα, επηρεάζοντας άμεσα τόσο τις επιχειρήσεις και τον τρόπο λειτουργίας τους, όσο και τον τελικό καταναλωτή. επιχειρήσεις κάθε μεγέθους σε όλο τον κόσμο επαναπροσδιορίζουν το ρόλο τους στην παγκόσμια αγορά προκειμένου να βελτιώσουν την ανταγωνιστικότητά τους, να επεκτείνουν τις επιχειρηματικές τους δυνατότητες και να διευκολύνουν σημαντικά τις καθημερινές τους λειτουργίες. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις καλούνται να λάβουν σοβαρά υπόψη τις νέες παραμέτρους που διαμορφώνονται, δηλαδή το «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν» (e-business).

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν σχετίζεται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών και κυρίως του Internet, προκειμένου:

- να διευκολυνθεί η αγορά και πώληση προϊόντων, υπηρεσιών και πληροφορίας μέσω του Internet,
- να βελτιωθεί το επίπεδο παροχής υπηρεσιών μιας επιχείρησης,
- να διεκπεραιωθούν οι συναλλαγές ανάμεσα σε εμπορικούς εταίρους,
- να μειωθεί το κόστος παραγωγής και διάθεσης προϊόντων και υπηρεσιών,

- και, κατά συνέπεια, να αυξηθεί ο όγκος πωλήσεων των επιχειρήσεων.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ: ΚΑΘΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ, ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΑΛΥΣΙΔΑ ΑΞΙΑΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ, ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΜΕ ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΟΡΦΗ ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ

Η υιοθέτηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα και οφέλη στις επιχειρήσεις. Ιδιαίτερα, όμως, ευνοούνται οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις ή ακόμα και οι λεγόμενες «οικογενειακές» επιχειρήσεις ή επιχειρήσεις του «ενός ατόμου». Είναι πολλά τα επιτυχημένα παραδείγματα μικρών, μεσαίων και ατομικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιήθηκαν τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Στις μέρες μας, το πιο σύγχρονο μοντέλο δραστηριοποίησης στο ηλεκτρονικό επιχειρείν αποτελούν οι λεγόμενες **ηλεκτρονικές αγορές (e-Marketplaces)**. Στο **Παράρτημα Β** παρουσιάζονται συνοπτικά κάποια γενικά στοιχεία για τις ηλεκτρονικές αγορές, τα πλεονεκτήματα που αυτές παρουσιάζουν, καθώς και διάφορες χρήσιμες πληροφορίες και πρακτικές για την πετυχημένη υλοποίηση των συγκεκριμένων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

1.3 Πόσο σημαντικά είναι τα οφέλη από τη χρήση των υπολογιστών και του Internet για την επιχείρησή μου;

Η χρήση των υπολογιστών και του Internet προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα και οφέλη στις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως του μεγέθους τους. Στην Ελλάδα και το εξωτερικό είναι πολλά τα επιτυχημένα παραδείγματα μικρών, μεσαίων, καθώς και ατομικών επιχειρήσεων, που δραστηριοποιήθηκαν επιτυχημένα τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Ο ανταγωνισμός από τις μεγάλες πολυεθνικές επιχειρήσεις θέτει μια σοβαρή πρόκληση για τις 19 και πλέον εκατομμύρια μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι επιχειρήσεις που δε θα αξιοποιήσουν επιχειρηματικά τις νέες τεχνολογίες και το Internet θα πάρουν ένα μεγάλο ρίσκο: είναι πολύ πιθανό να βρεθούν σε μειονεκτική θέση απέναντι σε άλλες μικρές ή μεγαλύτερες επιχειρήσεις, που έχουν επενδύσει ή έχουν ήδη αρχίσει να επενδύουν στο χώρο του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

Στις μέρες μας η πλειονότητα των ευρωπαϊκών μικρών, μεσαίων και ατομικών επιχειρήσεων, έχουν αντιληφθεί το παραπάνω ρίσκο και πλέον χρησιμοποιούν το Internet στις καθημερινές τους δραστηριότητες. Στο πλαίσιο αυτό, όπως δείχνουν πρόσφατα στατιστικά στοιχεία, βαδίζουν ολοένα και με πιο γοργό ρυθμό και οι ελληνικές επιχειρήσεις.

Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της Επιχείρησης

Το συμπέρασμα, λοιπόν, που προκύπτει είναι ότι όσο πιο γρήγορα μία επιχείρηση δραστηριοποιηθεί στο ηλεκτρονικό επιχειρείν, τόσο περισσότερο αυξάνει τις πιθανότητες να κερδίσει από τα νέα δεδομένα παρά να ζημιωθεί.

Ενδεικτικά, μερικά από τα οφέλη από της επιχειρηματικής χρήσης των υπολογιστών και του Internet σε μια επιχείρηση είναι:

- Ουσιαστικότερη και πιο αποδοτική σχέση με τους προμηθευτές και τους εμπορικούς συνεργάτες
- Μείωση των κρίκων της προμηθευτικής αλυσίδας
- Μεγαλύτερη διαφάνεια στο κύκλωμα αγορών και καλύτερη ποιότητα προμηθευτών αφού δίνονται πολύ μεγαλύτερες δυνατότητες για σύγκριση
- Επίτευξη καλύτερων τιμών η οποία θα προέλθει από:
(α) το μεγαλύτερο φάσμα προμηθευτών από το οποίο θα μπορεί να επιλέξει,
(β) τη δυνατότητα συμμετοχής σε δημοπρασίες
(γ) την πιθανή συνάθροιση παραγγελιών
- Καλύτερος έλεγχος, διαχείριση στο κύκλωμα προμηθειών
- Μείωση αποθεμάτων
- Τυποποίηση και απλοποίηση διαδικασιών με τη συνεπόμενη μείωση της γραφειοκρατίας
- Μείωση του λειτουργικού κόστους
- Συμπίεση του κόστους παραγωγής και διανομής προϊόντων
- Μείωση κύκλου παραγωγής με την καλύτερη πρόβλεψη πωλήσεων και την καλύτερη διαχείριση των υλικών
- Αποτελεσματικότερη ανάλυση των εκάστοτε δεδομένων και συνθηκών που επικρατούν στην επιχείρηση από τη διοίκησή της
- Αποδοτικότερη συνεργασία και επικοινωνία με δημόσιους φορείς
- Αποδοτικότερη συνεργασία ανάμεσα στο προσωπικό της επιχείρησης, ιδίως όταν αυτό βρίσκεται σε διαφορετικές τοποθεσίες
- Αύξηση παραγωγικότητας

- Αποδοτικότερες συνθήκες εργασίας για το προσωπικό της επιχείρησης
- Δυνατότητα καλύτερης προσαρμογής στις ανάγκες του εκάστοτε πελάτη, μέσω εξατομίκευσης
- Μείωση του κόστους απόκτησης και διατήρησης πελατών
- Άνοιγμα σε νέες αγορές (φανταστείτε μόνο ότι με την νέα Ευρωπαϊκή Οδηγία για τις ηλεκτρονικές δημόσιες Προμήθειες, μία επιχείρηση που θα έχει εξοπλιστεί και εξοικειωθεί με το σύστημα ηλεκτρονικών δημοσίων Προμηθειών μίας χώρας, θα μπορεί άνετα να συμμετέχει ισότιμα σε όλα τα κυκλώματα Δημοσίων Προμηθειών των 25 χωρών της Ε.Ε.

Στο σημείο αυτό είναι χρήσιμο να αναφέρουμε ότι η δραστηριοποίηση μιας επιχείρησης στο ηλεκτρονικό επιχειρείν, δε σχετίζεται μόνο με την υιοθέτηση και χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών και κυρίως του Internet, αλλά και με τις συνθήκες που επικρατούν στη συγκεκριμένη επιχείρηση και κλάδο, και με τις σχέσεις που αυτή διαθέτει με τους φορείς που συνεργάζεται και επικοινωνεί (πελάτες, προμηθευτές, δημόσιους φορείς).

Στη συνέχεια, παραθέτουμε κάποια συγκεκριμένα παραδείγματα, για το πώς αντιλαμβάνονται οι ίδιοι οι επιχειρηματίες τα πλεονεκτήματα της χρήσης των νέων τεχνολογιών και κυρίως του Internet.

Παράδειγμα 1:

Ανθοπωλείο ΑΝΕΜΩΝΗ ΠΑΤΡΑ

Δημήτρης ΓΙΑΝΝΑΡΟΣ [πατέρας]: «Ο συναγωνισμός είναι μεγάλος. Εάν λοιπόν δεν παρουσιάζεις νέα προϊόντα και νέες ιδέες στο επάγγελμά σου δεν μπορείς να είσαι επίκαιρος. Άρα λοιπόν αυτό μας έκανε να απευθυνθούμε στο πρόγραμμα ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ και γενικά στο να εναρμονιστούμε με το καινούργιο που ζητάει η αγορά. Και κατά δεύτερο λόγο υπάρχει μια διάδοχη κατάσταση (γιος) και αυτό μας έκανε να μπορούμε και στις νέες τεχνολογίες.

Βασίλης ΓΙΑΝΝΑΡΟΣ [γιος]: «Είδα πως έχει εξελιχτεί το επάγγελμα στο εξωτερικό, στην Ολλανδία βασικά, και αποφάσισα να το κάνω και στο μαγαζί μου».

Παράδειγμα 2:

Γεωργικά εφόδια ΤΟ ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ, ΙΩΑΝΝΙΝΑ

Γιώργος ΠΑΠΑΖΗΣ: «Στην αρχή ξεκινήσαμε με τους υπολογιστές έτσι για να τους γνωρίσουμε. Μετά είδαμε ότι η χρησιμότητά τους ήταν μεγάλη στο να κοπούν τα τιμολόγια, στο να κρατηθεί το πελατολόγιό μας και ύστερα είδαμε ότι υπήρχαν πάρα πολύ μεγάλα περιθώρια στο να βάλουμε κομμάτια

Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της Επιχείρησης

της επιστήμης μας μέσα στους υπολογιστές ώστε να βρίσκουμε, πολύ πιο γρήγορα, πράγματα τα οποία μπορεί να μας χρησιμεύσουν στην δουλειά μας. Κάποια ζιζάνια, να βρούμε κάποια έντομα, στην ταξινόμηση, στα αυτόματα ποτίσματα, μας βοηθάει πολύ στους υπολογισμούς που πρέπει να γίνουν».



Παράδειγμα 3:

Βιομηχανία επίπλων γραφείου NEC, ΒΟΛΟΣ,

(<http://www.nec.gr>)

Δημήτρης ΚΟΥΤΟΥΓΗΣ: «Ο πιο απλός τρόπος που χρησιμοποιήσαμε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, πριν ακόμη δημιουργηθεί η ιστοσελίδα της επιχείρησής μας, είναι να επικοινωνήσουμε με τους τοπικούς αντιπροσώπους που έχουμε. Ξέχασα να σας πω ότι έχουμε σαράντα οχτώ επίσημους και μη αντιπροσώπους σε όλη την Ελλάδα.

Όπως καταλαβαίνετε, πολύ συχνά μας ζητάνε κάποια είδη τα οποία ξεφεύγουν από τους τυπικούς καταλόγους και προσπεκτούς της επιχείρησης και θα πρέπει να έχουμε μια καλή εικόνα για να εξυπηρετήσει σωστά ο κάθε αντιπρόσωπος τον πελάτη του. Σχεδόν ακαριαία τώρα έχει την εικόνα και στο πιο απομακρυσμένο σημείο όπως είναι στα νησιά του Ιονίου, στα νησιά του Αιγαίου, στη Ρόδο».

1.4 Άραγε κανόνες υπάρχουν; Ποιό είναι το θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τα θέματα του «Ηλεκτρονικού Επιχειρείν» στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση;

Ένας από τους κυριότερους ανασταλτικούς παράγοντες για δραστηριοποίηση στην ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα, ήταν αναμφισβήτητα η έλλειψη ξεκάθαρων νομοθετικών ρυθμίσεων σε ζωτικά θέματα του Internet. Το γε-

γονός αυτό προκάλεσε αυτό που επιστημονικά αποκαλείται «ανασφάλεια δικαίου», πράγμα που όχι μόνο φόβισε το έτσι και αλλιώς διστακτικό καταναλωτικό κοινό, αλλά οδήγησε και στην αναδίπλωση επιχειρήσεων που δοκίμασαν να πρωτοπορήσουν στο συγκεκριμένο χώρο πριν από μερικά χρόνια.

Σήμερα τα πράγματα δεν είναι πλέον έτσι. Υπάρχει πλέον Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το ηλεκτρονικό Εμπόριο και έχει τεθεί ήδη σε ισχύ σχετικό Προεδρικό Διάταγμα και στη χώρα μας, που θέτει το όλο επιχείρημα σε στέρεα βάση και σαφείς κανόνες.

Στην κατεύθυνση αυτή, είχε δραστηριοποιηθεί η Ομάδα Εργασίας Δ1 του e-business Forum (www.ebusinessforum.gr), η οποία ασχολήθηκε διεξοδικά με τη λεπτομερή καταγραφή θεμάτων σχετικών με την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Ακόμα, η Ομάδα Εργασίας Α1 παρουσίασε το «δεκάλογο του Πολίτη – Καταναλωτή στην ψηφιακή οικονομία». Η προσεκτική του ανάγνωση και η κατάλληλη προσαρμογή του, τόσο στην επιχειρηματική λειτουργία κάθε επιχείρησης όσο και στη λειτουργία του εκάστοτε ηλεκτρονικού καταστήματος, διασφαλίζει την ομαλή και εποικοδομητική εμπορική σχέση με τους τελικούς καταναλωτές.

Επιπλέον, η Ομάδα Εργασίας Δ3 δημιούργησε έναν κώδικα δεοντολογίας για πωλήσεις, μέσω Internet, προϊόντων που αφορούν στην υγεία του καταναλωτή.

1.5 Πώς επηρεάζεται η σχέση μιας επιχείρησης με τους προμηθευτές και τους πελάτες της, μετά την εισαγωγή της στο ηλεκτρονικό επιχειρείν;

Η χρήση των υπολογιστών και του Internet, όπως προαναφέραμε, προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα και οφέλη στις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως του μεγέθους τους και του κλάδου δραστηριοποίησής τους. Στο πλαίσιο αυτό, οι επιχειρηματικές δραστηριότητες επηρεάζουν, άμεσα ή έμμεσα, τη σχέση της εκάστοτε επιχείρησης με τους πελάτες της, τους προμηθευτές της, τους άλλους επιχειρηματικούς εταίρους που ενδέχεται να έχει, καθώς και με τους διάφορους δημόσιους φορείς.

Σχέση με τους πελάτες: Η πρώτη προτεραιότητα κάθε επιχείρησης είναι η αύξηση της πελατειακής της βάσης, και κατά συνέπεια των πωλήσεών της. Παράλληλα, η προσφορά υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους πελάτες τόσο κατά την πώληση, όσο και πριν και μετά από αυτήν, αποτελεί σημαντική δραστηριότητα προκειμένου να αποκτηθούν πιστοί και ευχαριστημένοι πελάτες, οι οποίοι θα συνεχίσουν να προτιμούν την επιχείρηση.

Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της Επιχείρησης

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν μπορεί να βοηθήσει σημαντικά προς αυτή την κατεύθυνση με διάφορους τρόπους, όπως:

- δίνει τη δυνατότητα διαφήμισης σε περισσότερους πελάτες, με σημαντικά μικρότερο κόστος, αφού αξιοποιείται το Internet
- οι πελάτες μπορούν να έχουν άμεση επαφή με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρηση
- οι πελάτες μπορούν να αγοράζουν από το σπίτι τους ή γενικά από οποιαδήποτε σημείο βρίσκονται, οποιαδήποτε χρονική στιγμή
- υπάρχει η δυνατότητα άμεσης επαφής και επικοινωνίας με τους πελάτες, για παράδειγμα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- παρέχεται υποστήριξη στους πελάτες με μικρότερο κόστος.

Παράδειγμα:

Φυσικά προϊόντα «ΤΟ ΛΙΚΝΟ», ΕΛΑΤΗ ΤΡΙΚΑΛΩΝ

(<http://www.likno.gr>)

Σμαραγδή ΚΟΥΛΙΟΥ: «Σκεφτήκαμε να κάνουμε μια ιστοσελίδα μέσα από το πρόγραμμα ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ. Εγώ στην αρχή, για να είμαι ειλικρινής, είχα ορισμένες αμφιβολίες κατά πόσο μπορούμε εμείς, στην Ελάτη, μέσα από το ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ, να έχουμε τα αποτελέσματα τα οποία έχουμε σήμερα».



Άγγελος ΣΙΝΑΝΗΣ: «Αυτούς τους πελάτες ίσως να μην τους είχαμε καν. Εάν δεν είχαμε δηλαδή το Internet, εάν δεν είχαμε και τη βοήθεια από το πρόγραμμα ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ και κατ' επέκταση δεν θα είχαμε το VIRTUAL κατάστημα, δεν θα είχαμε αυτούς τους πελάτες».



Στο σημείο αυτό είναι χρήσιμο να αναφέρουμε ότι η σχέση μιας ηλεκτρονικής επιχείρησης με τους πελάτες της, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό και από το πώς αυτή αντιμετωπίζει τα θέματα της ασφάλειας και διατήρησης της ιδιωτικότητας των πελατών της. Η λεπτομερής μελέτη και αντιμετώπιση ζητημάτων ασφάλειας είναι αναγκαία για την επιτυχία μιας ηλεκτρονικής επιχείρησης. Σε επόμενη ενότητα θα εξηγήσουμε τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να αντιμετωπίζονται τα ζητήματα ασφάλειας από μία ηλεκτρονική επιχείρηση.

Οι Νέες Τεχνολογίες στην υπηρεσία της Επιχείρησης

Σχέση με άλλες επιχειρήσεις: Οι τελικοί καταναλωτές δεν είναι απαραίτητα οι μόνοι «πελάτες» που διαθέτει μία επιχείρηση. Όλες οι επιχειρήσεις έχουν σχέση με άλλες επιχειρήσεις, στις οποίες πουλούν ή από τις οποίες προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες. Η αποδοτική σχέση και συνεργασία με αυτές τις επιχειρήσεις είναι καθοριστική για τη λειτουργία κάθε επιχείρησης.

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν μπορεί να βοηθήσει αποφασιστικά και σε αυτόν τον τομέα: επιχειρήσεις σε όλο το κόσμο μπορούν πλέον να διεκπεραιώνουν τις λειτουργίες τους (επικοινωνία, παραγγελίες, τιμολογήσεις, πληρωμές κλπ.) μέσω του Internet, εξοικονομώντας χρόνο και κόστος.

Παράδειγμα

Ασημουργική ΖΑΡΡΑΣ, ΙΩΑΝΝΙΝΑ,

(<http://www.zarrasasim.gr>)

Θεόδωρος ΖΑΡΡΑΣ: «Ο υπολογιστής, καταρχήν, χρειάζεται για τους προμηθευτές μας. Δηλαδή να έχουμε έναν κατάλογο με τα υλικά που χρησιμοποιούμε και με τους ανθρώπους από τους οποίους τα προμηθευόμαστε. Δεύτερον, χρειάζεται στο να φτιάξουμε μια αποθήκη. Να δίνουμε, δηλαδή, στον υπολογιστή τις παραγγελίες που θέλουμε να εκτελέσουμε και να μας ενημερώνει η αποθήκη τι πράγματα έχουμε έτοιμα και τι χρειαζόμαστε επιπλέον. Επίσης είναι χρήσιμο στην τιμολόγηση των προϊόντων, δεν το συζητάμε αυτό το πράγμα - είναι αυτονόητο»



Σχέση με δημόσιους φορείς: Εκτός από τους πελάτες και προμηθευτές οι επιχειρήσεις έρχονται σε επαφή και με Δημόσιους Φορείς. Για παράδειγμα, μια επιχείρηση χρειάζεται να εκδώσει κάποιο πιστοποιητικό, να υποβάλλει μία δήλωση ή κάποιο περιστατικό, να μάθει περισσότερες πληροφορίες κλπ.

