

*«ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ E_BUSINESS FORUM ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΙΣΔΥΔΗ ΤΩΝ
ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΣΤΙΣ ΜΕΓΑΛΕΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»*

Σύντομη Παρουσίαση



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΥΠ. ΕΣΩΤ., ΔΗΜ. ΔΙΟΙΚ. & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
«ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ»



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΕΡΓΟ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΟ
ΚΑΤΑ 75% ΑΠΟ ΤΟ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Ανάδοχοι:

Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Hitech (υπεργ. Datapower), HellasNet

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

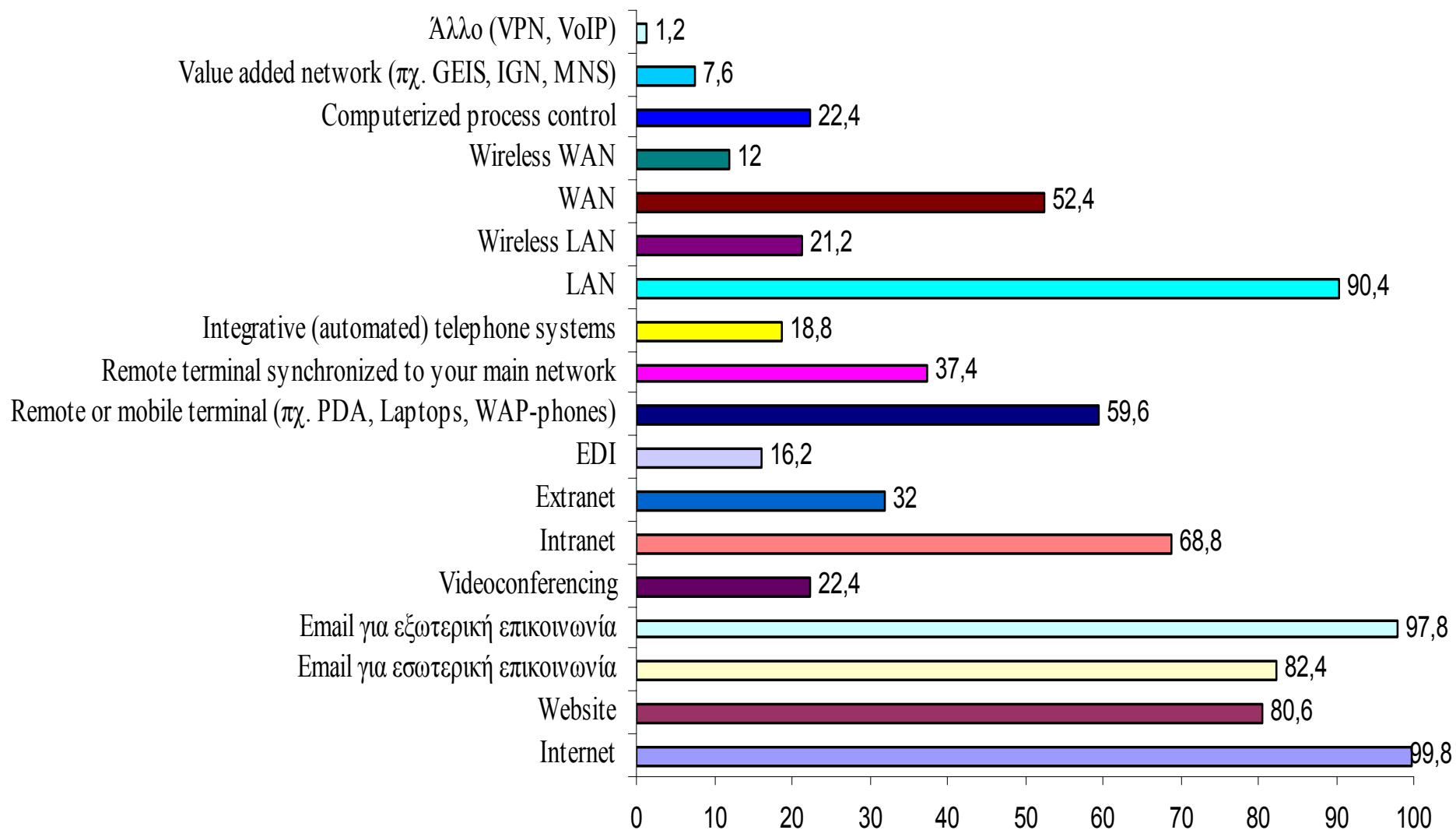
Πλαίσιο δειγματοληψίας – Ποιότητα στοιχείων