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν μπορεί να βοηθήσει αποτελεσματικά στις προαναφερθείσες δραστηριότητες. Για παράδειγμα, μία επιχείρηση μπορεί να λάβει διάφορες πληροφορίες από δημόσιους φορείς, να υποβάλλει ένα παραστατικό εύκολα και γρήγορα μέσω του Internet, χωρίς να χρειαστεί η φυσική παρουσία κάποιου υπαλλήλου ή του ίδιου του επιχειρηματία.

Τα τελευταία χρόνια δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στις εφαρμογές του ηλεκτρονικού επιχειρείν, που έχουν ως στόχο την αποτελεσματικότερη συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων και των δημόσιων φορέων. Γίνεται πλέον συστηματική προσπάθεια για την αναδιοργάνωση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών, με στόχο τη μείωση της γραφειοκρατίας και την αποδοτικότερη σχέση των επιχειρήσεων με τον ευρύτερο δημόσιο τομέα.

1.6 Άραγε προβλήματα υπάρχουν;

Ποιά είναι τα πιο σημαντικά προβλήματα των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»;

Προηγουμένως αναφέρθηκε ότι η χρήση των υπολογιστών και του Internet οδηγεί στην ανάδειξη σημαντικών συγκριτικών πλεονεκτημάτων για τις επιχειρήσεις αυτές, ενώ προκύπτουν σημαντικά οφέλη. Παράλληλα, οι σχέσεις ανάμεσα στην επιχείρηση με τους πελάτες και προμηθευτές της επηρεάζονται θετικά, διαμορφώνοντας ένα νέο τρόπο επικοινωνίας, από τον οποίο ωφελούνται όλοι οι εμπλεκόμενοι.

Ωστόσο, σημειώνονται μερικές κατηγορίες προβλημάτων, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν αρνητικά την πορεία μιας επιχείρησης, τα κυριότερα από αυτά είναι:

- Υψηλό κόστος
- Ανασφάλεια για τις πληρωμές
- Προβλήματα στη διακίνηση προϊόντων
- Ανασφάλεια για συμβόλαια και όρους συναλλαγών
- Μικρός αριθμός δυνητικών πελατών

Τα παραπάνω προβλήματα μπορούν να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά, αρκεί η σχεδίαση και υλοποίηση της μετάβασης προς το ηλεκτρονικό επιχειρείν για μία επιχείρηση να αντιμετωπίζεται με σοβαρότητα και προσοχή. Στην κατεύθυνση αυτή, στην ενότητα που ακολουθεί θα εξηγήσουμε βήμα προς βήμα τις απαιτούμενες ενέργειες και δραστηριότητες που πρέπει να δομηθούν για μια επιχείρηση, προκειμένου το όλο εγχείρημα του ηλεκτρονικού επιχειρείν να στεφθεί με επιτυχία.

Βαδίζοντας προς το «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»

2. Βαδίζοντας προς το «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»:

Ποιές είναι οι απαιτούμενες ενέργειες για τη δραστηριοποίηση της επιχείρησής μου;

2.1 Μπορεί η επιχείρησή μου να δραστηριοποιηθεί «Ηλεκτρονικά»;

Στις μέρες μας, μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις έχουν αρχίσει πλέον να σκέφτονται σοβαρά την άμεση είσοδό τους στο ηλεκτρονικό επιχειρείν. Σε αυτό συνηγορεί το γεγονός ότι οι προβλέψεις δείχνουν ότι τα έσοδα από τις δραστηριότητες του ηλεκτρονικού επιχειρείν θα γνωρίσουν ακόμη πιο σημαντική αύξηση τα επόμενα χρόνια. Αυτό σημαίνει ότι το Internet αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα στη στρατηγική πολλών επιχειρήσεων, σε διεθνή κλίμακα αλλά και τη χώρα μας.

Παρόλα αυτά, όμως, η είσοδος στο ηλεκτρονικό επιχειρείν φαντάζει ιδιαίτερα δύσκολη σε ατομικές, οικογενειακές, μικρές αλλά και μεσαίες επιχειρήσεις. Οι διοικήσεις των επιχειρήσεων αυτών θέτουν κάποια σημαντικά ερωτήματα τα οποία, ουσιαστικά, εκφράζουν τις «αναστολές τους» από το εγχείρημα της εισόδου στο άγνωστο πλαίσιο που ορίζει η ψηφιακή οικονομία και το ηλεκτρονικό επιχειρείν.

Τα ερωτήματα αυτά συνοψίζονται στα εξής:

- άραγε είναι ώριμη η ελληνική αγορά να δεχθεί και να συντηρήσει τέτοιου είδους συναλλαγές;
- γιατί να εκτεθώ από τώρα στον ανταγωνισμό, αφού δε γνωρίζω τον αριθμό και την «ποιότητα» των πιθανών αγοραστών στην ηλεκτρονική αυτή αγορά;
- πόσο εύκολο είναι να αποτυπώσω τις επιχειρηματικές μου δραστηριότητες και διαδικασίες, στα πλαίσια της ψηφιακής οικονομίας;
- πόσο ασφαλείς και αξιόπιστες είναι οι συναλλαγές σε μια τέτοια αγορά σήμερα;
- πώς θα πεισθούν οι πελάτες μου να συμμετάσχουν και αυτοί σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή;
- ποιό είναι το κόστος συμμετοχής μου στο εγχείρημα του ηλεκτρονικού επιχειρείν;

Στο σημείο αυτό αξίζει να παρατηρήσουμε ότι οποιαδήποτε επιχείρηση, ανεξάρτητα από το μέγεθός της, μπορεί να εισέλθει στη ψηφιακή οικονομία. Ωστόσο, αυτό που πρέπει να σημειωθεί είναι ότι το εγχείρημα του ηλεκτρονικού επιχειρείν δεν πρέπει να καθοδηγείται ούτε από την εξέλιξη των τεχνολογιών, ούτε επειδή έτσι φαίνεται να προστάζει ο ανταγωνισμός ανάμεσα στις επιχειρήσεις. Κάθε επιχειρηματίας πρέπει να αναγνωρίσει το «που βαδίζει» η επιχείρησή του, ποιοι είναι οι στόχοι και η στρατηγική της επιχείρησής του και ύστερα από εμπειριστατωμένη μελέτη και έρευνα της αγοράς και του εκάστοτε επιχειρηματικού-κλαδικού τοπίου, να καθορίσει τις ενέργειες που απαιτούνται για την υλοποίηση του εγχειρήματος του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

Η οριοθέτηση σαφών και κατάλληλων στόχων για το μέλλον της επιχείρησης, αποτελεί το αναγκαίο και απαραίτητο εισαγωγικό «πρώτο βήμα», το οποίο θα καθορίσει και θα επηρεάσει την επιτυχία ή αποτυχία εισαγωγής στο χώρο του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

Στο πλαίσιο αυτό, θα παρουσιάσουμε στην συνέχεια, με απλό τρόπο τι πρέπει να κάνει ή να αποφύγει ο ιδιοκτήτης μιας ατομικής, οικογενειακής, μικρής ή μεσαίας επιχείρησης προκειμένου να εκμεταλλευτεί και να ωφεληθεί τα μέγιστα από την υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν στην επιχείρησή του.

2.1.1 Ποιά είναι τα κύρια θέματα που επηρεάζουν την πιθανή ενεργοποίηση της επιχείρησής μου στο «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»;

Στο πρόσφατο παρελθόν, ο ορισμός της στρατηγικής μιας επιχείρησης στα πλαίσια του ηλεκτρονικού επιχειρείν ήταν αρκετά εύκολος, και αυτό διότι οι περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούσαν τις νέες τεχνολογίες ως το μέσο εκείνο που εξασφάλιζε την εύκολη προβολή των προϊόντων τους καθώς και την άμεση και γρήγορη επικοινωνία με τους πελάτες τους.

Από τότε, όμως, έχουν αλλάξει πολλά. Οι διαδικασίες που ορίζει το ηλεκτρονικό επιχειρείν έχουν γίνει πιο σύνθετες, ενισχύοντας τις δυνατότητες και τα οφέλη που παρέχουν σε μια επιχείρηση.

Προκειμένου να είναι πετυχημένος ο στρατηγικός σχεδιασμός της δραστηριοποίησης μιας επιχείρησης στην ψηφιακή οικονομία, θα πρέπει να μελετηθούν και να αντιμετωπισθούν διάφορα ζητήματα τα κυριότερα εκ των οποίων είναι:

- Η εμπειριστατωμένη μελέτη της εκάστοτε επιχείρησης. Η κατανόηση της ίδιας της επιχείρησης, των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και διαδι-

Βαδίζοντας προς το «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»

κασιών, αποτελεί βασικό συστατικό για την επιτυχία ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν.

- Ένα έργο ηλεκτρονικού επιχειρείν δε σχετίζεται μόνο με την «ηλεκτρονική αγορά» προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά προσφέρει ένα μεγάλο σύνολο εφαρμογών και ευκαιριών σε μια επιχείρηση.
- Η χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών και του Internet μπορεί να επηρεάσει σημαντικά το επιχειρηματικό μοντέλο μιας επιχείρησης. Απαιτείται η κατανόηση των πλεονεκτημάτων που προσφέρουν οι εν λόγω τεχνολογίες, προκειμένου να γίνουν αντιληπτές οι νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες που παρουσιάζονται.
- Οι επιχειρήσεις είναι αναγκαίο να κατανοήσουν ότι η υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν επηρεάζεται άμεσα από την ευρύτερη επιχειρηματική στρατηγική. Το έργο δεν πρέπει να καθοδηγείται από τις διαθέσιμες τεχνολογίες, αλλά η τεχνολογία πρέπει να αποτελεί απλώς το εργαλείο εκείνο, το οποίο θα ενισχύει και θα υποστηρίζει την ίδια τη στρατηγική της επιχείρησης, που είναι αυτή που καθοδηγεί όλες τις ενέργειες.
- Οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν υπόψη τους τον τρόπο που μεταβάλλεται η αγορά από την υλοποίηση έργων πληροφορικής και ηλεκτρονικού επιχειρείν. Είναι ιδιαίτερα ωφέλιμη η αναγνώριση των ενδεχόμενων ευκαιριών αλλά και απειλών που παρουσιάζονται σε μια αγορά, από την εισαγωγή των επιχειρήσεων στην ψηφιακή οικονομία. Μερικά παραδείγματα δυναμικών αλλαγών στα πλαίσια μιας αγοράς είναι: η σημαντική μείωση του κόστους παραγωγής και προώθησης των προϊόντων, η αναίρεση της τοποθεσίας μιας επιχείρησης ως περιοριστικού παράγοντα ανάπτυξης, η διαρκής μείωση της αλυσίδας προώθησης προϊόντων, η τροποποίηση της σχέσης με τους εκάστοτε προμηθευτές, η εμφάνιση οικονομικών κλίμακας κλπ.
- Επειδή ο ανταγωνισμός στα πλαίσια της ψηφιακής οικονομίας είναι σημαντικά έντονος, θα πρέπει οι επιχειρήσεις να είναι αρκετά ευέλικτες προκειμένου να μπορούν να ελέγχουν τις συνθήκες της εκάστοτε αγοράς, αλλά και να μπορούν να αντιμετωπίσουν κινήσεις αιφνιδιασμού από τους ανταγωνιστές τους.
- Η υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι χρήσιμο να επηρεάζεται από τις σχέσεις που έχει μια επιχείρηση με τους πελάτες της, τους καταναλωτές και τους προμηθευτές. Η επικοινωνία με τους πελάτες μπορεί να επιφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως για παράδειγμα

η δυνατότητα των πελατών να μπορούν να βοηθήσουν στην οριοθέτηση των βασικών στόχων της επιχείρησης, να ενισχύσουν την αποδοτικότητα του προσωπικού της επιχείρησης, να αναγνωρίσουν τις ευρύτερες ανάγκες και προτεραιότητες που οφείλει να λάβει υπόψη της μια επιχείρηση κλπ. (verify your vision with customers).

- Το προσωπικό μιας επιχείρησης αποτελεί, ίσως, το σημαντικότερο περιουσιακό στοιχείο αυτής. Επομένως, η υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν απαιτεί την άμεση εμπλοκή του προσωπικού. Πέρα από την σημαντική βοήθεια που θα παρέχει στην αναγνώριση των βασικών δραστηριοτήτων της επιχείρησης, η εμπλοκή αυτή θα βοηθήσει στην κάμψη των ανησυχιών και στην αναίρεση των αναστολών του προσωπικού, στοιχεία που ενδέχεται να εμφανισθούν από την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην επιχείρηση (share your vision with staff).

Τα προαναφερόμενα αποτελούν θέματα, τα οποία μία επιχείρηση, ανεξαρτήτως του μεγέθους της, πρέπει να λάβει υπόψη της κατά την υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν. Τα θέματα αυτά επηρεάζουν άμεσα τους στόχους και τη στρατηγική της επιχείρησης και αποτελούν το πρώτο και βασικότερο βήμα για τη δραστηριοποίηση της επιχείρησης στην ψηφιακή οικονομία.

Στον Πίνακα που ακολουθεί, συνοψίζεται το τι πρέπει να κάνει ή τι να αποφύγει μία επιχείρηση, κατά το σχεδιασμό ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν:

Τι πρέπει να κάνει η Επιχείρηση;	Τι πρέπει να αποφύγει η Επιχείρηση;
«Ανοικτό μυαλό» (open mind)	Μην επιτρέπεις να καθοδηγεί η τεχνολογία τις στρατηγικές σου επιλογές
Επικοινωνία με όλους τους εμπλεκόμενους με την Επιχείρηση (πελάτες, προμηθευτές κλπ.)	Οι δυσκολίες δεν πρέπει να περιορίζουν τις νέες δραστηριότητες που μπορεί να εμφανισθούν
Έρευνα του τρόπου η τεχνολογία επηρεάζει τον επιχειρηματικό κλάδο που δραστηριοποιείται η Επιχείρηση	Μία Επιχείρηση δεν πρέπει να φοβάται τους πειραματισμούς, οι οποίοι ενδέχεται να οδηγήσουν σε νέους δρόμους, νέες επιχειρηματικές δραστηριότητες και κατ' επέκταση σε αυξημένο όγκο πωλήσεων και κερδοφορία
Σαφής και αναλυτικός ορισμός του επιχειρηματικού μοντέλου	

Βαδίζοντας προς το «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»

2.1.2 Ποιοί είναι οι βασικοί στόχοι που πρέπει να θέσω;

Το επιχειρηματικό Σχέδιο (Business Plan) αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για κάθε επιχείρηση. Σκοπός του είναι να αναλύσει την υπάρχουσα κατάσταση, σε σχέση με την αγορά και την επιχείρηση και να καθοδηγήσει τις ενέργειες των στελεχών προς συγκεκριμένες κατευθύνσεις και με συγκεκριμένες τακτικές.

Ένα επιχειρηματικό Σχέδιο είναι χρήσιμο για μία μικρή ή μεσαία επιχείρηση, αφού μπορεί να συμβάλλει ουσιαστικά στις ακόλουθες λειτουργίες:

- Δομή και οργάνωση της επιχείρησης
- Καταγραφή, ανάλυση και κατανόηση της αγοράς, των καταναλωτών και του ανταγωνισμού
- Ορισμός και οριοθέτηση στόχων και λήψη αποφάσεων, με βάση τους στόχους και την πολιτική της επιχείρησης
- Ως σημείο αναφοράς, καταδεικνύει το βαθμό επίτευξης των στόχων

Υπενθυμίζοντας την έννοια του επιχειρηματικού Σχεδίου και τα πλεονεκτήματα που μπορεί να αποφέρει σε μία επιχείρηση, είναι χρήσιμο να σημειωθεί ότι η υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν πρέπει να επηρεάζεται και να αποτυπώνεται στο επιχειρηματικό Σχέδιο που αυτή έχει εκπονήσει.

Όπως είναι λογικό, οι στόχοι που θέτει κάθε επιχείρηση για την εισαγωγή της στην ψηφιακή οικονομία ποικίλουν και εξαρτώνται από διάφορους παράγοντες όπως για παράδειγμα ο κλάδος στον οποίο δραστηριοποιείται, η ευρύτερη κατάσταση στην αγορά, η θέση της επιχείρησης στην αγορά και στον ανταγωνισμό κλπ.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται κατηγοριοποιημένα, οι βασικοί στόχοι που θέτουν οι επιχειρήσεις, κατά τη μετάβαση τους στο ηλεκτρονικό επιχειρείν:

Κατηγορία Στόχων	Επιμέρους Στόχοι
Οικονομικοί Στόχοι	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Αύξηση κερδών <input checked="" type="checkbox"/> Απόδοση επενδυμένου κεφαλαίου
Προϊοντικοί Στόχοι	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Αύξηση πωλήσεων <input checked="" type="checkbox"/> Υπηρεσίες προς τους πελάτες πριν και μετά την πώληση
Στόχοι προώθησης, προβολής, επικοινωνίας	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Γνωστοποίηση των δραστηριοτήτων της Επιχείρησης στο ευρύ κοινό <input checked="" type="checkbox"/> Μεγαλύτερη συχνότητα επικοινωνίας <input checked="" type="checkbox"/> Βελτίωση ποιότητας σχέσεων <input checked="" type="checkbox"/> Δημιουργία σχέσεων με συνεργάτες, προμηθευτές, δημόσιους φορείς κλπ.
Στόχοι για τα κανάλια διανομής	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Ευρύτερη γεωγραφική κάλυψη <input checked="" type="checkbox"/> Κατεύθυνση πελατών στα εκάστοτε κανάλια διανομής, μέσω του διαδικτυακού τόπου της Επιχείρησης <input checked="" type="checkbox"/> Πληροφόρηση προς τα κανάλια διανομής, σχετικά με έλεγχο των αποθεμάτων, τιμές κλπ.
Στόχοι για την έρευνα αγοράς	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Μέγεθος και τάσεις της αγοράς <input checked="" type="checkbox"/> Πληροφορίες για τον ανταγωνισμό <input checked="" type="checkbox"/> Λήψη στοιχείων για την πελατειακή βάση της Επιχείρησης <input checked="" type="checkbox"/> Δοκιμές πριν την εισαγωγή νέου προϊόντος ή/και υπηρεσίας
Λοιποί στόχοι	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Νέους ή/και εναλλακτικούς προμηθευτές <input checked="" type="checkbox"/> Προσέλκυση χορηγιών, συνδρομών κλπ. <input checked="" type="checkbox"/> Συμμαχίες με άλλες Επιχειρήσεις

Βαδίζοντας προς το «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»

2.2 Ποιές είναι οι βασικές ενέργειες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για την Ηλεκτρονική Δραστηριοποίηση της επιχείρησής μου;

Η μετάβαση της επιχειρηματικής δραστηριότητας μιας επιχείρησης στο ηλεκτρονικό επιχειρείν απαιτεί χρόνο, έξοδα, αλλά και τη συνεργασία των ανθρώπων μιας επιχείρησης με μία ομάδα συμβούλων, σε περίπτωση που το όλο εγχείρημα υλοποιηθεί από κάποιον εξωτερικό συνεργάτη.