	500	1.000	1.250	Σύνολο
ΑΡΝΗΣΗ	89	233	14	336
ΡΑΝΤΕΒΟΥ/ΔΕΝ ΘΑ ΒΡΟΥΜΕ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ	60	352	48	460
ΕΚΛΕΙΣΕ Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ	6	5	12	23
ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΗ	40	34	1	75
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΜΠΟΡΟΥΜΕ ΝΑ ΒΡΟΥΜΕ	0	15	42	57
ΛΑΘΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟ	16	181	29	226
ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	289	180	31	500

ΜΕΡΟΣ Ι: Διερεύνηση και καταγραφή της χρήσης ΤΠΕ

Ι1: Διερεύνηση και καταγραφή χρήσης ΤΠΕ

Χρήση ΤΠΕ από την Επιχείρηση

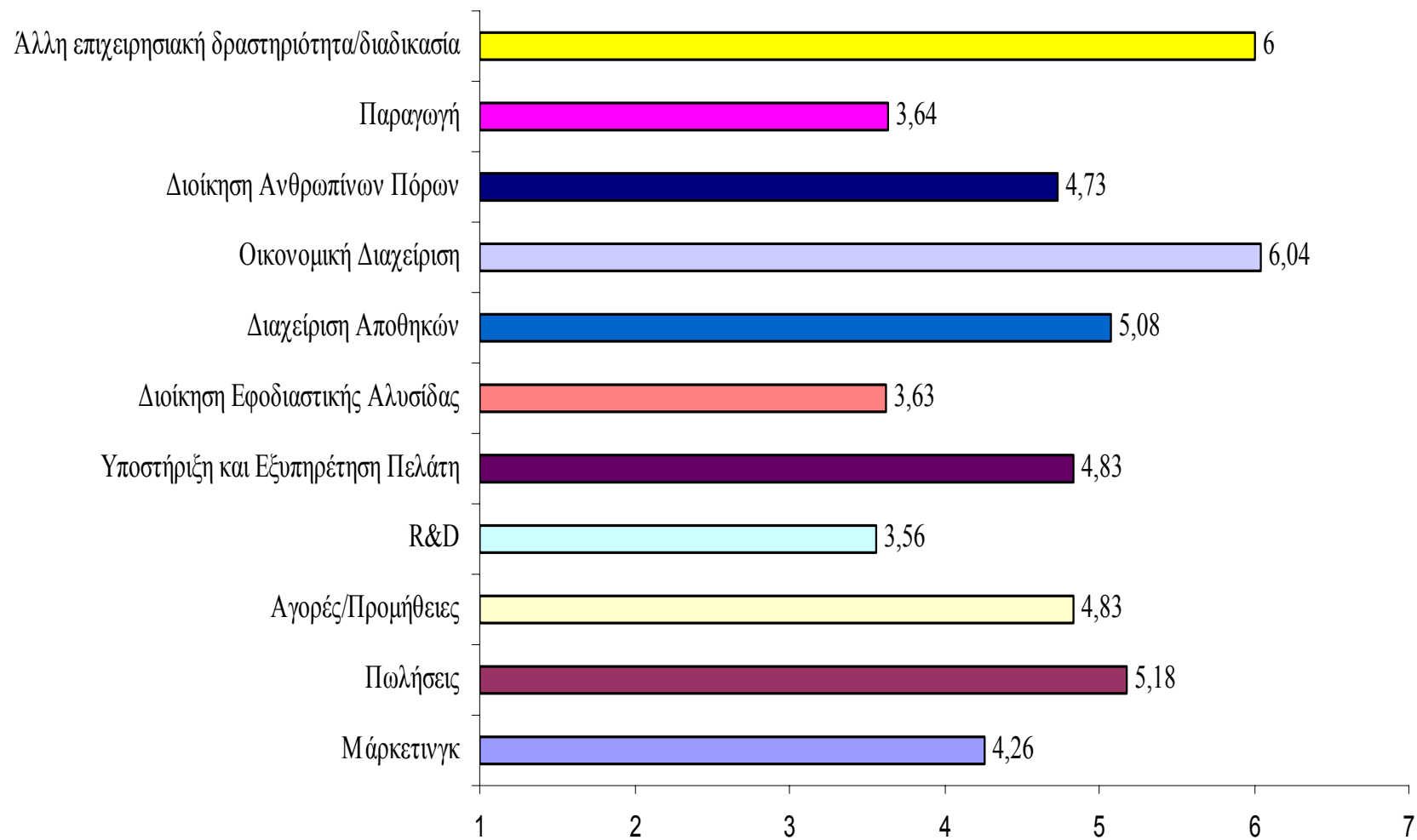