Επομένως, ένα σύνολο ανθρώπων θα εργαστεί για αρκετές βδομάδες, ίσως και μήνες, μαζί. Ο συντονισμός των ενεργειών των ανθρώπων αυτών, καθώς και η ομαλή και απρόσκοπτη συνεργασία τους, είναι απαραίτητη προκειμένου το έργο μετάβασης μιας επιχείρησης στο ηλεκτρονικό επιχειρείν να γίνει στον προβλεπόμενο χρόνο, με το προβλεπόμενο κόστος και να έχει περισσότερες πιθανότητες επιτυχίας.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι φάσεις-βήματα ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν και ακολουθούν αναλυτικότερα στοιχεία, τα οποία θα αποτελέσουν χρήσιμο οδηγό για οποιονδήποτε «Ηλεκτρονικό Επιχειρηματία»:

- **Ορισμός του έργου:** Η πρώτη φάση σχετίζεται με την οριοθέτηση των προσδοκιών και των στόχων που αφορούν το έργο του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Βασικό μέλημα αποτελεί η κατανόηση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες στα πλαίσια της επιχείρησης, τα απαιτούμενα κόστη και τελικά η επιλογή των διαδικασιών με τις οποίες θα εκπληρώσουν τους στόχους που θέτει η επιχείρηση. Η λέξη κλειδί σε αυτή τη φάση είναι οι στόχοι, ο λόγος δηλαδή για τον οποίο υλοποιείται μια ηλεκτρονική επιχείρηση.
- **Ανάλυση του έργου:** Η δεύτερη φάση σχετίζεται με τη λεπτομερή ανάλυση του έργου αυτού. Βασικό μέλημα αποτελεί η πλήρης «χαρτογράφηση» του έργου, καθώς και ο ορισμός μιας ομάδας έργου η οποία θα παρέχει τις βασικές πληροφορίες οι οποίες θα αναζητηθούν κατά την υλοποίηση του συνολικού εγχειρήματος. Η ομάδα αυτή, ενδέχεται να αποτελείται από τον υπεύθυνο marketing και πωλήσεων της επιχείρησης, καθώς και από τον υπεύθυνο πληροφορικής, στην περίπτωση που η επιχείρηση διαθέτει τέτοιους ρόλους.
- **Χρονοδιάγραμμα - Συμφωνίες:** Αφού ορισθεί και αναλυθεί πλήρως το έργο, το τρίτο βήμα σχετίζεται με τις εκτιμήσεις και τις συμφωνίες που πρέπει να γίνουν σε ότι αφορά το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης του έργου, καθώς και του συνολικού κόστους.

- **Εκτέλεση του έργου:** Το βήμα αυτό περιλαμβάνει την εκτέλεση όσων συμφωνήθηκαν κατά την ανάλυση του έργου.
- **Έλεγχος του έργου:** Η φάση αυτή σχετίζεται με τον έλεγχο του έργου. Αφορά τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας των τεχνολογιών που χρησιμοποιήθηκαν κατά την εκτέλεση του έργου και γενικότερα ελέγχεται κατά πόσο το συνολικό έργο μπορεί να ικανοποιήσει τους αρχικά συμφωνηθέντες στόχους και προσδοκίες.
- **Παράδοση του έργου:** Στη φάση αυτή παραδίδεται το έργο, αφού προηγουμένως έχει ελεγχθεί ότι όλα δρομολογήθηκαν χωρίς προβλήματα. Η παράδοση του έργου, βάσει της συμφωνίας που έχει γίνει, ενδέχεται να περιλαμβάνει και την εκπαίδευση του προσωπικού της επιχείρησης σε θέματα που άπτονται των χρησιμοποιούμενων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.
- **Συντήρηση:** Το τελευταίο βήμα σχετίζεται με τη συντήρηση του τεχνολογικού εξοπλισμού και των συστημάτων που χρησιμοποιούνται από την επιχείρηση. Το θέμα της συντήρησης είναι σημαντικό, γιατί μπορεί να προκαλέσει απρόβλεπτα έξοδα για την εκάστοτε επιχείρηση. Για το λόγο αυτό, πρέπει να οριστεί ένα σαφές και συμφέρον συμβόλαιο συντήρησης με τον προμηθευτή του βασικού τεχνολογικού εξοπλισμού και λογισμικού.

2.3 Τι πρέπει να λάβω υπόψη μου κατά το σχεδιασμό του εγχειρήματος της μετάβασης της επιχείρησής μου στο «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»;

Με βάση τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν από μια επιχείρηση για την υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν, θα μελετήσουμε στην ενότητα αυτή τα ζητήματα που σχετίζονται με τον αποτελεσματικότερο σχεδιασμό του όλου εγχειρήματος.

Ο σαφής και αναλυτικός σχεδιασμός ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν αποτελεί το βασικό και αναγκαίο εκείνο στοιχείο που καθορίζει σε σημαντικό βαθμό την επιτυχία ή αποτυχία του έργου. Ένα «καλό» σχέδιο μπορεί να αποτελέσει το βασικό εγχειρίδιο, πάνω στο οποίο θα στηριχθεί η ομάδα υλοποίησης. Παράλληλα, μπορεί να κατευθύνει και να διαμορφώσει το όλο έργο αποτρέποντας τυχόν δυσκολίες που ενδέχεται να εμφανιστούν.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι σημαντικότερες παράμετροι που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για το σχεδιασμό ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν:

Βαδίζοντας προς το «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»

- **Σαφείς στόχοι:** Η οριοθέτηση σαφών στόχων και η καθοδήγηση με βάση αυτούς ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν, αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας.
- **Λεπτομερής προετοιμασία:** Το βασικό στοιχείο που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για το σχεδιασμό ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν σχετίζεται με την ενδελεχή μελέτη και έρευνα των αναγκών της επιχείρησης και τον πλήρη προσδιορισμό των απαιτήσεων που αυτή ορίζει. Οι επιχειρήσεις που ασχολούνται λεπτομερώς με την όλη προετοιμασία του έργου, έχουν περισσότερες πιθανότητες επιτυχίας σε σχέση με αυτές που κινούνται βιαστικά χωρίς σαφείς και λεπτομερείς στόχους.
- **Το έργο καθορίζεται από το Επιχειρηματικό Σχέδιο και όχι από την τεχνολογία:** Σε πολλές επιχειρήσεις παρατηρείται το σύνηθες φαινόμενο να καθορίζουν την υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν οι τεχνολογικές εξελίξεις. Αυτό αποτελεί λάθος προσέγγιση! Το συνολικό εγχείρημα πρέπει να στηρίζεται και να βασίζεται στο Επιχειρηματικό Σχέδιο της επιχείρησης. Πρέπει να καθορίζεται με βάση τις καταγραφείσες ανάγκες, οι οποίες σε τελική ανάλυση θα υποδείξουν τις κατάλληλες προς χρησιμοποίηση τεχνολογίες.
- **Είναι αναγκαία η στήριξη από τη Διοίκηση της επιχείρησης:** Η πλειονότητα των επιτυχημένων έργων ηλεκτρονικού επιχειρείν από διάφορες επιχειρήσεις είχαν την πλήρη στήριξη και εμπλοκή των Διοικήσεων των επιχειρήσεων. Η εμπλοκή της ανώτερης διοίκησης της επιχείρησης επηρεάζει άμεσα την επιτυχία του εγχειρήματος, διότι σε τελική ανάλυση αυτή είναι που λαμβάνει τις βασικές αποφάσεις σε ότι αφορά το επιχειρηματικό Σχέδιο και τη λειτουργία της επιχείρησης. Επιπλέον, η Διοίκηση μπορεί να ασκήσει σημαντική επιρροή προκειμένου να αντιμετωπιστούν ανησυχίες που ενδέχεται να εκδηλωθούν από το προσωπικό της επιχείρησης.
- **Κάθε έργο ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι μοναδικό:** Κάθε επιχείρηση είναι πραγματικά μοναδική και τα έργα του ηλεκτρονικού επιχειρείν βοηθούν στην ανάδειξη και ενίσχυση της μοναδικότητας αυτής. Είναι δύσκολο έως αδύνατο μία επιχείρηση να μπορέσει να μεταφέρει μία ακριβώς όμοια προσέγγιση για την υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού Επιχειρείν από μια άλλη επιχείρηση. Η διαφορετικότητα ανάμεσα στα έργα ηλεκτρονικού επιχειρείν μπορεί να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες όπως: ποιες θα είναι οι λειτουργίες - διαδικασίες που θα αυτοματοποιηθούν με χρήση της πληροφορικής, ποιοι είναι οι εκάστοτε διαθέσιμοι πόροι, ποιος είναι ο βαθμός ενσωμάτωσης των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών, ποιος είναι ο βαθμός προσαρμογής; κλπ.

- **Ανάπτυξη ευέλικτου σχεδίου:** Είναι σύνηθες το φαινόμενο, με αιτία τον απολύτως λεπτομερή σχεδιασμό ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν να προκύπτουν καταστάσεις οι οποίες μπορούν να αποτελέσουν σημαντικό ανασταλτικό παράγοντα. Είναι αναγκαίο, επομένως, ο σχεδιασμός να διαθέτει ευελιξία, ώστε να μπορεί να προσαρμοστεί στις καταστάσεις αυτές, να τις αντιμετωπίσει με χρήση κατάλληλων και αποτελεσματικών ενεργειών και να μη θέσει σε κίνδυνο το όλο εγχείρημα.
- **Ανάγκη μερικού αναπροσδιορισμού του κόστους του έργου:** Η οριοθέτηση ενός συγκεκριμένου προϋπολογισμού σε ότι αφορά ένα έργο ηλεκτρονικού επιχειρείν αποτελεί μια πολύ βασική ενέργεια. Ωστόσο, λόγω της φύσης των εν λόγω έργων κάτι τέτοιο δεν είναι απλό. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι είναι πολύ δύσκολο να προσδιορισθούν επακριβώς εκ των προτέρων οι απαιτήσεις όσον αφορά τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών που θα χρησιμοποιηθούν καθώς και το κόστος τους. Επομένως, πρέπει κατά το σχεδιασμό ο «Ηλεκτρονικός Επιχειρηματίας» να λάβει σοβαρά υπόψη του αυτή την παράμετρο και να μπορεί να προσαρμόσει το κόστος στις μερικά διαφοροποιημένες ανάγκες που ενδέχεται να εμφανισθούν.
- **Ανάγκη μερικής διαφοροποίησης του απαιτούμενου χρόνου υλοποίησης:** Ανεξάρτητα από το βαθμό λεπτομερούς σχεδιασμού ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν, ο χρόνος υλοποίησης ενδέχεται να διευρυνθεί σε μικρό βαθμό, σε σχέση με αυτόν που προβλεπόταν αρχικά. Σε αυτό συμβάλλει η εμφάνιση καταστάσεων οι οποίες ήταν δύσκολο έως αδύνατο να προβλεφθούν. Επομένως, και σε αυτή τη περίπτωση απαιτείται ευελιξία προκειμένου η επιτυχία του εγχειρήματος να εξασφαλιστεί.

Ο Πίνακας που ακολουθεί συνοψίζει το τι πρέπει να γίνει και τι πρέπει να αποφευχθεί κατά το σχεδιασμό ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν:

Τι πρέπει να γίνει	Τι πρέπει να αποφευχθεί
Σαφής προσδιορισμός των ρόλων και των αρμοδιοτήτων σε ότι αφορά το έργο	Υπερεκτίμηση των όσων μπορούν να ανατεθούν σε εξωτερικούς συνεργάτες
Δυνατότητες ευελιξίας: νέες ιδέες θα ενισχύσουν το εγχείρημα, αλλά ενδέχεται να καθυστερήσουν το έργο	Η πλήρης εξάρτηση από το προσωπικό ή από το σύμβουλο στον οποίο βασίζεται έργο
Προσδιορισμός του προσωπικού που θα υλοποιεί ή θα στηρίζει το έργο.	

Βαδίζοντας προς το «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν»

2.4 Απαιτείται ουσιαστική εμπλοκή του προσωπικού της επιχείρησής μου στο εγχείρημα του ηλεκτρονικού επιχειρείν;

Πώς μπορούν να αντιμετωπισθούν οι ανησυχίες και οι δυσκολίες που ενδέχεται να εμφανιστούν;

Ανεξάρτητα με την πρόθεση κάθε επιχείρησης να υλοποιήσει ένα έργο ηλεκτρονικού επιχειρείν, η επιτυχία του εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό τόσο από τον τρόπο εμπλοκής στο όλο εγχείρημα του προσωπικού, όσο και από τον τρόπο αντιμετώπισης των ανησυχιών και αναστολών που ενδέχεται να προκύψουν. Οποιοδήποτε επιτυχημένο έργο ηλεκτρονικού επιχειρείν απαιτεί τις προτάσεις και την υποστήριξη των εργαζομένων της επιχείρησης από τα αρχικά στάδια του έργου. Το σύνολο του προσωπικού που θα χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών που θα εισαχθούν στην επιχείρηση πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο, προκειμένου να μπορεί να αντεπεξέλθει σύντομα, αποδοτικά και αποτελεσματικά στο νέο επιχειρηματικό περιβάλλον που ορίζεται.

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν οι απαραίτητες εκείνες ενέργειες οι οποίες θα ενισχύσουν την εμπλοκή του προσωπικού, αλλά και θα κάμψουν τις πιθανές αντιδράσεις και ανησυχίες από την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην επιχείρηση:

- **Εμπλοκή του προσωπικού από τα πρώτα στάδια:** Όταν μία επιχείρηση σχεδιάζει να υλοποιήσει ένα έργο ηλεκτρονικού επιχειρείν, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να εμπλέξει σε αυτό το εγχείρημα το προσωπικό όλων των τμημάτων από πολύ νωρίς. Η ενέργεια αυτή, όχι μόνο θα διασφαλίσει την ομαλή υλοποίηση του έργου με λιγότερη αντίσταση από το προσωπικό, αλλά επιπλέον θα ενισχύσει την αξία του έργου μέσω των παρατηρήσεων και προτάσεων που θα κατατίθενται από το προσωπικό. Οι εργαζόμενοι που απασχολούνται σε κάποιο τμήμα και εκτελούν συγκεκριμένη εργασία έχουν χρήσιμες απόψεις και εμπειρίες σχετιζόμενες με τον τρόπο που εκτελείται μία εργασία και που γίνεται αποδοτικότερη, ενώ μπορούν να προτείνουν ενέργειες και διαδικασίες χρήσιμες στην ομάδα που διαχειρίζεται το έργο του ηλεκτρονικού επιχειρείν.
- **Εμπλοκή εργαζομένων από όλα τα τμήματα:** Από τη στιγμή που ένα έργο ηλεκτρονικού επιχειρείν επηρεάζει όλο το φάσμα λειτουργίας μιας επιχείρησης, πρέπει ο οποιοσδήποτε στην επιχείρηση να γνωρίζει τους στόχους του συγκεκριμένου έργου, τα χρονοδιαγράμματα αλλά και τα βασικά στοιχεία του. Αυτό είναι αναγκαίο, αφού ο σχεδιασμός και η εκτέλεση του έργου απαιτούν ενημέρωση με στοιχεία σε όλες τις φάσεις.

- **Η κατάρτιση του προσωπικού είναι απαραίτητη:** Η χρησιμοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών από μία επιχείρηση, προϋποθέτει την εκπαίδευση του προσωπικού το οποίο θα χρησιμοποιεί τα νέα συστήματα. Είναι αναγκαία η σωστή και ολοκληρωμένη κατάρτιση του προσωπικού, προκειμένου να αποφευχθούν πιθανές δυσλειτουργίες στο σύστημα ή καταστροφές σε δεδομένα ή πληροφορίες που διαθέτει η επιχείρηση. Αυτό είναι ιδιαίτερα κρίσιμο και πρέπει να αντιμετωπιστεί εμπειριστατωμένα από μικρομεσαίες επιχειρήσεις λόγω της φύσης της λειτουργίας τους.
- **Έγκαιρη αντιμετώπιση των ανησυχιών του προσωπικού:** Όταν η υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν ανακοινώνεται στο προσωπικό μιας επιχείρησης, συνήθως εμφανίζονται εργαζόμενοι με αρνητική προδιάθεση. Οι λόγοι ανησυχίας ποικίλουν και σχετίζονται κυρίως με ανασφάλειες σχετικά με τον ίδιο το ρόλο τους στην επιχείρηση, αλλά και για την αποτελεσματικότητα του εγχειρήματος. Σε τέτοιες περιπτώσεις, το βασικό μέλημα της διοίκησης της επιχείρησης είναι αρχικά να αναγνωρίσει αυτές τις πιθανές ανησυχίες. Μέσω σωστής και εποικοδομητικής επικοινωνίας με το προσωπικό, μπορούν να αναλυθούν τα πλεονεκτήματα που θα επιφέρουν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στο τρόπο εργασίας. Γενικά, τα ζητήματα στα οποία πρέπει να αναζητηθούν απαντήσεις για την αντιμετώπιση των ανησυχιών του προσωπικού είναι τα ακόλουθα:
 - Είναι το προσωπικό πλήρως ενημερωμένο σχετικά με τους στόχους του έργου;
 - Έχει κατανοήσει το προσωπικό την σπουδαιότητα του έργου;
 - Έχει ενημερωθεί το προσωπικό για τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα του έργου;
 - Οι ανησυχίες που έχουν ανακύψει έχουν αναγνωρισθεί;
 - Αντιμετωπίστηκαν οι ανησυχίες αυτές επιτυχώς;
- **Διαχείριση των προσδοκιών του προσωπικού:** Η υλοποίηση ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν από μια επιχείρηση ενδέχεται να δημιουργήσει σημαντικές απαιτήσεις ή προσδοκίες από το προσωπικό σχετικά με το τι μπορεί ή όχι να προσφέρει το νέο σύστημα. Η σωστή αντιμετώπιση του παραπάνω ζητήματος απαιτεί την πλήρη επικοινωνία με το προσωπικό της επιχείρησης, την ενημέρωσή του σχετικά με τις δυνατότητες που παρέχει ή όχι το νέο σύστημα, καθώς και την εκπαίδευση του προσωπικού στο σύστημα σε συνθήκες πραγματικής εργασίας.