Χρήση ΤΠΕ από την επιχείρηση

- Μαζική χρήση Ιντερνετ, ειδικά από τις μεγάλες επ/σεις (+250 εργαζ.)
- Μεγάλη χρήση LAN, Website, Intranet
- Μικρή χρήση Wireless WAN, Extranet, Videoconferencing
- Μεγαλύτερη χρήση ΤΠΕ στην Οικονομική Διαχείριση
- Ακολουθούν: Πωλήσεις, Διαχείριση Αποθηκών
- 6 στις 10 επ/σεις έχουν πλήρη διασύνδεση

Βαθμός Χρήσης ΤΠΕ σε:



Βαθμός χρήσης ΤΠΕ *

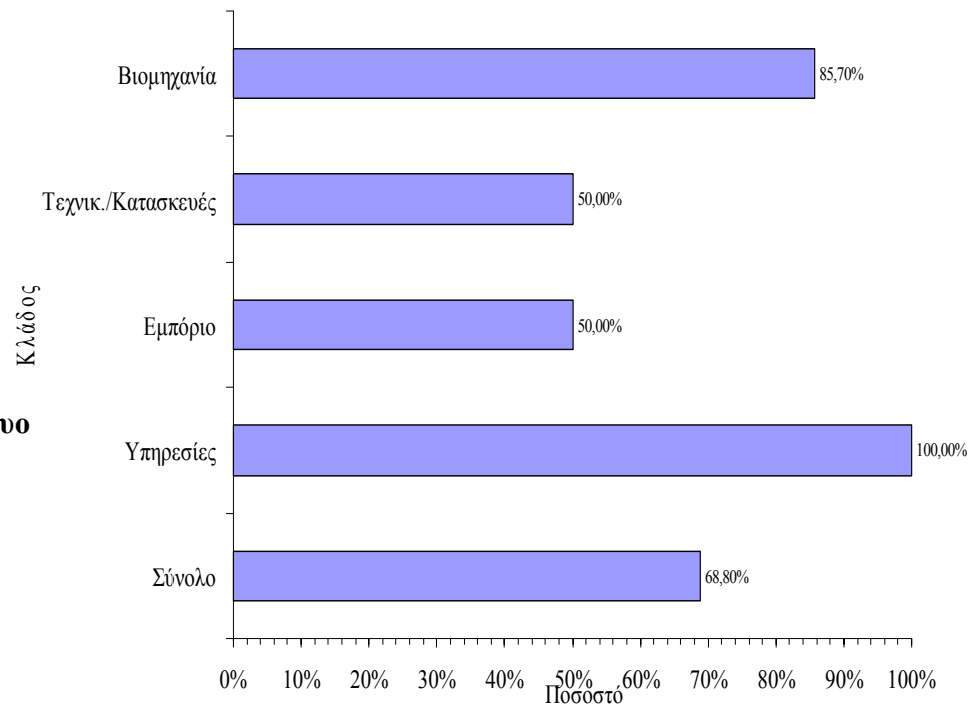
(Degree of ICT sophistication)

- **61** επιχειρήσεις εμφανίζουν πολύ μεγάλο βαθμό χρήσης ΤΠΕ
- **378** επιχειρήσεις εμφανίζουν μέτριο βαθμό χρήσης ΤΠΕ
- **61** επιχειρήσεις εμφανίζουν πολύ μικρό βαθμό χρήσης ΤΠΕ

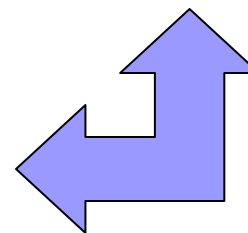
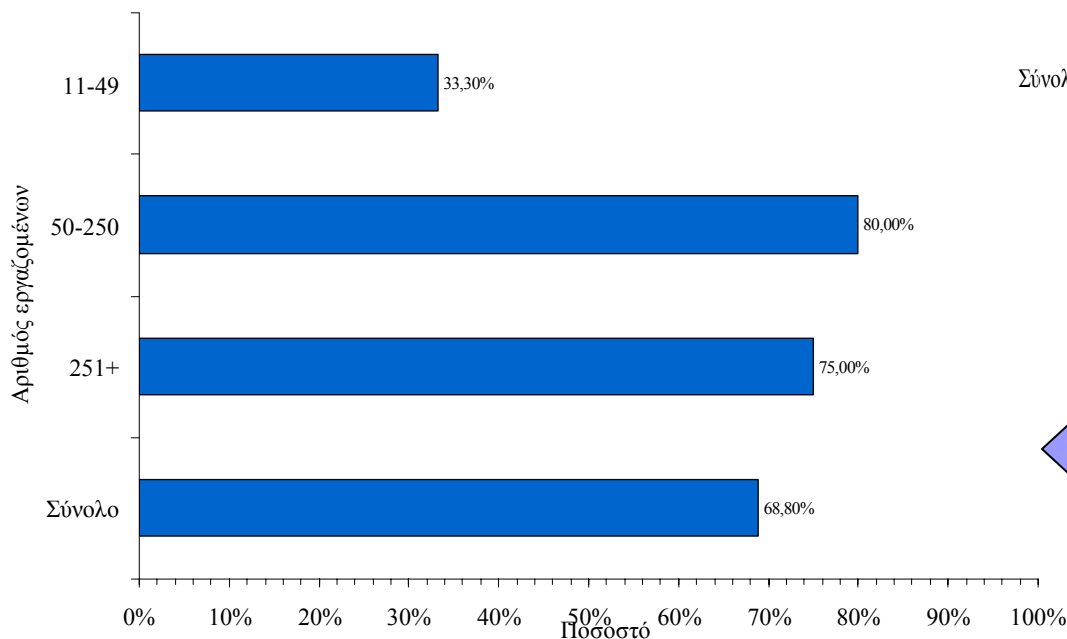
* Υπολογίζεται με βάση τον αθροιστικό βαθμό χρήσης ΤΠΕ σε διάφορες δραστηριότητες