Ζητήματα σχετικά με την Επιλογή Προμηθευτή, Λογισμικού και τεχνολογικού εξοπλισμού

3. Ζητήματα σχετικά με την Επιλογή Προμηθευτή, Λογισμικού και τεχνολογικού εξοπλισμού

3.1 Η εισαγωγή της Πληροφορικής στην επιχείρησή μου και η ένταξη στο «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν», μπορεί να γίνει εσωτερικά από την ίδια την επιχείρησή μου, ή προϋποθέτει απαραίτητα τη συνεργασία με «εξωτερικούς συμβούλους»;

Πολλές επιχειρήσεις οι οποίες σκοπεύουν να υλοποιήσουν ένα έργο ηλεκτρονικού επιχειρείν αναρωτιούνται σχετικά με τον εάν αυτό το έργο θα πραγματοποιηθεί αποκλειστικά από το προσωπικό της ίδιας της επιχείρησης ή θα ανατεθεί σε κάποιον εξωτερικό συνεργάτη. Η απάντηση σε αυτό το ερώτημα δεν είναι απλή, ενώ η τελική απόφαση εξαρτάται από πολλούς παράγοντες. Από τη στιγμή που τα έργα ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι πιθανό να αποκτήσουν ιδιαίτερη σπουδαιότητα στο σύντομο μέλλον, κάθε επιχείρηση απαιτείται να λάβει μακροπρόθεσμες αποφάσεις σχετικά με τις δυνατότητες που διαθέτει προκειμένου να υλοποιήσει εσωτερικά το όλο εγχείρημα. Ορισμένα από τα ερωτήματα που καλείται να απαντήσει ο επιχειρηματίας, προκειμένου να λάβει την απόφαση υλοποίησης ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν από το προσωπικό της επιχείρησης ή από εξωτερικούς συνεργάτες, είναι τα ακόλουθα:

- Διαθέτει η επιχείρησή μου το εξειδικευμένο προσωπικό προκειμένου να σχεδιάσει και να υλοποιήσει ένα τέτοιο έργο;
- Η ένταση της επιπλέον εργασίας θα είναι μεγάλη ή μικρή;
- Υπάρχει ο απαραίτητος ενθουσιασμός από το προσωπικό της επιχείρησής μου προκειμένου να υλοποιηθεί ένα τέτοιο έργο;
- Θα υπάρχουν συνεχείς δραστηριότητες και ενέργειες στο μέλλον σχετικά με το συγκεκριμένο έργο;
- Μπορεί ένας εξωτερικός σύμβουλος, ο οποίος γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησής μου, να σχεδιάσει και να εκτελέσει το έργο;
- Υπάρχει εξωτερικός σύμβουλος με την απαραίτητη εμπειρία στον τομέα που δραστηριοποιείται η επιχείρησή μου;
- Ποια επιλογή, εσωτερικά ή εξωτερικά της επιχείρησής μου, θα κοστίσει περισσότερο όσον αφορά το συγκεκριμένο έργο;

Ακολούθως θα αναλυθούν τα σημαντικότερα θέματα, τα οποία μπορούν να βοηθήσουν έναν επιχειρηματία να λάβει ορθή απόφαση, σχετικά με το ζήτημα της υλοποίησης του έργου εσωτερικά ή σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο-συνεργάτη:

■ **Ενδεδειγμένη μελέτη των επιλογών:** Στο παρελθόν η εκτέλεση ενός έργου από το προσωπικό μιας επιχείρησης ήταν μια δύσκολη διαδικασία, ιδίως σε περιπτώσεις που απαιτούνταν η αξιοποίηση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Στις μέρες μας, όμως, οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης μπορούν να αντεπεξέλθουν αποτελεσματικά στην κατεύθυνση υλοποίησης ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν. Η απόφαση σχεδιασμού και υλοποίησης του έργου επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από τις απαιτήσεις που τίθενται για την εκτέλεση του έργου. Στην πλειονότητα των περιπτώσεων, υπάρχουν τέσσερα βασικά θέματα στα οποία τίθεται το ζήτημα επιλογής για την εκτέλεση του έργου εσωτερικά ή από εξωτερικό συνεργάτη. Τα θέματα αυτά είναι:

- Διαχείριση του έργου
- Οριοθέτηση των απαιτήσεων
- Εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- Συνεχείς και περαιτέρω δραστηριότητες που σχετίζονται με την υποστήριξη, διαχείριση, εκπαίδευση προσωπικού, περαιτέρω βελτίωση και ενίσχυση του έργου.

Στον Πίνακα που ακολουθεί συνοψίζεται τι πρέπει να κάνει και τι να αποφύγει μία επιχείρηση, στην περίπτωση που επιλέξει τη συνεργασία της με εξωτερικό συνεργάτη:

Τι πρέπει να κάνει	Τι πρέπει να αποφύγει
Σαφής ορισμός των στόχων του έργου και συμφωνία με τους εξωτερικούς συνεργάτες	Τη μη ενημέρωση του προσωπικού της επιχείρησης (σαφής εξήγηση του ρόλου του εξωτερικού συνεργάτη)
Ανάθεση σε εξωτερικούς συνεργάτες των θεμάτων που είναι δύσκολο να υλοποιηθούν από το προσωπικό της επιχείρησης	Τη μη συχνή παρακολούθηση της πορείας του έργου
Σωστή και εποικοδομητική συνεργασία με τους εξωτερικούς συνεργάτες	Την αποδοχή του έργου πριν αυτό εξεταστεί πλήρως και επιβεβαιωθεί ότι καλύπτει τις αρχικά ορισμένες απαιτήσεις
Καθορισμός ενός σαφούς και αναλυτικού συμβολαίου συνεργασίας.	
Σαφής καθορισμός των απαιτήσεων από τους εξωτερικούς συνεργάτες	

Ζητήματα σχετικά με την Επιλογή Προμηθευτή, Λογισμικού και τεχνολογικού εξοπλισμού

- **Η ανάθεση σε εξωτερικούς συνεργάτες εξομαλύνει το φόρτο εργασίας του προσωπικού:** Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα ο χρόνος εκτέλεσης ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν δεν μπορεί να προσδιοριστεί με απόλυτη ακρίβεια λόγω διαφόρων καταστάσεων που ενδέχεται να προκύψουν. Σε συνδυασμό με αυτό, η ανάθεση του έργου στο προσωπικό της επιχείρησης θα αυξήσει το συνολικό φόρτο εργασίας με σημαντικές πιθανότητες περαιτέρω καθυστέρησης του έργου. Η επιλογή ανάθεσης του έργου σε εξωτερικό συνεργάτη, ενώ διατηρεί το βασικό ρόλο που καλείται να επιτελέσει το προσωπικό της επιχείρησης, αποφορτίζει την εσωτερική εργασία, χωρίς να σημειώνονται καθυστερήσεις στην πορεία εκτέλεσης του έργου αλλά και των συνήθων δραστηριοτήτων της επιχείρησης.
- **Δυνατότητα σωστής επιλογής προσωπικού πληροφορικής (IT staff):** Πολλές επιχειρήσεις που έχουν σκοπό να υλοποιήσουν ένα έργο ηλεκτρονικού επιχειρείν δε διαθέτουν το ειδικευμένο προσωπικό σχετικά με τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Σε αυτές τις περιπτώσεις απαιτείται η πρόσληψη νέου προσωπικού, το οποίο θα μπορεί να ανταπεξέλθει αποτελεσματικά στις απαιτήσεις και τις ανάγκες που ορίζονται. Η επιλογή του νέου προσωπικού πρέπει να γίνεται θέτοντας τα απαραίτητα εκείνα κριτήρια τα οποία θα διασφαλίζουν την επιτυχία του έργου. Απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή του προσωπικού το οποίο θα μπορεί να προσαρμοστεί εύκολα, να αποδώσει στις συνθήκες εργασίας που ορίζει το έργο και ουσιαστικά να μπορεί να αποδώσει με ευχέρεια χωρίς να εισάγει καθυστερήσεις στην εκτέλεση του έργου.
- **Γνώση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του προσωπικού πληροφορικής:** Πολλές φορές είναι σύνηθες το φαινόμενο το προσωπικό της πληροφορικής να είναι πλήρως εξειδικευμένο σε τεχνικά κυρίως ζητήματα και να μην μπορεί να ανταπεξέλθει σε κάποιες άλλες καταστάσεις που ενδέχεται να προκύψουν. Για παράδειγμα, υπάρχει περίπτωση κάποιος να είναι πολύ ικανός στο σχεδιασμό και στη χρήση των βάσεων δεδομένων, ενώ να μην μπορεί να αποδώσει τα βέλτιστα σε ότι αφορά το σχεδιασμό ή την διαχείριση των δικτύων. Αντίστοιχα, ενδέχεται να μη διαθέτει το απαραίτητο εκείνο στοιχείο που ενισχύει και στηρίζει την εμπλοκή του υπόλοιπου προσωπικού τις επιχείρησης. Αυτό το φαινόμενο συναντάται κυρίως στις επιχειρήσεις οι οποίες λόγω του μεγέθους τους δε διαθέτουν πλήρες τμήμα πληροφορικής. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο επιχειρηματίας θα πρέπει να αναζητήσει το κατάλληλο εκείνο στέλεχος, το οποίο θα μπορεί να ικανοποιήσει τις τεχνικές απαιτήσεις και ανάγκες σε όσο το δυνατόν περισσότερα θέματα, ενώ θα διαθέτει τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας που θα βοηθήσουν τη σχέση του τόσο με τη διοίκηση όσο και με το υπόλοιπο προσωπικό της επιχείρησης.

- **Όχι πλήρης εξάρτηση από τον εκάστοτε εξωτερικό συνεργάτη:** Η εταιρεία—εξωτερικός συνεργάτης, η οποία συνεργάζεται με την επιχείρηση, συχνά συνεχίζει να παρέχει την απαραίτητη τεχνική υποστήριξη και μετά την ολοκλήρωση του έργου με καταβολή του ανάλογου αντιτίμου συντήρησης. Οι επιχειρήσεις οι οποίες δε διαθέτουν το απαραίτητο προσωπικό πληροφορικής δεν είναι σε θέση να εξετάσουν αναλυτικά τις συμβουλές και προτάσεις του εκάστοτε εξωτερικού συμβούλου με αποτέλεσμα να τις αποδέχονται διαισθητικά, στην πλειονότητα των περιπτώσεων. Απαιτείται, επομένως, από μέρους της επιχείρησης η γνώση κάποιων τεχνικών ζητημάτων, η οποία θα βοηθήσει στην επιλογή των κατάλληλότερων ενεργειών προς όφελος της επιχείρησης.

3.2 Ποια είναι τα βασικότερα κριτήρια για την επιλογή προμηθευτή για τον τεχνολογικό εξοπλισμό και το λογισμικό της επιχείρησής μου;

Η διαδικασία επιλογής του προμηθευτή του τεχνολογικού εξοπλισμού και του λογισμικού μιας επιχείρησης αποτελεί μία δύσκολη διαδικασία. Κανείς δεν είναι σε θέση να προεξοφλήσει ότι η προτεινόμενη λύση μπορεί να εφαρμοσθεί σε κάποια επιχείρηση προσφέροντας τα επιθυμητά αποτελέσματα. Υπάρχουν τρία διαφορετικά ζητήματα τα οποία ανακύπτουν όταν τίθεται το ζήτημα επιλογής του κατάλληλου προμηθευτή. Τα ζητήματα αυτά είναι τα εξής:

- Διαθέτει ο προμηθευτής τις κατάλληλες τεχνικές δυνατότητες;
- Διαθέτει την απαραίτητη εμπειρία;
- Διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις όσο αφορά τις επιχειρήσεις και την λειτουργία τους;

Στην συνέχεια θα παρουσιαστούν οι ενέργειες που πρέπει να δρομολογήσει μία επιχείρηση σχετικά με την επιλογή του κατάλληλου προμηθευτή του απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού και λογισμικού:

- **Προσδιορισμός των γνώσεων του προμηθευτή:** Το συγκεκριμένο θέμα σχετίζεται με τον προσδιορισμό των τεχνικών δυνατοτήτων και ικανοτήτων που διαθέτει ο εκάστοτε προμηθευτής. Ορισμένα από τα στοιχεία σχετίζονται με την απαιτούμενη γνώση του προμηθευτή σχετικά με τον τομέα-κλάδο στον οποίο δραστηριοποιείται η επιχείρηση, καθώς και με ενδεχόμενη συνεργασία του με ανταγωνιστές της επιχείρησης.
- **Επικοινωνία με τους τωρινούς πελάτες του προμηθευτή:** Οι προηγούμενοι ή και τωρινοί πελάτες ενός προμηθευτή μπορούν να αποτελέσουν σημαντική πηγή ενημέρωσης και παροχής πληροφοριών σχετικά με κάποιον προμηθευτή. Ωστόσο, στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι σημαντι-

Ζητήματα σχετικά με την Επιλογή Προμηθευτή, Λογισμικού και τεχνολογικού εξοπλισμού

κό να λαμβάνεται υπόψη ότι καμία επιχείρηση δεν πρόκειται να δώσει ενθουσιώδεις πληροφορίες για μία άλλη επιχείρηση, επομένως, απαιτείται να διατηρείται μία ισορροπημένη προσέγγιση σε σχέση με τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την επικοινωνία με τους πελάτες ενός προμηθευτή.

- **Αναγνώριση των κύριων εμπλεκομένων:** Μία επιχείρηση είναι χρήσιμο να χρησιμοποιεί τους πελάτες της προκειμένου να αναγνωρίσει ποια στελέχη είναι ιδιαίτερα ικανά στην εταιρεία-προμηθευτή. Μέσω της αναγνώρισης αυτής είναι ιδιαίτερα χρήσιμο να προσανατολιστεί η συνεργασία με συγκεκριμένα στελέχη, με σκοπό την καλύτερη υλοποίηση του έργου.
- **Έλεγχος της οικονομικής και λειτουργικής σταθερότητας:** Η αναζήτηση στοιχείων που αφορούν την οικονομική και λειτουργική κατάσταση της υποψήφιας εταιρείας που θα προμηθεύσει τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό και το απαραίτητο λογισμικό μπορεί να βοηθήσει σημαντικά στην τελική επιλογή. Μία οικονομικά εύρωστη και λειτουργικά σταθερή επιχείρηση συγκεντρώνει περισσότερες πιθανότητες τελικής επιλογής, ενώ μπορεί να εξασφαλίσει και ασφάλεια στην επιχείρηση-πελάτη.
- **Έλεγχος των στρατηγικών στόχων του προμηθευτή:** Ο έλεγχος των στόχων, που θέτει ο εκάστοτε υποψήφιος προμηθευτής είναι ιδιαίτερα χρήσιμος. Με βάση αυτόν μπορεί να επιλεγθεί ένας προμηθευτής του οποίου οι στόχοι συγκλίνουν με τους στόχους που θέτει η εκάστοτε επιχείρηση. Σε αντίθετη περίπτωση υπάρχει το αρνητικό ενδεχόμενο ο προμηθευτής να προσπαθεί να προωθήσει τα προσωπικά του συμφέροντα εις βάρος της επιτυχίας του έργου.
- **Έλεγχος των προμηθευτών του υποψήφιου προμηθευτή:** Ο έλεγχος των προμηθευτών του εκάστοτε προμηθευτή αποτελεί σημαντική ενέργεια η οποία πρέπει επίσης να διεξάγεται. Η διάσταση αυτή έχει ως στόχο το λεπτομερή έλεγχο του υποψήφιου προμηθευτή, αλλά και τον έλεγχο της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει. Ωστόσο, η συμπεριφορά της επιχείρησης για την αναζήτηση πληροφοριών δεν πρέπει να είναι άκομψη, αφού με αυτό τον τρόπο ενδέχεται να αποτραπεί μελλοντική συνεργασία.
- **Εύρεση και επιβεβαίωση εναλλακτικών λύσεων:** Η αναζήτηση εναλλακτικών λύσεων σε περίπτωση που εμφανιστούν απροσδόκητες καταστάσεις είναι ιδιαίτερα χρήσιμη. Πρέπει να υπάρχει ένα συγκεκριμένο σχέδιο δράσης στην περίπτωση εμφάνισης προβλημάτων, το οποίο θα διασφαλίσει την απρόσκοπτη συνέχιση του έργου, την άμεση αντιμετώπιση των προβλημάτων και την αποφυγή καθυστερήσεων.

3.3 Ποια είναι η σχέση που πρέπει να έχω με τον προμηθευτή τεχνολογικού εξοπλισμού και λογισμικού;

Η σωστή και κατάλληλη επιλογή του εξωτερικού συνεργάτη και προμηθευτή δεν αποτελεί το μόνο πρόβλημα σχετικά με το ζήτημα σχεδιασμού και εκτέλεσης ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν. Ένα συχνό «αγκάθι» στη συνεργασία των επιχειρήσεων με τους εξωτερικούς συνεργάτες είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις, δηλαδή η επικοινωνία που αναπτύσσεται μεταξύ του εξωτερικού συνεργάτη και πελάτη. Ο σύμβουλος είναι υποχρεωμένος να μιλά «τη γλώσσα του πελάτη». Σε αντίθετη περίπτωση, ο πελάτης δεν πρέπει να διστάσει να ζητήσει από το σύμβουλο περαιτέρω διευκρινίσεις.

Είναι, επίσης, υποχρεωμένος να κρατά ενήμερο τον πελάτη του για την πορεία και πρόοδο του έργου. Αυτό, όμως, δε σημαίνει ότι πρέπει να απαντά σε ενδεχόμενες κλήσεις σας οποιαδήποτε χρονική στιγμή και εντός ελαχίστου χρόνου. Ουσιαστικά, θα πρέπει να υπάρχει ένα βασικό επικοινωνιακό σχέδιο για να προχωρά το έργο και η συντήρησή του απρόσκοπτα. Επιπλέον, ο «καλός σύμβουλος» επικοινωνεί με τον πελάτη του και μετά τη λήξη του έργου, αφενός για να ενημερωθεί για τα αποτελέσματα του έργου για την επιχείρηση, αφετέρου για να κρατά τον πελάτη ενήμερο για τις τελευταίες εξελίξεις στο χώρο των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών.

Ακολούθως παρουσιάζεται μια σύντομη λίστα, η οποία μπορεί να διασφαλίσει τη σωστή και εποικοδομητική συνεργασία με τον εξωτερικό συνεργάτη ή τον προμηθευτή του βασικού τεχνολογικού εξοπλισμού και λογισμικού:

- Δημιουργία συμβολαίων μικρού χρονικού διαστήματος, με επιλογή ανανέωσης
- Προσδιορισμός των ικανοτήτων του συνεργαζόμενου προσωπικού του πιθανού προμηθευτή
- Προσδιορισμός λογικών μετρήσεων της απόδοσης του έργου
- Προσπάθεια πρόληψης εμφάνισης πιθανών προβλημάτων και δημιουργία χρονοδιαγράμματος ενεργειών για τον εξωτερικό συνεργάτη
- Σαφής προσδιορισμός στο συμβόλαιο, του χρόνου υλοποίησης, καθώς και του κόστους κάθε δραστηριότητας ξεχωριστά
- Σαφής προσδιορισμός των συνθηκών υπό τις οποίες το συμβόλαιο ενδέχεται να τερματιστεί

Ζητήματα σχετικά με την Επιλογή Προμηθευτή, Λογισμικού και τεχνολογικού εξοπλισμού

- Το συμβόλαιο πρέπει να περιλαμβάνει το σύνολο των παραμέτρων που μπορεί να παρέχει το ισχύον νομικό, ρυθμιστικό και κανονιστικό περιβάλλον
- Ορισμός συναντήσεων με τον εξωτερικό συνεργάτη, προκειμένου να ελέγχεται η πρόοδος του έργου
- Ορισμός ενεργειών, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν σε περίπτωση που ο εξωτερικός συνεργάτης δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του συμβολαίου.

3.4 Και το Ελεύθερο Λογισμικό;

Ελεύθερο Λογισμικό είναι το λογισμικό, το οποίο μπορεί ο καθένας ελεύθερα να χρησιμοποιήσει, να διανέμει, να αντιγράψει και να τροποποιήσει ανάλογα με τις ανάγκες του. Γύρω από αυτή τη λογική δημιουργήθηκε μια τεράστια κοινότητα χρηστών και προγραμματιστών που βασιζόμενη στο Διαδίκτυο, συμβάλλουν από κοινού στην συνεχή βελτίωση του λογισμικού, παρέχοντας τις γνώσεις τους και τη δουλειά τους σε όλους. Το λογισμικό ανοιχτού κώδικα είναι αξιόπιστο, σταθερό στην λειτουργία του και απαλλαγμένο από το κόστος απόκτησης και αναβάθμισής του, γεγονός που το κάνει ιδιαίτερα ελκυστικό για την χρήση του στις επιχειρήσεις και τον ιδιώτη. Ήδη χρησιμοποιείται εδώ και πολλά χρόνια σε παγκόσμιο επίπεδο και με τη συνεχή βελτίωση του και την αυξημένη φιλικότητα προς τον χρήστη, αποκτάει συνεχώς περισσότερους οπαδούς. Τα βασικότερα πλεονεκτήματα είναι:

- Το πολύ μικρό κόστος απόκτησης και αναβάθμισης
- Η διαφάνεια στον τρόπο αποθήκευσης και επεξεργασίας δεδομένων
- Η παραγωγή καλύτερης ποιότητας λογισμικού
- Η συλλογική βελτίωση της τεχνογνωσίας μέσω της διαθεσιμότητας προς μελέτη του πηγαίου κώδικα
- Η αυξημένη διαλειτουργικότητα μεταξύ εφαρμογών που προκύπτει από τη χρήση ανοιχτών προτύπων

Στο δικτυακό τόπο <http://www.open-source.gr> μπορεί κανείς να βρει λεπτομερή ενημέρωση για τα πλεονεκτήματα του Ελεύθερου Λογισμικού.