Σύνδεση των Η/Υ σε δίκτυο
δηλώνει το 96,8% των επιχει/σεων

Πρόθεση σύνδεσης των Η/Υ σε δίκτυο

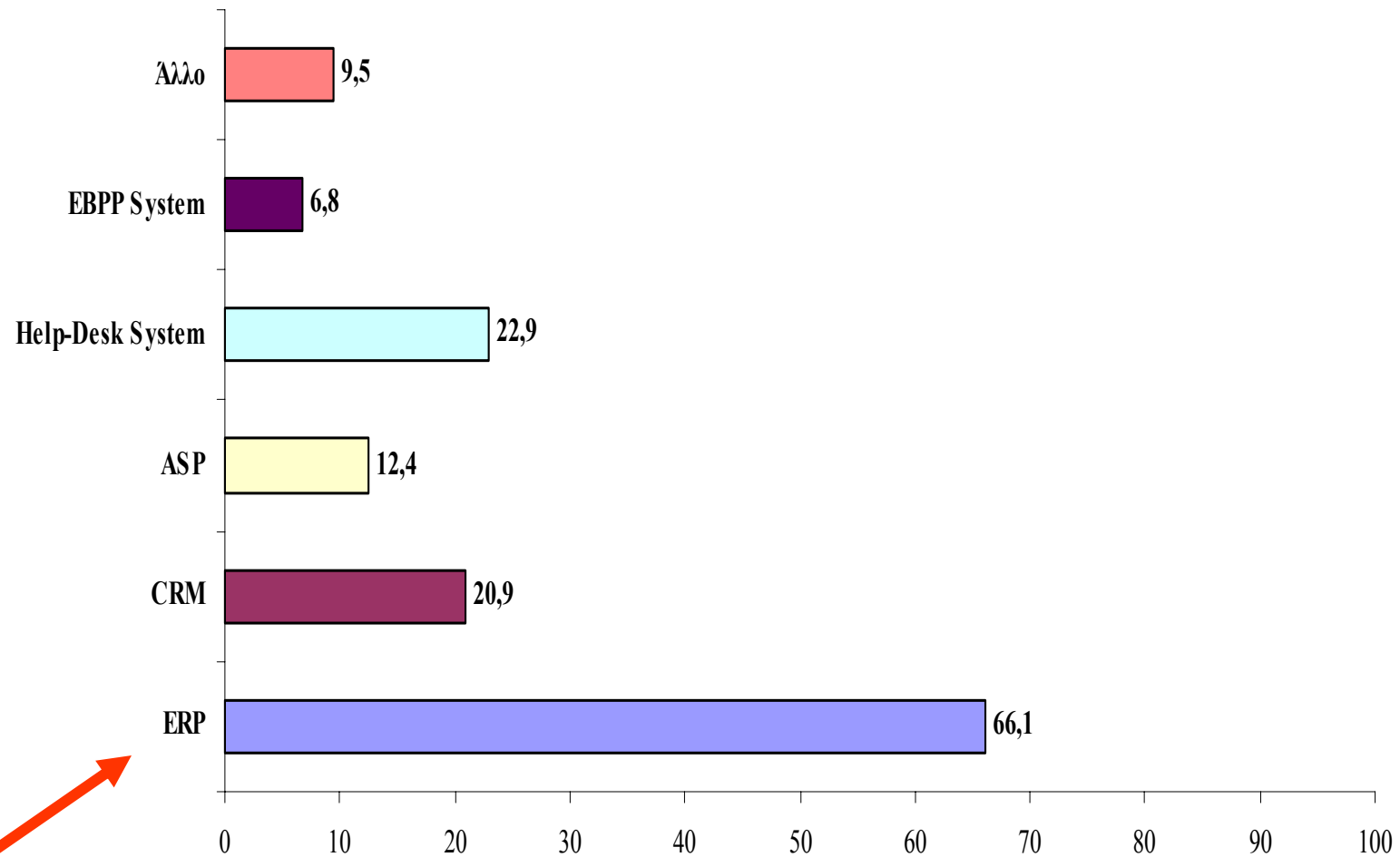


Πρόθεση σύνδεσης των Η/Υ σε δίκτυο



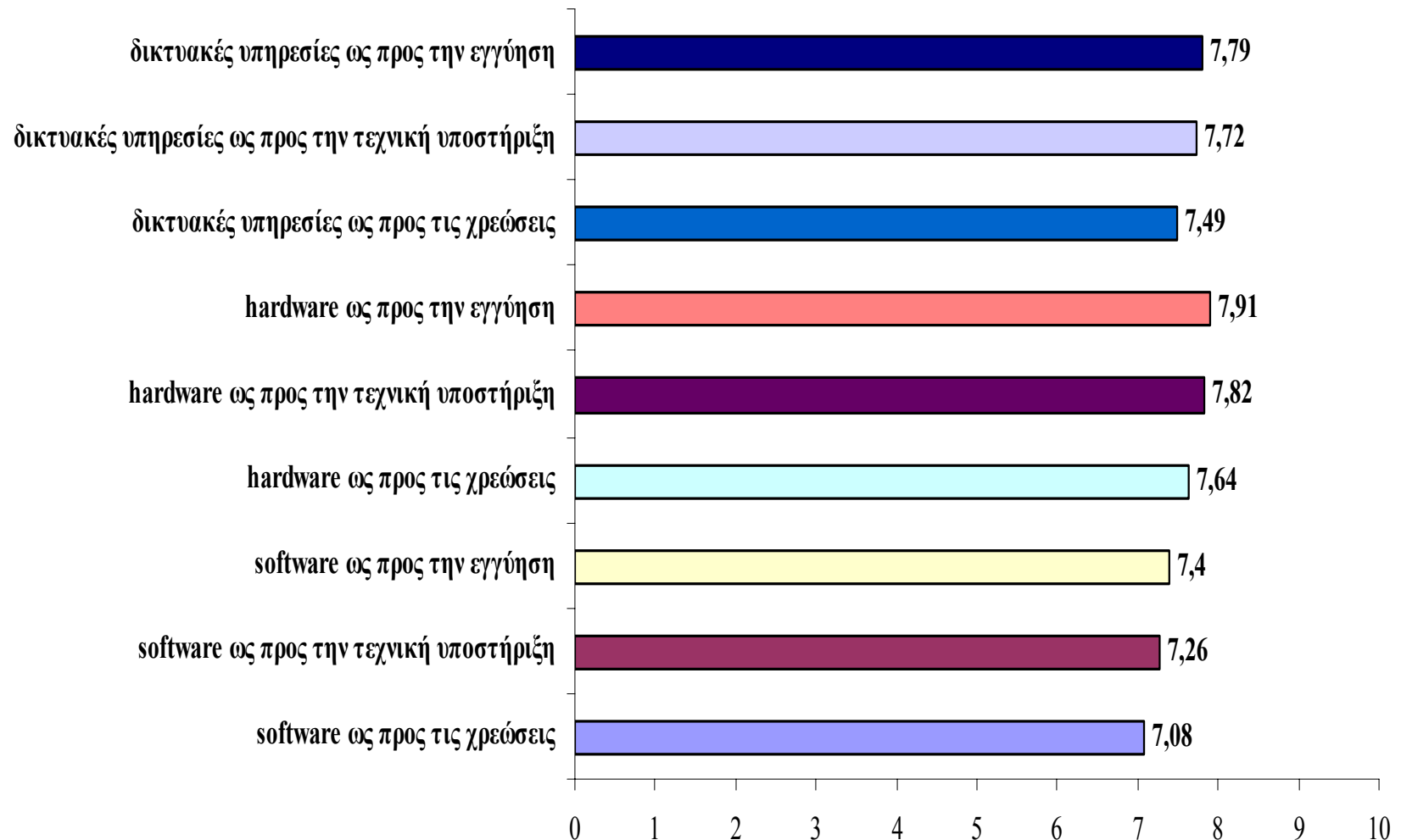
Για το υπόλοιπο
3,2% των επιχει/σεων

Εξειδικευμένα Συστήματα που Χρησιμοποιούνται



ΑΡΚΕΤΑ ΜΕΓΑΛΗ

Ικανοποίηση από τον Κύριο Προμηθευτή



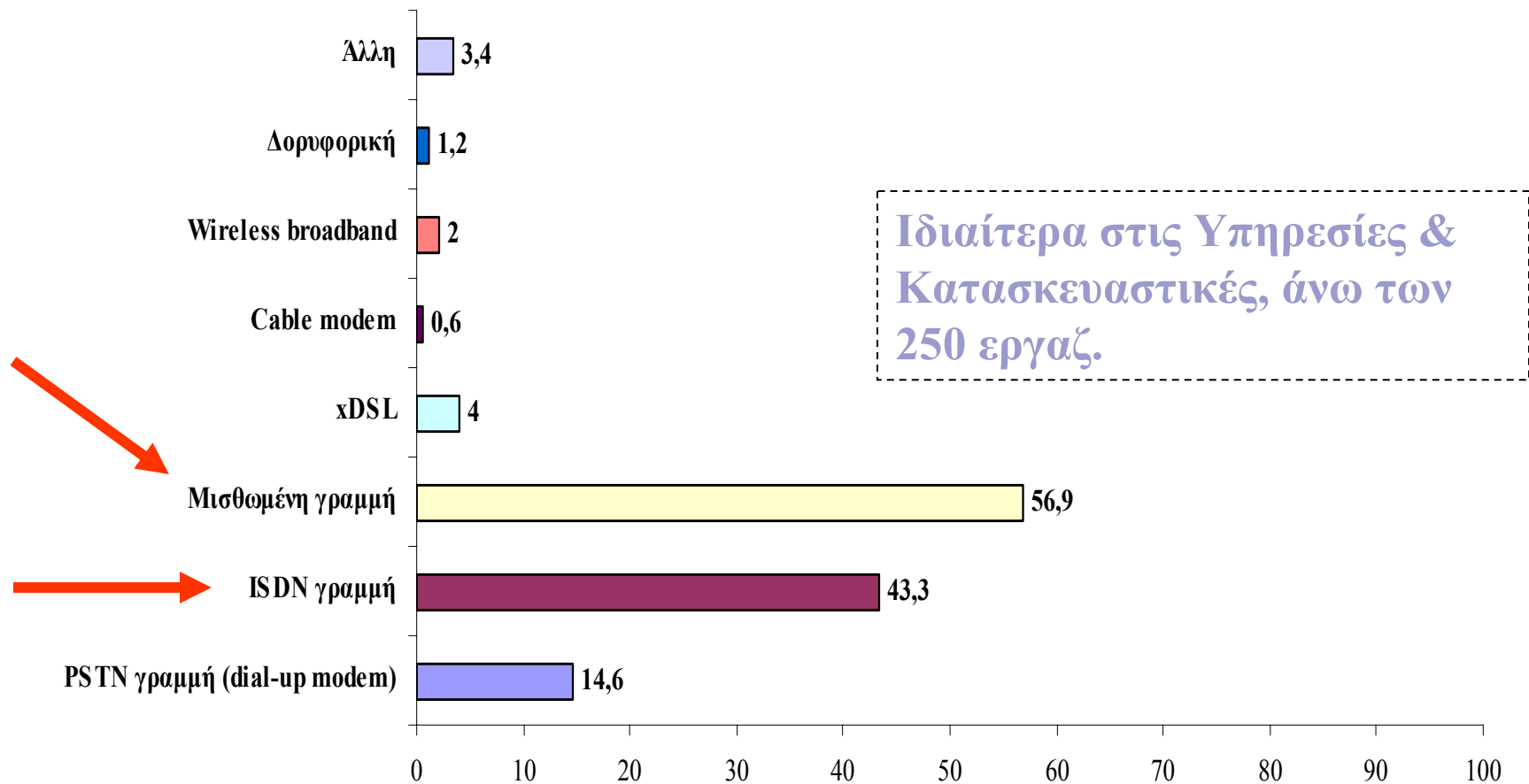
1: απόλυτα δυσαρεστημένος, 10: απόλυτα ικανοποιημένος