Το Ελεύθερο Λογισμικό διατίθεται οπωσδήποτε δωρεάν;

Όχι, ο όρος «ελεύθερο» αναφέρεται στην ελευθερία χρήσης, μεταβολής και αναδιανομής που παρέχει η άδεια χρήσης του λογισμικού και όχι στο κόστος απόκτησης του. Τυπικό παράδειγμα είναι το open-source λειτουργικό σύστημα GNU/Linux, που μπορεί κάποιος να κατεβάσει και δωρεάν από το Internet αλλά και να αγοράσει μέσω κάποιας διανομής (π.χ. Red Hat, Debian).

Ποιες είναι οι χρησιμότερες εφαρμογές Ελεύθερου Λογισμικού για μια επιχείρηση;

1. OpenOffice.org

Το ελληνικό Openoffice.org είναι ένα ολοκληρωμένο πακέτο εφαρμογών γραφείου. Περιλαμβάνει επεξεργαστή κειμένου (Writer), υπολογιστικό φύλλο (Calc), δημιουργό παρουσιάσεων (Impress) και πρόγραμμα σχεδίασης (Draw). Το OpenOffice.org διαθέτει υποστήριξη για ελληνικά και πιο συγκεκριμένα: ελληνικό έλεγχο ορθογραφίας, συλλαβισμό, ελληνικά μενού, γραμματοσειρές και βοήθεια. Διαθέτει την ίδια λειτουργικότητα με άλλα δημοφιλή προγράμματα εφαρμογών γραφείου (όπως το Microsoft Office) και έτσι αποτελεί την ιδανική λύση για επιχειρήσεις, σχολεία και οργανισμούς, καθώς μπορούν να το αποκτήσουν ελεύθερα (μπορεί δηλαδή οποιοσδήποτε να το χρησιμοποιήσει και να το αντιγράψει).

Ο επίσημος δικτυακός τόπος για το openOffice.org είναι διαθέσιμο στη διεύθυνση www.openoffice.org. Ακόμα είναι διαθέσιμος και στην ελληνική γλώσσα στη διεύθυνση el.openoffice.org.

2. Mozilla

Το ελληνικό Mozilla, ένα πρόγραμμα πλοήγησης στο Διαδίκτυο (web-browser), ανάλογο του Netscape Communicator και του Microsoft Internet Explorer, το οποίο αναπτύχθηκε από την κοινότητα Mozilla.org και διατίθεται ελεύθερα ως προϊόν λογισμικού ανοιχτού κώδικα. Η τελευταία έκδοση του Mozilla υποστηρίζει όλα τα σύγχρονα πρότυπα του Ίντερνετ, διαθέτει βελτιωμένα χαρακτηριστικά ταχύτητας, ασφάλειας και λειτουργικότητας. Ο Mozilla συνοδεύεται επίσης από ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα διαχείρισης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, το οποίο υποστηρίζει την ανάγνωση e-mail από πολλαπλούς λογαριασμούς και παρέχει αυξημένη προστασία από ιούς και εμπορικά, μη επιθυμητά μηνύματα e-mail (spam), καθώς επίσης και μία εφαρμογή συγγραφής ιστοσελίδων και ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικών συνομιλιών (chat).

Ζητήματα σχετικά με την Επιλογή Προμηθευτή, Λογισμικού και τεχνολογικού εξοπλισμού

3. Άλλες εφαρμογές

- Ελληνικό γραφικό περιβάλλον εργασίας KDE 3, που περιλαμβάνει το KOffice και τον περιηγητή ιστοσελίδων Konqueror
- Εξελληνισμένο πρόγραμμα επεξεργασίας εικόνας GIMP έκδοση 1.2
- Πρόγραμμα δημιουργίας και εγγραφής CD K3M με ελληνικά μενού και επιλογές
- X Multimedia System (xmms) με υποστήριξη MPEG video, MP3 όπως επίσης και υποστήριξη για αναπαραγωγή αρχείων ήχου Ogg Vorbis Audio
- XINE, πρόγραμμα αναπαραγωγής Video, DVD και Super Video CD
- Λογισμικό σύνδεσης στο Διαδίκτυο (kppp και isdn)
- Παιχνίδια, προγράμματα ψυχαγωγίας και εκπαιδευτικές εφαρμογές

Όλες οι παραπάνω εφαρμογές είναι διαθέσιμες σε CD (νέα έκδοση Khorrel) με το λειτουργικό σύστημα Linux που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για επίδειξη του Linux σε οποιοδήποτε σύστημα καθώς δεν επηρεάζει την υπάρχουσα εγκατάσταση και είναι διαθέσιμο στη σελίδα www.ellak.gr (ELLAK.gr/Κεντρικό Μενού/Αρχεία).

Στην ίδια σελίδα μπορείτε να βρείτε τα παρακάτω:

- Fonts - Ελληνικές Γραμματοσειρές ή γραμματοσειρές με υποστήριξη ελληνικών
- Open Books - Ελληνικοί Οδηγοί για Ελεύθερο Λογισμικό
- Open office και
- Λοιπά προγράμματα / αρχεία που δεν αντιστοιχούν στις άλλες κατηγορίες

Τέλος, στο δικτυακό τόπο <http://europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp> θα βρείτε αναλυτικές οδηγίες για την ομαλή μετάβαση μιας επιχείρησης σε εφαρμογές ελεύθερου λογισμικού στην αγγλική γλώσσα. (The IDA Open Source Migration Guidelines <http://europa.eu.int/ISPO/ida/export/files/en/1618.pdf>)

- Κατάλογο εταιριών που παρέχουν υπηρεσίες ελεύθερου λογισμικού θα βρείτε στο δικτυακό τόπο www.ellak.gr (κεντρική σελίδα/γνωσιακή βάση/κατάλογος εταιριών)
- Κατάλογο εταιριών που παρέχουν λύσεις ηλεκτρονικού επιχειρείν γενικά θα βρείτε στο δικτυακό τόπο www.goonline.gr (κεντρική σελίδα/η-επιχειρείν/προμηθευτές)

Προστασία της Ηλεκτρονικής μου Επιχείρησης στον κόσμο του Internet

4. Προστασία της ηλεκτρονικής μου επιχείρησης στον κόσμο του Internet

4.1 Με ποιον τρόπο μπορεί μία επιχείρηση να αποκτήσει ολοκληρωμένη εικόνα για τη σημαντικότητα των ηλεκτρονικών κινδύνων που αντιμετωπίζουν τα συστήματά της;

Σε περίπτωση που μία επιχείρηση επιθυμεί να καταγράψει και αντιμετωπίσει τα προβλήματα ηλεκτρονικής ασφάλειας που υπάρχουν, μπορεί να ακολουθήσει διάφορες στρατηγικές.

Αν η επιχείρηση είναι πολύ μικρής κλίμακας, μπορεί να εφαρμόσει κατευθείαν τη λεγόμενη βασική προσέγγιση, στα πλαίσια της οποίας επιλέγονται απευθείας κάποια βασικά τεχνικά και διοικητικά/οργανωτικά μέτρα προστασίας, τα οποία είναι γνωστά από υπάρχοντες κώδικες ακολουθητέας πρακτικής σε διεθνές επίπεδο.

Αν η επιχείρηση είναι μεγαλύτερη και τα συστήματά της έχουν ξεχωριστή σημασία για τη λειτουργία της, για την αποτελεσματική και ολοκληρωμένη καταγραφή των προβλημάτων ασφάλειας που δυνητικά αντιμετωπίζει, ως επαρκέστερη επιστημονικά μέθοδος προτείνεται η εκπόνηση λεπτομερούς μελέτης ανάλυσης και διαχείρισης επικινδυνότητας, με χρήση πρότυπης μεθοδολογίας, από έμπειρους μελετητές. Στα πλαίσια της μελέτης αυτής, αρχικά καταγράφονται λεπτομερώς και αποτιμώνται συγκριτικά τα αγαθά που περιλαμβάνονται στο πληροφοριακό σύστημα, μελετώνται διεξοδικά οι απειλές που υφίσταται το σύστημα και οι αδυναμίες που αυτό παρουσιάζει και ακολούθως υπολογίζεται ο βαθμός επικινδυνότητας του συστήματος. Τελικά, αναπτύσσεται ένα ολοκληρωμένο σχέδιο ασφάλειας για την επιχείρηση, το οποίο περιλαμβάνει τόσο τα προτεινόμενα αντίμετρα, όσο και την πολιτική ασφάλειας της επιχείρησης.

Τα προτεινόμενα αντίμετρα μπορεί να είναι κυρίως τεχνικά, αλλά και διοικητικά και οργανωτικά. Η πολιτική ασφάλειας περιγράφει το σύνολο των κανόνων που καθορίζουν τον τρόπο με τον οποίο μια επιχείρηση προστατεύει τα πληροφοριακά της συστήματα, έτσι ώστε να επιτυγχάνει συγκεκριμένους στόχους ασφάλειας. Η πολιτική ασφάλειας συντάσσεται λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της επιχείρησης και του τομέα της οικονομίας στον οποίο δραστηριοποιείται, βασίζεται στα αποτελέσματα της μελέτης ανάλυσης επικινδυνότητας, καθώς και στις βασικές διαστάσεις των στρατηγικών κατευθύνσεων της επιχείρησης, σε σχέση με την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Αξίζει να σημειωθεί, ότι η πολιτική ασφάλειας αποτελεί υπηρειακό κείμενο και θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα, ώστε όλα τα μέλη του προσωπικού που έχουν ρόλο στη λειτουργία των συστημάτων, είτε ως χρήστες, είτε ως διαχειριστές, είτε ως διοικητικά στελέχη, να λάβουν γνώση της.

Προστασία της Ηλεκτρονικής μου Επιχείρησης στον κόσμο του Internet

4.2 Με ποιον τρόπο μπορούν να διασφαλιστούν τα συστήματα μιας επιχείρησης στην περίπτωση που η ανάπτυξη του συστήματος ή η επεξεργασία των δεδομένων έχουν ανατεθεί σε κάποιον εξωτερικό φορέα;

Οι απαιτήσεις ασφάλειας μιας επιχείρησης, η οποία αναθέτει την ανάπτυξη του πληροφοριακού της συστήματος ή την επεξεργασία των δεδομένων σε εξωτερικό φορέα, θα πρέπει να συμφωνηθούν με τη μορφή συμβάσεως ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη. Γενικά, τα ζητήματα σχετικά με την προσπέλαση και επεξεργασία στο σύστημα εξωτερικών φορέων, θα πρέπει να ρυθμίζονται με ειδικές συμβάσεις, οι οποίες και θα διασφαλίζουν ότι οι τρόποι προσπέλασης και η επεξεργασία των δεδομένων είναι σύμφωνοι με την πολιτική ασφάλειας της επιχείρησης. Οι συμβάσεις θα πρέπει να προβλέπουν και σχετικές αποζημιώσεις για τα δύο μέρη, ενώ πρέπει να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- Τη γενική πολιτική σχετικά με την ασφάλεια των πληροφοριών
- Τις ευθύνες των μερών της σύμβασης
- Τον τρόπο με τον οποίο θα ικανοποιούνται οι απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας και τις ευθύνες που απορρέουν από αυτήν
- Τον τρόπο με τον οποίο θα διασφαλιστεί η ορθή και σαφής κατανομή αρμοδιοτήτων σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη
- Την προστασία των διαφόρων πόρων συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών μέσω των οποίων οι πόροι αυτοί θα προστατεύονται, των διαδικασιών με βάση τις οποίες θα ελέγχεται η ασφάλειά τους, των μηχανισμών ελέγχου και προστασίας, τους κανόνες διαθεσιμότητας και ακεραιότητας, όπως και τους περιορισμούς σχετικά με την αντιγραφή πληροφοριών, την εμπιστευτικότητά τους και την απαιτούμενη εχεμύθεια
- Τον τρόπο ελέγχου πρόσβασης στα δεδομένα της επιχείρησης
- Τα επίπεδα φυσικής ασφάλειας
- Την περιγραφή των υπηρεσιών που θα είναι διαθέσιμες, το απαιτούμενο επίπεδο ποιότητας τους, καθώς και τη διαθεσιμότητα των απαραίτητων υπηρεσιών σε περίπτωση ανάγκης
- Τα δικαιώματα ελέγχου και ιχνηλάτησης
- Τις διαδικασίες χειρισμού, επίλυσης και αναφοράς συμβάντων

- Τις σχέσεις των τρίτων μερών με λοιπούς υπεργολάβους

Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει στην υπογραφείσα σύμβαση να περιλαμβάνεται ένα ολοκληρωμένο σχέδιο ασφάλειας, στο οποίο θα πρέπει να έχουν συμφωνήσει τα εμπλεκόμενα μέρη.

4.3 Από τη νομοθεσία για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων, απορρέουν πρόσθετες δεσμεύσεις για μία επιχείρηση που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά;

Η συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων εξελίσσεται σε συστατικό στοιχείο των συναλλαγών διαμέσου του Internet. Προσωπικά δεδομένα συλλέγονται, συνήθως, κατά την αρχική φάση σύνδεσης του ενδιαφερόμενου καταναλωτή με το δικτυακό χώρο της επιχείρησης, συχνά μέσω εντύπων που συμπληρώνει ψηφιακά ο αγοραστής. Η συλλογή δεδομένων, συνήθως με απώτερο σκοπό τη δημιουργία του προφίλ του «πελάτη», γίνεται συχνά και με άλλους τρόπους, όπως εγκατάσταση αρχείων που είναι γνωστά ως cookies, τεχνικές εξόρυξης δεδομένων κλπ.. Η χρήση τέτοιων τεχνικών παρουσιάζεται συνήθως ως αναγκαιότητα για τη διαμόρφωση των πολιτικών και της στρατηγικής των επιχειρήσεων.

Ωστόσο, όσοι δραστηριοποιούνται στο πεδίο των ηλεκτρονικών συναλλαγών οφείλουν να γνωρίζουν πως ότι είναι τεχνικά δυνατό δεν είναι αυτονόητα και νόμιμο ή θεμιτό. Η συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού επιχειρείν υπόκειται στις ρυθμίσεις, τις προϋποθέσεις και απαγορεύσεις του νόμου 2472/97 για την Προστασία του Ατόμου από την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων, της Οδηγίας 2002/58 για την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και την Προστασία της Ιδιωτικής Ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και τις επιμέρους ερμηνευτικές Οδηγίες που έχει εκδώσει η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (<http://www.dpa.gr>).

Κόστος εγχειρήματος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

5. Κόστος εγχειρήματος ηλεκτρονικού επιχειρείν

5.1 Ποιο είναι, κατ' εκτίμηση, το κόστος για την αξιοποίηση της Πληροφορικής και του Internet από την επιχείρησή μου;

Τα κόστη και οι δαπάνες για την αξιοποίηση του Internet και της πληροφορικής από μια επιχείρηση εντάσσονται σε δύο (2) κατηγορίες: **τις δαπάνες αγοράς βασικού εξοπλισμού και τις δαπάνες αγοράς λογισμικού βασικού αυτοματισμού**. Οι δαπάνες αυτές αφορούν όλες τις επιχειρήσεις, ανεξάρτητα του κλάδου δραστηριοποίησης τους.

Πριν αναφερθούμε αναλυτικά στις προαναφερόμενες δαπάνες, καθώς και σε αυτές που σχετίζονται με τον κλάδο δραστηριοποίησης της εκάστοτε επιχείρησης, θα ήταν αρκετά χρήσιμο να παρουσιάσουμε τρία αντιπροσωπευτικά παραδείγματα (σενάρια) στα οποία διαφαίνονται οι ενέργειες κάποιων επιχειρήσεων σχετικά με την εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Από τα παραδείγματα αυτά καθίσταται εμφανής τόσο ο διαφορετικός τρόπος αντιμετώπισης των τεχνολογικών ζητημάτων, όσο και οι πιθανές επιλογές των επιχειρηματιών σε ότι αφορά την αγορά εξοπλισμού υλικού και λογισμικού. Παράλληλα, παρατίθενται πίνακες στους οποίους διαφαίνονται τα επιμέρους **ενδεικτικά** κόστη για την αγορά του απαραίτητου βασικού εξοπλισμού όσο και οι συνολικές **ενδεικτικές** δαπάνες για κάθε επιχείρηση.

Σενάριο A: επιχείρηση προώθησης-πώλησης ηλεκτρολογικού υλικού

Η εταιρεία XYZ αποτελεί μια νέα επιχείρηση η οποία ειδικεύεται στην προώθηση-πώληση προϊόντων ηλεκτρολογικού υλικού. Η συγκεκριμένη εταιρεία συνεργάζεται με διάφορους προμηθευτές ηλεκτρολογικού εξοπλισμού του εξωτερικού με σκοπό την προώθηση των προϊόντων τους στον ελληνικό χώρο.

Λόγω του νεανικού της ηλικίας της συγκεκριμένης επιχείρησης και του μικρού αριθμού υπαλλήλων (το προσωπικό της επιχείρησης αποτελείται από 3 άτομα), η επιχείρηση δεν διαθέτει ηλεκτρονικό κατάστημα και ούτε δραστηριοποιείται στο ηλεκτρονικό επιχειρείν. Ωστόσο, η επιχείρηση χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών προκειμένου να εκτελεί τις παρακάτω δραστηριότητες:

- Την περιήγηση στο Internet και την εύρεση πιθανών νέων προμηθευτών ηλεκτρολογικού εξοπλισμού (αναζήτηση νέων προμηθευτών, ενδεικτικών τιμών προϊόντων κ.α.).

- Την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τους υπάρχοντες προμηθευτές για την παραγγελία νέου υλικού (η συγκεκριμένη διαδικασία αρκετές φορές γίνεται και μέσω τηλεφώνου).
- Την επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με πελάτες της επιχείρησης στον ελλαδικό χώρο (εφ' όσον και αυτοί διαθέτουν την απαιτούμενη υποδομή)
- Λογισμικό λογιστηρίου (κυρίως λογισμικό εμπορικής διαχείρισης)
- Εκτύπωση λογιστικών στοιχείων (π.χ. τιμολογίων) καθώς και του καταλόγου προϊόντων της επιχείρησης.

Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί ότι τις παραπάνω λειτουργίες εκτελεί και είναι υπεύθυνος για αυτές ο ιδιοκτήτης και διευθυντής της επιχείρησης.

Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζονται τα προϊόντα βασικού εξοπλισμού που διαθέτει η επιχείρηση καθώς και το ενδεικτικό κόστος αγοράς αυτών:

Εξοπλισμός Υλικού Λογισμικού	Λεπτομέρειες	Κόστος αγοράς
Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές	2	1.500 €
Εκτυπωτές	1	150 €
Συνδρομή σύνδεσης στο Internet	ISDN 64K(1 έτος)	310 €
Τηλεπικοινωνιακά τέλη (για πρόσβαση στο Internet)	(1 έτος)	200 €
Άδειες χρήσης λειτουργικού συστήματος	2	400 €
Λογισμικό αυτοματισμού γραφείου (επεξεργασία κειμένου, λογιστικά φύλλα κ.α.)	1	400 €
Λογισμικό Λογιστηρίου	1	3.000 €

Κόστος εγχειρήματος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

Σενάριο Β: Γραφείο Ασφάλισης

Το γραφείο ασφάλισης ΑΒΓ συνεργάζεται με διάφορες ασφαλιστικές εταιρείες του ελληνικού χώρου με στόχο την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών ασφάλειας που αυτές παρέχουν. Το συγκεκριμένο γραφείο αποτελεί μια μικρή επιχείρηση που απασχολεί 7 άτομα, δεν διαθέτει συγκεκριμένο τμήμα πληροφορικής καθώς και δικτυακό τόπο για on-line υπηρεσίες. Ωστόσο, η επιχείρηση χρησιμοποιεί αρκετά τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών προκειμένου να εκτελεί τις παρακάτω, κυρίως, λειτουργίες:

- Χρήση εφαρμογής εξειδικευμένης στη διαχείριση και λειτουργία ασφαλιστικών γραφείων.
- Μόνιμη σύνδεση στο Internet προκειμένου να διευκολύνεται η άμεση και επί 24ώρου βάσεως επικοινωνία με τις συνεργαζόμενες ασφαλιστικές εταιρείες.
- Λογισμικό λογιστηρίου.
- Λογισμικό διαχείρισης προσωπικού.
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για την επικοινωνία με τους πελάτες.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζουμε τις δαπάνες για την αγορά του τεχνολογικού εξοπλισμού και λογισμικού από την εν λόγω επιχείρηση:

Εξοπλισμός	Λεπτομέρειες	Κόστος
Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές	5	3.750 €
Άδειες χρήσης λειτουργικού συστήματος	5	1.000 €
Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός (κάρτες δικτύου, router (ISDN))	5 κάρτες δικτύου 1 Router ISDN	500 €
Εκτυπωτές	1 Laser Printer	650 €
Συνδρομή σύνδεσης στο Internet	ISDN 128K (1 έτος)	550 €
Τηλεπικοινωνιακά Τέλη	(1 έτος)	250 €
Λογισμικό αυτοματισμού γραφείου		400 €
Λογισμικό Λογιστηρίου		3.000 €
Λογισμικό Διαχείρισης προσωπικού		1.000 €
Εξειδικευμένη εφαρμογή διαχείρισης ασφαλιστικών γραφείων		1.500 €
Εγκατάσταση		700 €
Εκπαίδευση προσωπικού		1.300 €

Σενάριο Γ: Τουριστικό γραφείο

Το τουριστικό γραφείο XYZ παρέχει τις υπηρεσίες του στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Το γραφείο συνεργάζεται με διάφορους φορείς, κυρίως ταξιδιωτικές επιχειρήσεις, με σκοπό να καλύπτει τις ανάγκες ακόμα και του πιο απαιτητικού πελάτη. Η εν λόγω επιχείρηση απασχολεί προσωπικό της τάξης των 15 ατόμων, εκ των οποίων τα τρία (3) από αυτά ασχολούνται κυρίως με τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (π.χ. συντήρηση, ανανέωση του δικτυακού τόπου της επιχείρησης κ.α.). Λόγω της φύσης της συγκεκριμένης επιχείρησης αλλά και του έντονου ανταγωνισμού στο κλάδο, η επιχείρηση αποφάσισε να αξιοποιήσει τις δυνατότητες του ηλεκτρονικού επιχειρείν και να χρησιμοποιήσει τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών προκειμένου να ανταποκριθεί στις αυξανόμενες ανάγκες, να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να προβληθεί μέσω ενός δικτυακού τόπου και να υποστηρίξει on-line κρατήσεις.

Παράλληλα, δόθηκε ιδιαίτερη σημασία τόσο στην εκπαίδευση του προσωπικού της επιχείρησης για την ομαλή λειτουργία των νέων συστημάτων, όσο και σε διαδικασίες ασφάλειας οι οποίες εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων και τις ασφαλείς συναλλαγές με τους πελάτες της επιχείρησης. Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζονται οι δαπάνες της εν λόγω επιχείρησης προκειμένου να εισέλθει στο ηλεκτρονικό επιχειρείν:

Εξοπλισμός	Λεπτομέρειες	Κόστος
Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές	10	7.000 €
Άδειες χρήσης λειτουργικών Συστημάτων	10	2.000 €
Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός	10 κάρτες τοπικού δικτύου ADSL Modem/Router	515 €
Εκτυπωτές	3 Laser Printers 2 Inkjet Printers	2.250 €
Συνδρομές Σύνδεσης στο Internet	ADSL 512 kbps /128 kbps (1 έτος) 1 Router ISDN	700 €
Τηλεπικοινωνιακά Τέλη (1 έτος)	Για ADSL 512/128 kbps	830 €
Συνδρομή φιλοξενίας ιστοσελίδας	(1 έτος)	200 €

Κόστος εγχειρήματος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

Λογισμικό Αυτοματισμού Γραφείου	-	400 €
Λογισμικό Λογιστηρίου	-	3.000 €
Λογισμικό Διαχείρισης Προσωπικού	-	1.000 €
Λογισμικό Μισθοδοσίας	-	1.500 €
Εξειδικευμένο Λογισμικό Διαχείρισης Ταξιδιωτικών Γραφείων	-	2.000 €
Συνδρομές σε εταιρείες on-line κρατήσεων	-	800 €
Δημιουργία δικτυακού τόπου για on-line κρατήσεις	-	1.500 €
Μελέτη και μέτρα ασφάλειας για Website	-	2.000 €
Εγκατάσταση	-	800 €
Εκπαίδευση προσωπικού	-	1.500 €

Στο σημείο αυτό είναι χρήσιμο να παρουσιάσουμε τα **ενδεικτικά** κόστη όσο αφορά την αγορά του βασικού εξοπλισμού και την αγορά λογισμικού βασικού αυτοματισμού. Πρέπει να σημειωθεί ότι είναι δυνατή η επιλογή **μεμονωμένων δαπανών** της κάθε κατηγορίας (δεν είναι απαραίτητο να επιλεγεί το σύνολο των δαπανών της κατηγορίας) ή και **συνδυασμός μεμονωμένων δαπανών** των δύο κατηγοριών.

Κατηγορία Βασικού Εξοπλισμού (Κωδικός Κατηγορίας: ΒΕ)

Η κατηγορία αυτή απευθύνεται σε επιχειρήσεις που είτε δεν διαθέτουν:

- καθόλου ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή / και δικτυακό εξοπλισμό (για δημιουργία τοπικού δικτύου και πρόσβαση στο Internet), ή
- η υπάρχουσα υποδομή δεν επαρκεί για την κάλυψη των αναγκών της επιχείρησης ανάλογα με τον τύπο δραστηριότητας της και τον αριθμό του απασχολούμενου προσωπικού.

Στα πλαίσια της συγκεκριμένης κατηγορίας η επιχείρηση (ανεξαρτήτως κλάδου) μπορεί να προβεί σε οποιαδήποτε από τις δαπάνες του Πίνακα που

ακολουθεί. Συγκεκριμένα, προβλέπεται η αγορά και εγκατάσταση ενός ή δύο υπολογιστών, εκτυπωτών και δικτυακού εξοπλισμού (router, hub κλπ.), καθώς και η κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών εξόδων και των εξόδων παρουσίας της επιχείρησης στο Internet («Web-presence») για 1 έτος.

Δαπάνες για Κατηγορία ΒΕ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές	700 €	2.000 €
Άδειες Χρήσης Λειτουργικών Συστημάτων	200 €	400 €
Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός (Modem, Κάρτες Δικτύου, Router (ISDN), xDSL) κ.α.	200 €	1.200 €
Εκτυπωτές	200 €	700 €
Συνδρομές Σύνδεσης στο Internet (1 έτος)	200 €	700 €
Τηλεπικοινωνιακά Τέλη (1 έτος) Δεν συμπεριλαμβάνεται η ανάπτυξη του δικτυακού τόπου	200 €	600 €
Εξοδα Εγκατάστασης	100 €	300 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	300 €	900 €

Κατηγορία Λογισμικού Βασικού Αυτοματισμού (Κωδικός Κατηγορίας: ΛΒΑ)

Στα πλαίσια της συγκεκριμένης κατηγορίας η επιχείρηση (ανεξαρτήτως κλάδου) μπορεί να προβεί σε οποιαδήποτε από τις δαπάνες του Πίνακα που ακολουθεί, με στόχο την αγορά, εγκατάσταση και εκπαίδευση χρήσης βασικών εφαρμογών λογισμικού που αφορούν την προώθηση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης μέσω Internet (Web presence), την εσωτερική οργάνωση και διοίκηση της επιχείρησης, καθώς και την αυτοματοποίηση βασικών δραστηριοτήτων της επιχείρησης (μέγεθος επιχείρησης μικρότερο των 15 ατόμων).

Δαπάνες για Κατηγορία ΛΒΑ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Λογισμικό Αυτοματισμού Γραφείου	400 €	700 €

Κόστος εγχειρήματος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

Λογισμικό Διαχείρισης Αποθήκης	650 €	3.000 €
Λογισμικό Λογιστηρίου	3.000 €	5.000 €
Λογισμικό Μισθοδοσίας	2.000 €	5.000 €
Λογισμικό Διαχείρισης Προσωπικού	1.000 €	3.000 €
Ανάπτυξη Ιστοσελίδας (Web Presence)	700 €	2.000 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	900 €

5.2 Πώς επηρεάζεται το κόστος από τον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιούμαι;

Έχοντας υπόψη μας τα κόστη αγοράς του βασικού εξοπλισμού και του λογισμικού βασικού αυτοματισμού προκύπτει το ερώτημα αν απαιτείται η αγορά περαιτέρω εξοπλισμού ανάλογα με τον κλάδο δραστηριοποίησης της εκάστοτε επιχείρησης. Στην ενότητα αυτή, περιγράφονται οι ενδεικτικές δαπάνες ανά κλάδο δραστηριοποίησης (μέγεθος επιχείρησης μικρότερο των 15 ατόμων).

1. Κλάδος Μεταποίησης (Κωδικός Κατηγορίας: K-MET)

Επιχειρήσεις με δραστηριότητες που εντάσσονται στο κλάδο μεταποίησης μπορούν να εκσυγχρονίσουν - αυτοματοποιήσουν τις γραμμές παραγωγής τους επιλέγοντας μια ή περισσότερες από τις κατηγορίες δαπανών του Πίνακα που ακολουθεί.

Δαπάνες για Κατηγορία K-MET	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Συστήματα Παρακολούθησης Παραγωγής	3.000 €	20.000 €
Εφαρμογή Παρακολούθησης Διανομής & Παραγγελιών	1.500 €	8.000 €
Συστήματα Γραμμωτού Κώδικα - Barcode (Software & Hardware)	3.000 €	8.000 €

Λογισμικό Αυτοματοποίησης / Προγραμματισμού Μηχανημάτων Παραγωγής	1.500 €	15.000 €
Υλικό διασύνδεσης μηχανημάτων παραγωγής με Η/Υ	150 €	4.500 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.000 €

2. Κλάδος Κατασκευών (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΚΑΤ)

Επιχειρήσεις με δραστηριότητες που εντάσσονται στο κλάδο των κατασκευών μπορούν να εκσυγχρονίσουν – βελτιστοποιήσουν την λειτουργία τους μέσω εξειδικευμένου λογισμικού για τον προγραμματισμό και παρακολούθηση της προόδου των έργων.

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΚΑΤ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Συστήματα Παρακολούθησης Έργων	3.000 €	15.000 €
Έξοδα Εγκατάστασης	200 €	300 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.000 €

3. Κλάδος Εμπορίου (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΕΜΠ)

Επιχειρήσεις με δραστηριότητες που εντάσσονται στο κλάδο του Εμπορίου μπορούν να αξιοποιήσουν τις κατηγορίες δαπανών του παρακάτω πίνακα για την ανάπτυξη υποδομής «ηλεκτρονικού εμπορίου» και τον εκσυγχρονισμό των αποθηκών τους με «συστήματα γραμμωτού κώδικα (barcode)".

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΕΜΠ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Δημιουργία δικτυακού τόπου ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce site)	2.000 €	10.000 €

Κόστος εγχειρήματος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

Υποστήριξη ηλεκτρονικών προμηθειών (συστήματα e-procurement)	2.000 €	10.000 €
Τροποποιήσεις Λογισμικού Αποθήκης-Λογιστηρίου για διασύνδεση με το e-commerce site	1.500 €	8.000 €
Συμμετοχή σε άλλα συστήματα «Ηλεκτρονικού Επιχειρείν»	1.000 €	5.000 €
Μελέτη και Μέτρα Ασφάλειας για το e-commerce site	1.000 €	5.000 €
Συστήματα Γραμμωτού Κώδικα – Barcode (Software & Hardware)	3.000 €	8.000 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.200 €

4. Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών: Ξενοδοχεία (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΠΥ-ΞΕΝ)

Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις μπορούν να αξιοποιήσουν τις κατηγορίες δαπανών του παρακάτω πίνακα για την ανάπτυξη εξειδικευμένου λογισμικού, για τον προγραμματισμό και διαχείριση ξενοδοχείων (Central Reservation System). Επίσης είναι δυνατή η διασύνδεση του συστήματος με δικτυακούς τόπους για την on-line κράτηση δωματίων.

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΠΥ-ΞΕΝ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Εξειδικευμένες εφαρμογές για Ξενοδοχεία (κρατήσεις θέσεων, πλάνο δωματίων κλπ.)	2.000 €	10.000 €
Δημιουργία δικτυακού τόπου για on-line κρατήσεις δωματίων	1.500 €	5.000 €
Λογισμικό και Εξοπλισμός για ανάπτυξη συστήματος «ηλεκτρονικών κλειδιών» για τα δωμάτια	2.000 €	8.000 €

Συνδρομές σε εταιρείες on-line κρατήσεων (1 έτος)	350 €	2.000 €
Εξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.000 €

5. Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών: Εστιατόρια (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΠΥ-ΕΣΤ)

Επιχειρήσεις εστιατορίων μπορούν να αξιοποιήσουν τις κατηγορίες δαπανών του παρακάτω πίνακα για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών λειτουργίας τους.

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΠΥ-ΕΣΤ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Εξειδικευμένες εφαρμογές για Εστιατόρια (διαχείριση παραγγελιών, κρατήσεις θέσεων κλπ.)	1.000 €	5.000 €
Εξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	300 €	700 €

6. Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών: Τουριστικά Γραφεία (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΠΥ-ΤΓ)

Τα τουριστικά γραφεία μπορούν να αξιοποιήσουν τις κατηγορίες δαπανών του παρακάτω πίνακα για να:

- Συμμετάσχουν σε on-line συστήματα κρατήσεων θέσεων (πχ. σε αεροπορικές εταιρείες, σε άλλα ταξιδιωτικά γραφεία κλπ.)
- Προσφέρουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα κρατήσεων θέσεων μέσω του Internet

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΠΥ-ΤΓ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Εξειδικευμένο Λογισμικό Διαχείρισης Ταξιδιωτικών Γραφείων	2.000 €	5.000 €

Κόστος εγχειρήματος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

Συνδρομές σε εταιρείες on-line κρατήσεων (1 έτος)- πχ. σε αεροπορικές εταιρείες, σε άλλα ταξιδιωτικά γραφεία κλπ.	800 €	2.000 €
Δημιουργία δικτυακού τόπου για on-line κρατήσεις από τους πελάτες της επιχείρησης	1.500 €	5.000 €
Μελέτη και Μέτρα Ασφάλειας για Web-site	1.000 €	5.000 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.000 €

7. Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών: Γραφεία Ασφαλίσεων (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΠΥ-ΓΑ)

Τα γραφεία ασφαλίσεων μπορούν να αξιοποιήσουν τις κατηγορίες δαπανών του παρακάτω πίνακα για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών λειτουργίας τους και την παροχή on-line υπηρεσιών.

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΠΥ-ΓΑ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Εξειδικευμένες εφαρμογές Διαχείρισης Ασφαλιστικών Γραφείων	1.500 €	7.000 €
Δημιουργία Δικτυακού Τόπου για on-line υπηρεσίες	2.500 €	8.000 €
Μελέτη και Μέτρα Ασφάλειας για Web-site	1.000 €	5.000 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.000 €

8. Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών: Οργανισμοί Παροχής Υπηρεσιών Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΠΥ-ΟΥΚΜ)

Οργανισμοί του συγκεκριμένου κλάδου μπορούν να αξιοποιήσουν τις κατη-

γορίες δαπανών του παρακάτω πίνακα για την αυτοματοποίηση και εκσυγχρονισμό των λειτουργιών τους.

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΜΕΤ Κ-ΠΥ-ΟΥΚΜ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Λογισμικό Ηλεκτρονικού Ιατρικού Φακέλου και Διαχείρισης Ασθενών	1.500 €	6.000 €
Τροποποιήσεις Λογισμικού για διασύνδεση με Ιατρικά Μηχανήματα	1.000 €	3.000 €
Υλικό Διασύνδεσης Ιατρικών Μηχανημάτων με Υπολογιστικά Συστήματα	500 €	3.000 €
Εξοπλισμός Τηλεϊατρικής (πχ. ηλεκτρονικοί καρδιογράφοι, σαρωτές ακτινογραφιών κλπ.)	1.000 €	7.000 €
Συνδρομές με Ιατρικές Βάσεις Δεδομένων (1 έτος)	350 €	1.500 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.200 €

9. Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών: Ενδιάμεσοι Χρηματοπιστωτικοί Οργανισμοί (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΠΥ-ΕΧΟ)

Οι Ενδιάμεσοι Χρηματοπιστωτικοί Οργανισμοί μπορούν να εκσυγχρονίσουν τη λειτουργία τους μέσω εξειδικευμένου λογισμικού, τη διασύνδεση τους με τα χρηματιστήρια και την παροχή on-line ενημέρωσης στους πελάτες (μέσω του Internet).

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΠΥ-ΕΧΟ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Εξειδικευμένο Λογισμικό Χρηματοπιστωτικού Οργανισμού	1.500 €	5.000 €

Κόστος εγχειρήματος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

Δημιουργία Δικτυακού Τόπου για on-line υπηρεσίες (ενημέρωση πελατών)	1.500 €	5.000 €
Μελέτη και Μέτρα Ασφάλειας για Web-site	1.000 €	5.000 €
Δαπάνες Σύνδεσης με Χρηματιστήρια και άλλες Βάσεις Δεδομένων (1 έτος)	1.500 €	3.000 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.000 €

10. Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών: Γραφεία Διαχείρισης Ακίνητης Περιουσίας (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΠΥ-ΔΑΠ)

Τα Γραφεία Διαχείρισης Ακίνητης Περιουσίας μπορούν να αξιοποιήσουν τις κατηγορίες δαπανών του παρακάτω πίνακα για την καταγραφή και παρουσίαση των ακινήτων σε συνδυασμό με τη δυνατότητα διαδικτυακής παρουσίασης.

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΠΥ-ΔΑΠ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Εξειδικευμένο Λογισμικό Καταγραφής και Διαχείρισης Ακινήτων	1.500 €	8.000 €
Δημιουργία Δικτυακού Τόπου για on-line υπηρεσίες (ενημέρωση πελατών - παρουσίαση ακινήτων)	2.500 €	8.000 €
Δαπάνες Σύνδεσης με Βάσεις Δεδομένων Ακινήτων (1 έτος)	400 €	1.000 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.000 €

11. Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών: Γραφεία Εκμίσθωσης Μηχανημάτων / Εξοπλισμού και άλλων Ειδών (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΠΥ-ΕΚΜ)

Τα Γραφεία Εκμίσθωσης Μηχανημάτων / Εξοπλισμού και άλλων Ειδών μπορούν να αξιοποιήσουν τις κατηγορίες δαπανών του παρακάτω πίνακα για την διαχείριση του εκμισθωμένου και προς εκμίσθωση υλικού, όπως επίσης και για την ανάπτυξη της απαραίτητης υποδομής για την παροχή υπηρεσιών μέσω Internet.