I2: Διερεύνηση και καταγραφή χρήσης Internet

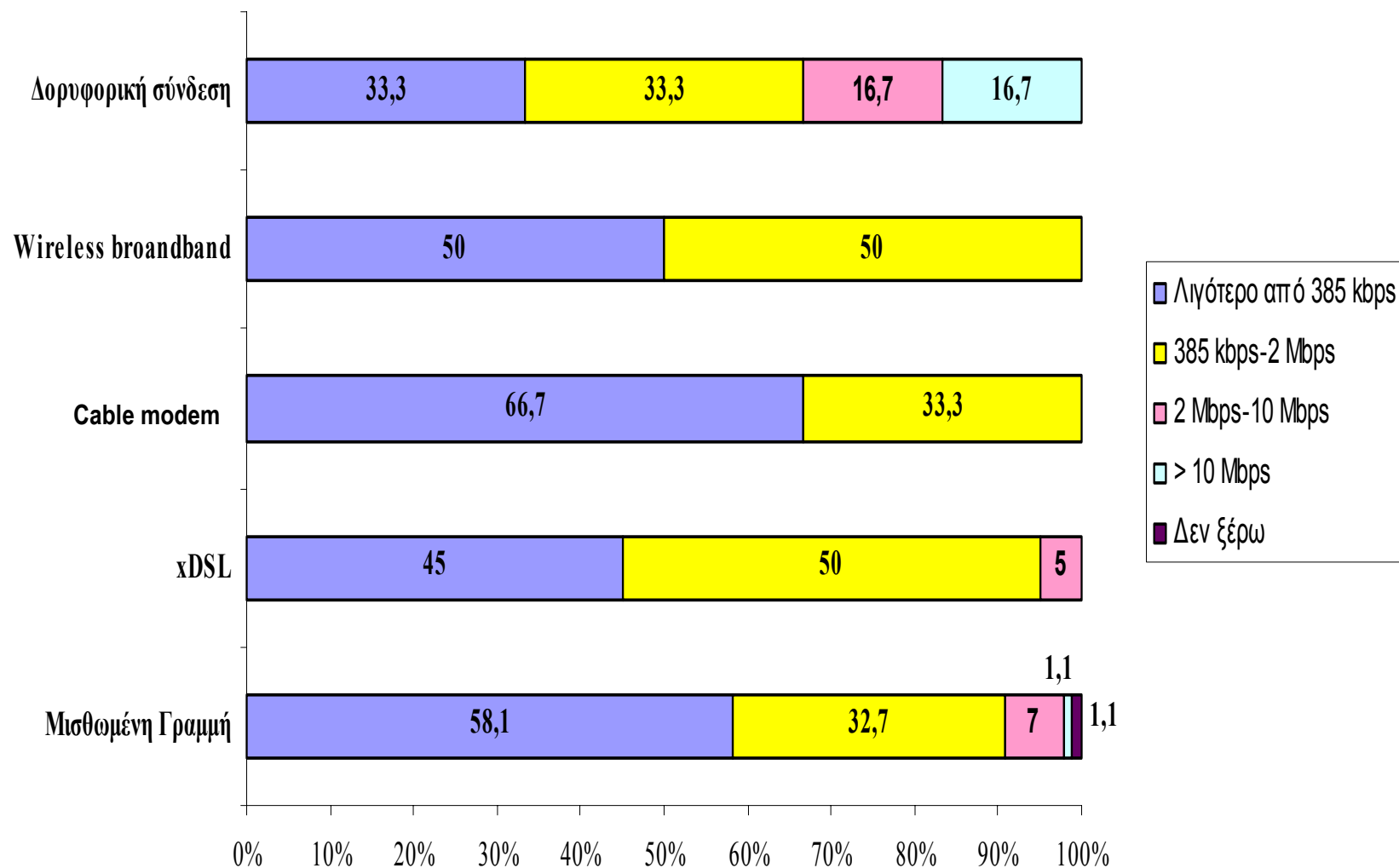
99,8%

Η μία επιχείρηση που
δεν χρησιμοποιεί