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΠΥ-ΕΚΜ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Εξειδικευμένο Λογισμικό Διαχείρισης ειδών (εκμισθωμένων και προς εκμίσθωση)	1.500 €	5.000 €
Δημιουργία Δικτυακού Τύπου για on-line υπηρεσίες (ενημέρωση πελατών – on-line εκμίσθωση)	2.500 €	8.000 €
Μελέτη και Μέτρα Ασφάλειας για Web-site	1.000 €	5.000 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.000 €

12. Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών: Εκπαίδευση (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΠΥ-ΕΚΠ)

Οι επιχειρήσεις Παροχής Υπηρεσιών Εκπαίδευσης μπορούν να αξιοποιήσουν τις κατηγορίες δαπανών του παρακάτω πίνακα για την προμήθεια και εγκατάσταση εξειδικευμένου λογισμικού (εκπαιδευτικού και μη) καθώς και πλατφόρμας e-learning για την παροχή on-line εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Επίσης, οι επιχειρήσεις του συγκεκριμένου κλάδου μπορούν να αναπτύξουν αίθουσες τηλεεκπαίδευσης και να εξασφαλίσουν συνδρομές σε τράπεζες πληροφοριών εκπαιδευτικού υλικού.

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΠΥ-ΕΚΜ	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Εξειδικευμένο Λογισμικό Διαχείρισης Εκπαιδευομένων	1.500 €	6.000 €

Κόστος εγχειρήματος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

Αγορά και Εγκατάσταση Πλατφόρμας e-learning	2.500 €	12.000 €
Δημιουργία «Αίθουσας Τηλεεκπαίδευσης» (εξοπλισμός και Λογισμικό)	3.000 €	15.000 €
Συνδρομή για Διασύνδεση με Βάσεις Δεδομένων Εκπαιδευτικού Υλικού (1 έτος)	500 €	2.000 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.500 €

13. Κλάδος Παροχής Υπηρεσιών: Γραφεία Πληροφορικής – Έρευνας και Ανάπτυξης (Κωδικός Κατηγορίας: Κ-ΠΥ-ΠΕ&Α)

Οι επιχειρήσεις Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής, Έρευνας & Ανάπτυξης, μπορούν να αξιοποιήσουν τις κατηγορίες δαπανών του παρακάτω πίνακα για την προμήθεια και εγκατάσταση εξειδικευμένου λογισμικού για την υποστήριξη τηλε-εργασίας καθώς και λογισμικού για τη διαχείριση γνώσης. Επίσης οι επιχειρήσεις του συγκεκριμένου κλάδου μπορούν να αναπτύξουν υποδομή για τηλεδιάσκεψη και να εξασφαλίσουν συνδρομές σε ερευνητικές βάσεις δεδομένων.

Δαπάνες για Κατηγορία Κ-ΠΥ-ΠΕ&Α	Ελάχιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη	Μέγιστη Προϋπολογισθείσα Δαπάνη
Εξειδικευμένο Λογισμικό Υποστήριξης Τηλε-εργασίας	1.500 €	5.000 €
Λογισμικό Διαχείρισης Γνώσης (Knowledge Management)	2.500 €	10.000 €
Συνδρομή για Διασύνδεση με Βάσεις Δεδομένων Ε&Α (1 έτος)	300 €	1.500 €
Σύστημα Τηλεδιάσκεψης	2.500 €	12.000 €
Έξοδα Εγκατάστασης	300 €	600 €
Εκπαίδευση Προσωπικού	500 €	1.200 €

5.3 Ποιες είναι οι κυριότερες πηγές ενίσχυσης για την μετάβαση της επιχείρησής μου στο ηλεκτρονικό επιχειρείν;

Στο πλαίσιο της σημαντικής προσπάθειας της Πολιτείας για την υποβοήθηση των ατομικών, οικογενειακών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων και την επέκτασή τους στο χώρο του ηλεκτρονικού επιχειρείν, υλοποιείται μία σειρά από δράσεις – προγράμματα που εντάσσονται κυρίως στα επιχειρησιακά Προγράμματα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και «Ανταγωνιστικότητα» του 3ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης.

Πληροφορίες για τα προγράμματα υπάρχουν, κυρίως, στους παρακάτω Δικτυακούς Τόπους:

- www.goonline.gr
- www.e-pixeireite.gr
- www.ebusinessforum.gr
- www.infosociety.gr
- www.ktpae.gr
- www.ggb.gr
- www.eommex.gr

Ενδεικτικά, τα προγράμματα που υλοποιούνται σήμερα είναι τα παρακάτω:

Το πρόγραμμα «Δικτυωθείτε»

Το πρόγραμμα "Δικτυωθείτε" αφορά στην ενίσχυση των επιχειρήσεων όλων των κλάδων και τομέων οικονομικής δραστηριότητας που απασχολούν από 1 έως 10 άτομα για την απόκτηση του ελάχιστου αναγκαίου εξοπλισμού για τη διασύνδεσή τους με το Internet και την επιχειρηματική του χρήση. Μέχρι τη λήξη του προγράμματος, που είναι το 2006, αναμένεται να επιδοτηθούν από το πρόγραμμα αυτό συνολικά 50.000 επιχειρήσεις.

Σήμερα, η αίτηση ένταξης στο Πρόγραμμα περιλαμβάνει μία απλή μονοσέλιδη αίτηση. Η υλοποίηση του έργου μπορεί να ξεκινήσει αμέσως μετά την υποβολή της αίτησης, ενώ η αξιολόγηση των αιτήσεων γίνεται εντός του μηνός που υποβλήθηκε η αίτηση (απαιτείται πλέον μόνο η έγκριση του Προέδρου του EOMMEX, ενώ η καταβολή της επιδότησης γίνεται μέσω Τραπεζικού Λογαριασμού με χρήση του Διατραπεζικού Συστήματος ΔΙΑΣ).

Η αίτηση για τη συμμετοχή στο πρόγραμμα διατίθεται στα κατά τόπους επιμελητήρια και στα γραφεία του EOMMEX. Επίσης υπάρχει σε ηλεκτρονική μορφή, στους Δικτυακούς Τόπους www.goonline.gr και www.eommex.gr/greek/index.htm

Κόστος εγχειρήματος Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

Το πρόγραμμα «Εκπαιδευτική Στήριξη»

Το "Δικτυωθείτε" συνεπικουρείται από το πρόγραμμα "Εκπαιδευτική Στήριξη" που χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα "Ανταγωνιστικότητα" και το οποίο παρέχει δωρεάν επιτόπια εκπαίδευση για την εξοικείωση των πολύ μικρών επιχειρήσεων με τις πρακτικές και τις δυνατότητες του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Την εκπαίδευση παρέχουν Σύμβουλοι Υποστήριξης και Καθοδήγησης (Σ.Υ.Κ.) που έχουν κατάλληλα εκπαιδευτεί και σταλεί από περιφερειακές κοινοπραξίες ΑΕΙ, ΤΕΙ, επιμελητηρίων και τοπικών φορέων, υπό το συντονισμό του Εθνικού Δικτύου Έρευνας και Τεχνολογίας. Έτσι, οποιαδήποτε επιχείρηση η οποία απασχολεί έως 10 άτομα μπορεί με ένα απλό τηλεφώνημα στο **801 11 46638** να δεχθεί, σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα, τρεις εκπαιδευτικές επισκέψεις των 7 ωρών από εκπαιδευμένο σύμβουλο.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο: www.goonline.gr

Παράδειγμα:

Μοντελισμός, ΙΩΑΝΝΙΝΑ

Κύρος ΖΙΑΓΚΑΣ: «Το πρόγραμμα Δικτυωθείτε, για τα ελληνικά δεδομένα, πιστεύω ότι είναι πάρα πολύ καλό. Όλες οι βασικές μου γνώσεις είναι μέσα από την εκπαίδευση που προσέφερε το πρόγραμμα. Από εκεί και πέρα σιγά-σιγά κάτι μαθαίνεις, κάτι πειραματίζεσαι μόνος σου, ρωτάς, διαβάζεις και μπορείς να δουλεύεις όλο και καλύτερα τον υπολογιστή σου».

Το πρόγραμμα: «ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΤΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ».

Το πρόγραμμα "Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά" ενισχύει επιχειρήσεις όλων των κλάδων που απασχολούν από 5 έως 200 άτομα για την υλοποίηση ολοκληρωμένων επενδυτικών σχεδίων που αφορούν την εγκατάσταση ή χρήση υπηρεσιών πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων, εσωτερικής οργάνωσης και διοίκησης της επιχείρησης, την υιοθέτηση σύγχρονων εργαλείων του ηλεκτρονικού επιχειρείν, την ανάπτυξη ψηφιακού περιεχομένου ή τη συμμετοχή σε ηλεκτρονικές αγορές (e-marketplaces).

Ο Α` κύκλος του Προγράμματος, συνολικού προϋπολογισμού 88,2 εκατομμυρίων ευρώ ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2003 με την επιλογή 800 επιχειρήσεων, οι οποίες υλοποιούν σήμερα τις αντίστοιχες επενδύσεις.

Ο Β` Κύκλος του Προγράμματος συνολικού προϋπολογισμού 184,4 εκατομμυρίων ευρώ, προκηρύχθηκε τον Αύγουστο του 2003 με λήξη προθεσμίας υποβολής το Νοέμβριο του 2003.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο: www.e-pixeireite.gr

Πρόγραμμα: «ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ +».

Για την περαιτέρω ενίσχυση της ηλεκτρονικοποίησης των επιχειρήσεων σχεδιάζεται το πρόγραμμα "ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ +". Με βάση το σημερινό σχεδιασμό (Δεκέμβριος 2003), το πρόγραμμα θα υλοποιηθεί από τις Περιφέρειες και θα απευθύνεται σε επιχειρήσεις που απασχολούν από 2 έως 15 άτομα προσωπικό. Μέσω του προγράμματος, προβλέπεται να ενισχυθούν περίπου 200 επιχειρήσεις σε κάθε περιφέρεια (συνολικά δηλαδή 2600 επιχ.) για επενδύσεις ύψους έως και 10 χιλιάδων ευρώ, για την προμήθεια εξοπλισμού και λογισμικού κατάλληλα προσαρμοσμένου για να καλύπτει τις ανάγκες τους, με σκοπό τη συμμετοχή τους στην ψηφιακή οικονομία. Σημειώνεται ότι οι προδιαγραφές του προγράμματος αυτού ενδέχεται να αλλάξουν ως την τελική προκήρυξη του.

5.4 Υπάρχουν εταιρείες-σύμβουλοι που θα μπορούσαν να βοηθήσουν στη μετάβαση της επιχείρησής μου στο ηλεκτρονικό επιχειρείν;

Η μετάβαση μιας επιχείρησης προς την ψηφιακή οικονομία και η δραστηριοποίησή της στο ηλεκτρονικό επιχειρείν, προϋποθέτει τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας. Οι τεχνολογίες αυτές ενδέχεται να περιλαμβάνουν τόσο τον απαραίτητο υλικό εξοπλισμό (π.χ. αγορά ηλεκτρονικού υπολογιστή, αγορά modems κλπ.) όσο και το απαραίτητο λογισμικό (π.χ. λογισμικό αυτοματισμού γραφείου, λογισμικό λογιστηρίου κλπ.). Στις μέρες μας υπάρχουν πολλές επιχειρήσεις, οι οποίες σκοπό έχουν την προμήθεια του απαραίτητου τεχνολογικού εξοπλισμού που θα ενισχύει και θα βοηθά τη λειτουργία και δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων στο ηλεκτρονικό επιχειρείν.

Ο κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να αναζητήσει πληροφορίες για τον εκάστοτε προμηθευτή μέσω του Internet προκειμένου να ενημερωθεί για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αυτός παρέχει. Στο δικτυακό τόπο του Προγράμματος Δικτυωθείτε και συγκεκριμένα στην ηλεκτρονική διεύθυνση (<http://www.go-online.gr/ebusiness/weblinks/>) υπάρχει μία πλήρης και ενημερωμένη λίστα από προμηθευτές που προσφέρουν λύσεις ηλεκτρονικού επιχειρείν. Επίσης, στο Χρυσό Οδηγό επιχειρείν του Ο.Τ.Ε (<http://www.greekb2b.gr/gr/index.jsp>) υπάρχει εκτεταμένη λίστα προμηθευτών του απαραίτητου, για τη δραστηριοποίηση στο ηλεκτρονικό επιχειρείν, τεχνολογικού εξοπλισμού.

6. ...και την επομένη μέρα τι;

6.1 Αν υποθέσουμε ότι η ένταξη της επιχείρησής μου στο ηλεκτρονικό επιχειρείν τελικά πραγματοποιηθεί, υπάρχουν περαιτέρω ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν σχετικά με την ηλεκτρονική μου επιχείρηση;

Με την ολοκλήρωση της υλοποίησης ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν παρατηρείται συχνά το φαινόμενο εφησυχασμού και απουσίας περαιτέρω ενεργειών και δραστηριοτήτων σχετικών με τη συντήρηση των συστημάτων, την πιθανή ενίσχυσή τους, τις αλλαγές που ενδέχεται να γίνουν στην ευρύτερη επιχειρηματική λειτουργία κλπ. Η αντιμετώπιση αυτή αποτελεί συνήθη λανθασμένη πρακτική, η οποία πρέπει να αποφεύγεται διότι αρκετές φορές ενδέχεται να έχει αρνητικές συνέπειες στην όλη επιχειρηματική λειτουργία και δραστηριότητα των επιχειρήσεων.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται κάποιες περαιτέρω ενέργειες και δραστηριότητες που είναι απαραίτητες να γίνουν μετά το πέρας ενός έργου ηλεκτρονικού επιχειρείν. Οι κυριότερες ενέργειες-δραστηριότητες είναι:

- **Ορισμός νέων πρακτικών εργασίας:** Η εισαγωγή ενός νέου ηλεκτρονικού συστήματος σε μια επιχείρηση καθορίζει, στην πλειονότητα των περιπτώσεων, νέες πρακτικές εργασίας. Πριν την απαραίτητη εκπαίδευση του προσωπικού της επιχείρησης στα νέα συστήματα είναι αναγκαίος ο προσδιορισμός νέων διαδικασιών. Οι διαδικασίες αυτές ενδέχεται να περιλαμβάνουν την πολιτική χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τη διαχείριση των δεδομένων που διατηρεί η επιχείρηση, την πολιτική εγκατάστασης κάποιου λογισμικού κλπ. Οι νέες αυτές διαδικασίες πρέπει να καταγραφούν και να αποτελέσουν ένα συγκεκριμένο έγγραφο – βάση, στο οποίο θα στηρίζονται όλες οι περαιτέρω ενέργειες και οι οποίες θα αποτελούν τη βάση σε ότι αφορά τη λειτουργία του συστήματος. Προϋπόθεση αποτελεί, τόσο η συμμόρφωση του προσωπικού με όσα περιλαμβάνει το έγγραφο αυτό, όσο και η κατάρτιση του προσωπικού, προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν δυσκολίες ή προβλήματα.
- **Καθορισμός διαδικασιών συντήρησης του συστήματος:** Η συντήρηση του συστήματος απαιτεί τον έλεγχο του συστήματος σε σχέση με το χρησιμοποιούμενο υλικό και λογισμικό. Απαιτείται ο καθορισμός συγκεκριμένης ομάδας εργαζομένων, που θα είναι υπεύθυνοι για τις συγκεκριμένες δραστηριότητες συντήρησης. Σε περίπτωση που το προσωπικό δεν μπορεί να ανταποκριθεί, τότε πρέπει να βρεθεί κατάλληλος εξωτερικός συνεργάτης ο οποίος θα μπορέσει να συντηρεί το σύστημα και να αντιμετωπίσει τυχόν προβλήματα που θα εμφανιστούν.

- **Διατήρηση αντιγράφων ασφάλειας.** Στις μέρες μας τα συστήματα των επιχειρήσεων αντιμετωπίζουν διάφορους κινδύνους οι οποίοι οφείλονται σε πλήθος φυσικών απειλών (π.χ. φυσική καταστροφή, φωτιά κλπ.) ή ηλεκτρονικών απειλών (π.χ. προγράμματα ιοί κλπ.). Στο πλαίσιο αυτό είναι απαραίτητη η διατήρηση αντιγράφων ασφάλειας των κρίσιμων δεδομένων και πληροφοριών που διατηρεί μια επιχείρηση, προκειμένου να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη και συνεχής λειτουργία της, ακόμη και σε περίπτωση που εκδηλωθεί κάποιο περιστατικό ανασφάλειας.

- **Ανανέωση του δικτυακού τόπου της επιχείρησης:** Η διαχείριση του περιεχομένου που φιλοξενείται στο δικτυακό τόπο μιας επιχείρησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το κοινό στο οποίο απευθύνεται. Σε περίπτωση που ο δικτυακός τόπος μιας επιχείρησης απευθύνεται σε τελικούς καταναλωτές, το περιεχόμενό του πρέπει να ανανεώνεται συνεχώς προκειμένου να μπορεί να διατηρήσει τους πελάτες του. Σε περίπτωση που ο δικτυακός τόπος απευθύνεται σε άλλες επιχειρήσεις, πάλι το περιεχόμενο πρέπει να ανανεώνεται συχνά, αλλά οι πληροφορίες που διαθέτει μπορεί να είναι διαφορετικής φύσης (π.χ. ύψος αποθεμάτων ανά είδος, διαθεσιμότητα, πορεία παραγγελίας, ηλεκτρονικός τιμοκατάλογος κλπ.). Το κρίσιμο είναι ότι και στις δύο περιπτώσεις μία επιχείρηση για τη διαχείριση του δικτυακού της τόπου, είτε πρέπει να ασχολεί συγκεκριμένα στελέχη από την ίδια την επιχείρηση, είτε να αναθέσει το έργο αυτό σε κάποιον εξωτερικό συνεργάτη, με ανάλογο αντίτιμο.

- **Πρωώθηση του δικτυακού τόπου:** Πολλές φορές διάφορες επιχειρήσεις δημιουργούν ένα δικτυακό τόπο, αλλά δεν τον προωθούν με τον κατάλληλο τρόπο προκειμένου να προσεγγίσουν νέους πελάτες. Απαιτούνται συγκεκριμένες ενέργειες, οι οποίες θα προωθούν τον εκάστοτε δικτυακό τόπο μιας επιχείρησης. Ορισμένες από αυτές είναι:
 - Φυσική επικοινωνία με τους πελάτες και επί της ουσίας ενημέρωση σχετικά με το δικτυακό τόπο της επιχείρησης
 - Αποστολή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πληροφοριών για το δικτυακό τόπο της επιχείρησης
 - Εισαγωγή των απαραίτητων στοιχείων σε μία μηχανή αναζήτησης
 - Διαφήμιση μέσω ηλεκτρονικών περιοδικών
 - Διαφήμιση μέσω κλασικών διαφημιστικών ενεργειών (π.χ τηλεόραση, ραδιόφωνο κλπ.).

...και την επομένη μέρα τι;

- **Χρήση του δικτυακού τόπου για συγκέντρωση χρήσιμων πληροφοριών:**
Η διείσδυση του Internet έχει ενισχύσει πολλές μικρομεσαίες επιχειρήσεις προκειμένου να πετύχουν την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών τους. Ωστόσο, είναι λάθος να σκεφτόμαστε ότι το Internet μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο για την πώληση και την προώθηση προϊόντων. Η επικοινωνία μέσω του Internet μπορεί να ωφελήσει σημαντικά μία επιχείρηση να γνωρίσει την κατάσταση της ευρύτερης αγοράς, να προσελκύσει νέους πελάτες, να αποκτήσει χρήσιμες πληροφορίες μέσω σχολίων και παρατηρήσεων από τους πελάτες κλπ.

6.2 Πώς μπορώ να παρακολουθώ τη λειτουργία της ηλεκτρονικής μου επιχείρησης, ιδιαίτερα στη συνηθισμένη περίπτωση που δεν κατέχω τις απαιτούμενες τεχνικές γνώσεις;

Για την παρακολούθηση της λειτουργίας της ηλεκτρονικής επιχείρησης ΔΕΝ απαιτούνται ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις. Απεναντίας, η τεχνολογία επιτρέπει να παρέχεται με απλοϊκό τρόπο, ανά πάσα στιγμή, σύνολο σημαντικών στοιχείων, όπως των πωλήσεων, των επισκέψεων των πελατών κλπ., γι' αυτό και θα πρέπει να αξιοποιούνται οι δυνατότητες αυτές. Μην ξεχνάτε πως το ηλεκτρονικό κατάστημα αποτελεί μέρος της όλης παρουσίας σας στην αγορά: απαιτείται η συχνή ενημέρωση από τα αρμόδια πρόσωπα εντός και εκτός της επιχείρησής σας για την πορεία του και η λήψη, σε συνεργασία μαζί τους, των καταλλήλων αποφάσεων για τη διαρκή βελτίωσή του. Λάβετε υπόψη σας και τη γνώμη των καταναλωτών που το έχουν επισκεφθεί ή έχουν ήδη διεξάγει ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσα από αυτό.

6.3 Υπάρχει η δυνατότητα περαιτέρω επέκτασης, εξέλιξης και ανάπτυξης της ηλεκτρονικής μου επιχείρησης;

Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών προσφέρει, όπως είδαμε προηγουμένως, σημαντικά οφέλη σε μια επιχείρηση. Με χρήση των εν λόγω τεχνολογιών αλλάζει ο τρόπος επιχειρηματικής δραστηριότητας και λειτουργίας, ορίζοντας πλέον νέα επιχειρηματικά μοντέλα, τα οποία αργά ή γρήγορα ενισχύουν τη θέση της εκάστοτε επιχείρησης απέναντι στον ανταγωνισμό και κατ' επέκταση προσφέρουν περισσότερα κέρδη. Παράλληλα, οι προαναφερθείσες τεχνολογίες μπορούν να βοηθήσουν στην περαιτέρω εξέλιξη, ανάπτυξη και επέκταση της επιχείρησης.

Πολλές επιχειρήσεις είναι απρόθυμες σε νέες επενδύσεις, σε νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, εφόσον έχουν ολοκληρώσει ένα έργο ηλεκτρονικού επιχειρείν. Αυτό αποτελεί λάθος προσέγγιση, διότι με αυτό τον τρόπο δεν εξασφαλίζεται η αναβάθμιση των τεχνολογιών αυτών,

μία αναβάθμιση η οποία μπορεί να επιφέρει νέες δυνατότητες που μέχρι τότε δεν παρέχονταν. Καλό είναι κάθε επιχείρηση να εξετάζει εμπειριστικά και αναλυτικά τις εξελίξεις στο χώρο των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών, αλλά και των προσφερόμενων εφαρμογών, προκειμένου να ωφεληθεί από νέα χαρακτηριστικά τα οποία ενδέχεται να προσφέρουν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Χρήσιμοι Σύνδεσμοι (ενδεικτικά)

Α.1 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Φορέας	Δικτυακός σύνδεσμος
E-government	http://www.e-gov.gr
Taxis	http://www.taxisnet.gr
Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών	http://www.polites.gr/default.asp
Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)	http://www.ika.gr
e-Κ.Β.Σ.	https://www.e-oikonomia.gr/test/index.html
e-εισόδημα	http://www.e-oikonomia.gr/eisodima_new.htm
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων (Ο.Π.Σ.Τ.)	http://www.e-oikonomia.gr/ipiresies/customs/icis.htm
e-Οχήματα	https://www.e-oikonomia.gr/evehicles/html/index.htm
Οργανισμός Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων	http://www.oaep.gr
Εθνικό Τυπογραφείο	http://www.et.gr

A.2 Κυβερνητικοί σύνδεσμοι

Φορέας	Δικτυακός σύνδεσμος
Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών	http://www.mnec.gr
Υπουργείο Εξωτερικών	http://www.mfa.gr
Υπουργείο Εθνικής Άμυνας	http://www.mod.gr
Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης	http://www.ypes.gr
Υπουργείο Ανάπτυξης	http://www.ypan.gr
Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων	http://www.minenv.gr
Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων	http://www.ypepth.gr
Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων	http://www.ypergka.gr
Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας	http://www.ygyp.gr
Υπουργείο Γεωργίας	http://www.minagric.gr
Υπουργείο Δικαιοσύνης	http://www.ministryofjustice.gr
Υπουργείο Πολιτισμού	http://www.culture.gr
Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών	http://www.yme.gr
Υπουργείο Δημόσιας Τάξης	http://www.ydt.gr
Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας	http://www.yen.gr
Υπουργείο Τύπου και Μ.Μ.Ε.	http://www.minpress.gr
Υπουργείο Μακεδονίας Θράκης	http://www.mathra.gr
Υπουργείο Αιγαίου	http://www.ypai.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

A.3 Ελληνικές πρωτοβουλίες για το Internet

Φορέας	Δικτυακός σύνδεσμος
E-business Forum	http://www.ebusinessforum.gr
Ανθρώπινο Δίκτυο της Κοινωνίας της Πληροφορίας	http://www.e-activistes.gr
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας"	http://www.infosociety.gr
Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.	http://www.ktpae.gr
"Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά"	http://www.e-pixeireite.gr
"Δικτυωθείτε"	http://www.goonline.gr

A.4 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Φορέας	Δικτυακός σύνδεσμος
Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος	http://www.nbg.gr
Alpha Bank	http://www.alpha.gr
Eurobank	http://www.eurobank.gr
Εμπορική Τράπεζα	http://www.emporiki.gr
Τράπεζα Πειραιώς	http://www.pireausbank.gr
Citibank	http://www.citibank.gr
Τράπεζα Κύπρου	http://www.bankofcyprus.gr
Εγνατία Τράπεζα	http://www.egnatiabank.gr
Λαϊκή Τράπεζα	http://www.laiki.gr
Nova Bank	http://www.novabank.gr
Aspis Bank	http://www.aspisbank.gr
Bayerische Hypo Und Vereinsbank A.G	http://www.hypovereinsbank.gr

Παράρτημα Β

Ηλεκτρονικές Αγορές (e-Marketplaces)

Β.1 Τι είναι οι Ηλεκτρονικές Αγορές;

Στις πρώτες φάσεις της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού επιχειρείν διακρίθηκε η χρήση ορισμένων εφαρμογών, οι οποίες αποτέλεσαν το αρχικό στάδιο για την σημερινή εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, τόσο σε επίπεδο εξέλιξης της τεχνολογίας και των εφαρμογών που χρησιμοποιούνται όσο και σε επίπεδο αντιμετώπισης από τον ευρύτερο επιχειρηματικό κόσμο. Αρχικά, ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιήθηκαν ηλεκτρονικά ήταν πολύ μικρός. Οι πρώτες εφαρμογές που χρησιμοποιήθηκαν από τους πρώιμους χρήστες ποικίλουν και αποσκοπούσαν, κυρίως, στην εκτέλεση ορισμένων και μεμονωμένων επιχειρηματικών διαδικασιών και λειτουργιών. Οι κυριότερες από αυτές τις εφαρμογές ήταν οι εξής:

- Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (Electronic Data Exchange),
- Βασικό ηλεκτρονικό Εμπόριο,
- Εμπορικές Κοινότητες και
- Εμπορικές Συνεργασίες

Στις μέρες μας, η εξέλιξη της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας βασίζεται στη λειτουργία ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών αγορών, εξειδικευμένων δικτυακών τόπων που διαφοροποιούνται κατά βιομηχανικό κλάδο. Οι ηλεκτρονικές επιχειρηματικές αγορές αποτελούν ένα από τα πλέον σημαντικά επιτεύγματα που απορρέουν από την ανάπτυξη και τη γενικευμένη χρήση του Internet ως νέο μέσο για την επιχειρηματικότητα. **Επιχειρώντας μια γενική περιγραφή του τι συνιστά μία ηλεκτρονική αγορά, μπορούμε να πούμε ότι ορίζεται ως ένας δικτυακός τόπος όπου πολλαπλοί αγοραστές και προμηθευτές πραγματοποιούν επιχειρηματικές συναλλαγές μέσω του Internet.** Οι ρίζες των ηλεκτρονικών αγορών προσδιορίζονται στη Βρετανία το 1996, όπου η British Telecom αποτέλεσε έναν από τους πρώτους οργανισμούς που καθιέρωσαν Private Digital Exchange. Έκτοτε οι ηλεκτρονικές επιχειρηματικές αγορές έχουν γνωρίσει μεγάλη ανάπτυξη σε παγκόσμια κλίμακα.

Διάκριση Επιχειρηματικών Αγορών

Οι ηλεκτρονικές επιχειρηματικές αγορές που αναπτύχθηκαν στο πρόσφατο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

παρελθόν μπορούν να κατηγοριοποιηθούν με βάση διάφορους παράγοντες που χαρακτηρίζουν τη φυσιογνωμία και λειτουργία τους. Σύμφωνα με την πλευρά της διεπιχειρησιακής επικοινωνίας που δημιουργεί την ηλεκτρονική διεπιχειρηματική αγορά και καλεί τις άλλες πλευρές σε συναλλαγή, οι αγορές διακρίνονται σε τέσσερις (4) διαφορετικές κατηγορίες οι οποίες παρουσιάζονται, εν συντομία, παρακάτω:

- **Αγορές καθοδηγούμενες από αγοραστές (buyer-driven)**, όπου η ηλεκτρονική αγορά δημιουργείται από ένα συνεταιρισμό (consortium) αγοραστών, συνήθως προερχόμενων από τον ίδιο επιχειρηματικό κλάδο, οι οποίοι προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες μέσω Internet.
- **Αγορές καθοδηγούμενες από προμηθευτές (seller-driven)**, όπου η ηλεκτρονική αγορά δημιουργείται από ένα συνεταιρισμό (consortium) προμηθευτών ή πωλητών, οι οποίοι πωλούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω Internet.
- **Ανεξάρτητες αγορές (independent)**, όπου η ηλεκτρονική αγορά δημιουργείται με σκοπό να προσελκύσει και αγοραστές και προμηθευτές, να τους φέρει σε επαφή ώστε να γίνουν εμπορικές συναλλαγές μεταξύ τους, χωρίς να δίνεται έμφαση σε κάποια από τις δύο πλευρές.
- **Αγορές καθοδηγούμενες από παροχείς τεχνολογικών εφαρμογών (technology providers)**, όπου το e-Marketplace δημιουργείται από κάποιον παροχέα τεχνολογικών εφαρμογών για την υλοποίηση και την λειτουργία ηλεκτρονικών αγορών, με σκοπό να παράσχει τις σχετικές υπηρεσίες.

Η πλέον συνηθισμένη κατηγορία είναι αυτή των ανεξάρτητων ηλεκτρονικών αγορών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός, ότι η κατηγορία αυτή αποτελεί δομή που παρέχει ευελιξία στους αγοραστές και στους πωλητές, οι οποίοι δεν θέλουν να πάρουν το επιχειρηματικό ρίσκο της υλοποίησης δικών τους ηλεκτρονικών αγορών, δεν επιθυμούν να επενδύσουν σε δική τους ηλεκτρονική αγορά, και κατά συνέπεια δεν υφίστανται το κόστος λειτουργίας και συντήρησης κλπ. Παράλληλα, όμως, έχουν τη δυνατότητα με συμφέρον τίμημα, να διεκπεραιώσουν επιχειρηματικές συναλλαγές ηλεκτρονικά και να αποκομίσουν όλα τα αναμενόμενα κέρδη από μια τέτοια δραστηριότητα. Επιπρόσθετα, από την πλευρά των δημιουργών της ηλεκτρονικής αγοράς, το γεγονός ότι δεν υπάρχουν περιορισμοί για τους πελάτες και σε συνδυασμό με καλή στρατηγική σε επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και οικονομικών απαιτήσεων, η επένδυση καθίσταται ελκυστική. Ως εκ τούτου, η μεγάλη πλειοψηφία των ηλεκτρονικών επιχειρηματικών αγορών που λειτουργούν παγκόσμια, είναι αυτής της κατηγορίας.

B.2 Πώς διαμορφώνεται το τοπίο σχετικά με τις Ηλεκτρονικές Αγορές παγκοσμίως, αλλά και στην Ελλάδα;

Το φαινόμενο των ηλεκτρονικών αγορών βρίσκεται σε μεγάλη ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια, λόγω της δυνατότητας πρόσβασης σε μεγαλύτερο αριθμό πελατών και της εξοικονόμησης χρημάτων για την προώθηση των προϊόντων. Στις μεγαλύτερες χώρες του κόσμου οι εταιρίες αναπτύσσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου παρέχοντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους μέσω του Internet.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των εταιριών που λειτουργούν σε ηλεκτρονικές αγορές έχει έδρα τις Ηνωμένες Πολιτείες και έχει επεκταθεί στην εγκατάσταση υποκαταστημάτων σε διάφορες χώρες του κόσμου. Στην Ευρώπη η μεγαλύτερη δραστηριότητα στον τομέα αυτό παρατηρείται από πλευράς των εταιριών του Ηνωμένου Βασιλείου που έχουν δραστηριοποιηθεί δυναμικά στο συγκεκριμένο χώρο παρέχοντας μια σειρά προϊόντων μέσω του Internet. Στις μικρότερες χώρες οι εταιρίες που δραστηριοποιούνται στην ηλεκτρονική αγορά είναι ολιγάριθμες και αποτελούν κυρίως υποκαταστήματα εταιριών που εδρεύουν σε μεγαλύτερες χώρες.

Όσον αφορά τον ελληνικό χώρο, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται κάποια κινητοποίηση των επιχειρήσεων σχετικά με τις ηλεκτρονικές αγορές. Οι κυριότεροι κλάδοι που δραστηριοποιούνται αυτή τη στιγμή στο χώρο των ηλεκτρονικών αγορών είναι αυτοί του λιανεμπορίου, της προμήθειας ειδών γραφείου, της τροφοδοσίας ξενοδοχειακών μονάδων. Παράλληλα, δημιουργούνται διάφορες κάθετες ηλεκτρονικές αγορές σε τομείς όπως των κατασκευών, της ναυτιλίας, των logistics. Οι περισσότερες από αυτές τις ηλεκτρονικές αγορές είναι σε αρχικό στάδιο για να έχουν παρουσιάσει κάποια συγκεκριμένα αποτελέσματα, αλλά και να αποτιμηθεί το ενδεχόμενο κέρδος που μπορεί να παρουσιάζουν.

Οι υπάρχουσες ηλεκτρονικές αγορές στην Ελλάδα αναλύθηκαν σε βάθος με στόχο την καταγραφή των θεμάτων που απασχολούν τη λειτουργία τους και το σχεδιασμό νέων δραστηριοτήτων τόσο για τις υπάρχουσες επιχειρησιακές δομές όσο και την ανάπτυξη νέων εφαρμογών ή την προσέγγιση νέων κλάδων. Τα συμπεράσματα από τις μελέτες αυτές παρουσιάζονται σε πλήρεις και αναλυτικές μελέτες που πραγματοποιήθηκαν από την ομάδα B2 του e-business Forum (www.ebusinessforum.gr).

B.3 Ποιά τα οφέλη από τη συμμετοχή της επιχείρησής μου σε μία Ηλεκτρονική Αγορά (e-marketplace);

Η εισαγωγή μιας επιχείρησης σε μια ηλεκτρονική αγορά προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα και οφέλη, τα σημαντικότερα από τα οποία είναι τα εξής:

- Προβολή της εταιρείας, των προϊόντων που διαθέτει και ταυτόχρονα δυνατότητα προσδιορισμού του αγοραστικού κοινού στο οποίο απευθύνεται.
- Πώληση υπηρεσιών σε οποιοδήποτε πελάτη όπου κι αν αυτός βρίσκεται μια και το e-marketplace αποτελεί κομβικό σημείο επικοινωνίας.
- Συνεχής ενημέρωση για το τι συμβαίνει στον κλάδο και πληροφόρηση για τις δραστηριότητες και την πορεία ανάπτυξης των προμηθευτών.
- Μέσο καταγραφής και συγκέντρωσης των παραπόνων του αγοραστικού κοινού και ένα πρώτο μέσο παρακολούθησης των προϊόντων που προωθούνται.
- Πληροφόρηση για τις καλύτερες πρακτικές που ακολουθήθηκαν στον κλάδο από διαφορετικές εταιρείες και δυνατότητα σύγκρισης.
- Διατήρηση ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων. Μόνο μέσα από επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες με κατεύθυνση το ηλεκτρονικό επιχειρείν μπορούν οι εταιρείες να μιλάνε για διατήρηση των όποιων ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων απολαμβάνουν σήμερα.
- Δυνατότητα end-to-end αυτοματοποίησης διαδικασιών και τοποθέτηση πληροφοριών στην καρδιά της διαδικασίας λήψης αποφάσεων της εταιρείας. Οι αποφάσεις αυτές αφορούν πελάτες, υπαλλήλους προμηθευτές, κλπ. Ταχύτερες και απρόσκοπτες διαδικασίες για τους πελάτες μέσω ηλεκτρονικών μέσων.
- Μείωση λειτουργικού κόστους και ταυτόχρονη αύξηση παραγωγικότητας με μετακίνηση ανθρώπινου δυναμικού από υποστηρικτικές σε παραγωγικές εργασίες.
- Δυνατότητα επιλογής προϊόντων μέσω πολλαπλών καταλόγων προμηθευτών και δυνατότητα ανεύρεσης των καταλληλότερων για συγκεκριμένες ανάγκες.

- ☑ Εξασφάλιση ελέγχου και διαφάνειας στο σύνολο της εφοδιαστικής και προμηθευτικής αλυσίδας (supply chain), με ταυτόχρονη μείωση νεκρών χρόνων.
- ☑ Μείωση του κόστους των συναλλαγών και της διαδικασίας ανεύρεσης προϊόντων και πελατών.
- ☑ Ηλεκτρονική παρακολούθηση αποστολής παραγγελιών και ενσωμάτωση με ERP συστήματα, ενσωμάτωση πληροφοριών πραγματικής ζήτησης.
- ☑ Εξασφάλιση διεθνούς επικοινωνίας μέσω του Internet (open standards) και δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ τους για ανταλλαγή προϊόντων.
- ☑ Μεγαλύτερη παρουσία τοπική ή διεθνής του προμηθευτή ανεξάρτητα από μέγεθος και γεωγραφική θέση.
- ☑ Απόκτηση πολύτιμης εμπειρίας και γνώσης των ηλεκτρονικών διεπιχειρηματικών διαδικασιών από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.
- ☑ Μείωση των λειτουργικών εξόδων.
- ☑ Διαφάνεια στις διαδικασίες.
- ☑ Δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης / ενσωμάτωσης σε ευρύτερα e-marketplaces.

Σχεδιασμός Εντύπου: PIN Communication

Εκτύπωση - Διαχωρισμοί: Παπαδόπουλος Α.Ε. Ολοκληρωμένη Έντυπη Επικοινωνία



ΕΔΕΤ Α.Ε.
ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ
ΕΡΕΥΝΑΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
GRNET S.A.
GREEK RESEARCH &
TECHNOLOGY NETWORK



Λ. ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 56
ΑΘΗΝΑ • Τ.Κ. 11527
ΤΗΛ. 210 74 74 274
FAX 210 74 74 490
www.grnet.gr
ebusinessforum@grnet.gr



Το e-Business Forum αποτελεί έργο του Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας (Μέτρο 3.1), υλοποιείται από την ΕΔΕΤ Α.Ε. και συγχρηματοδοτείται κατά 75% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και κατά 25% από εθνικούς πόρους.