προτίθεται να το πράξει

Σύνδεση/ Συνδέσεις στο Internet

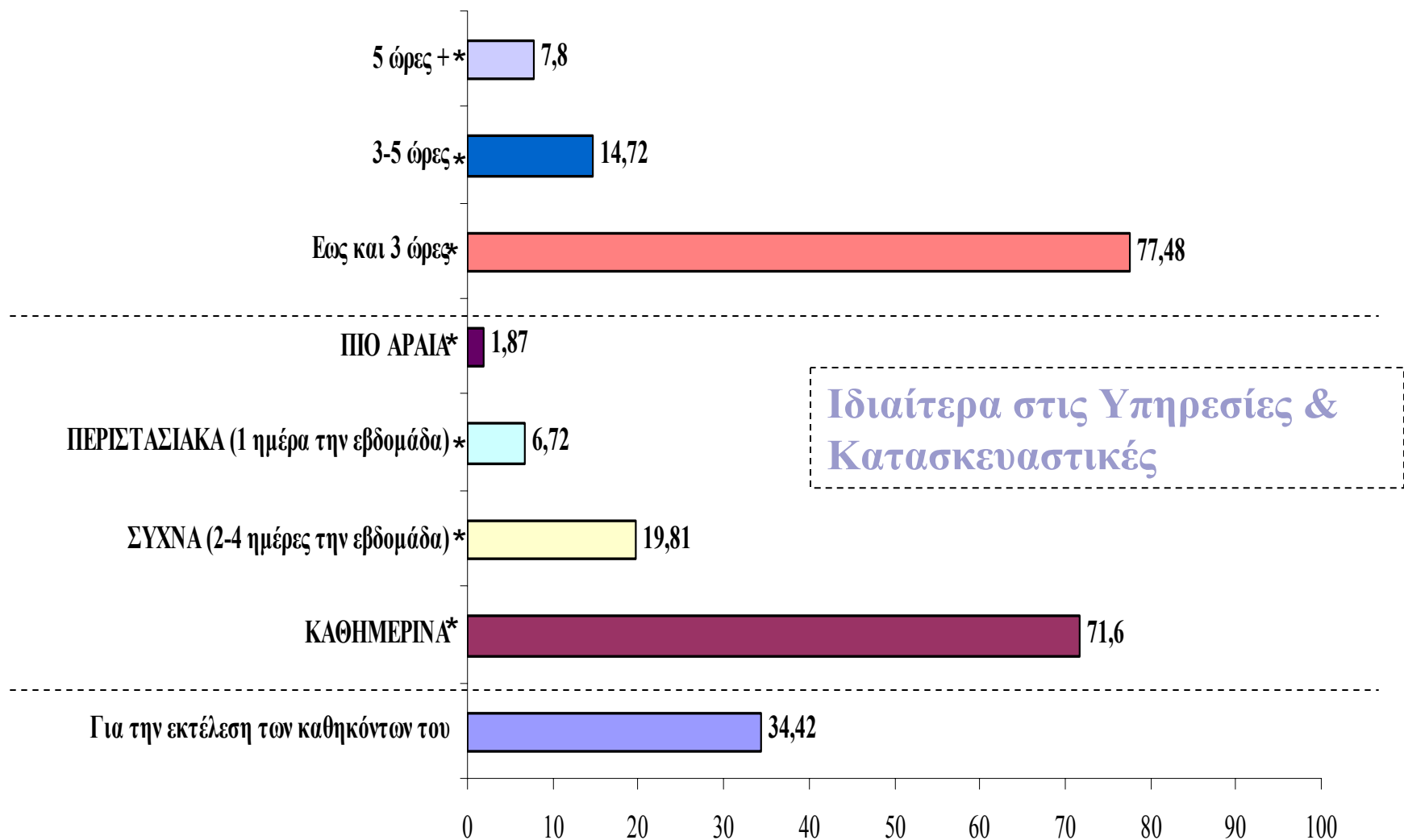


Ταχύτητες Συνδέσεων



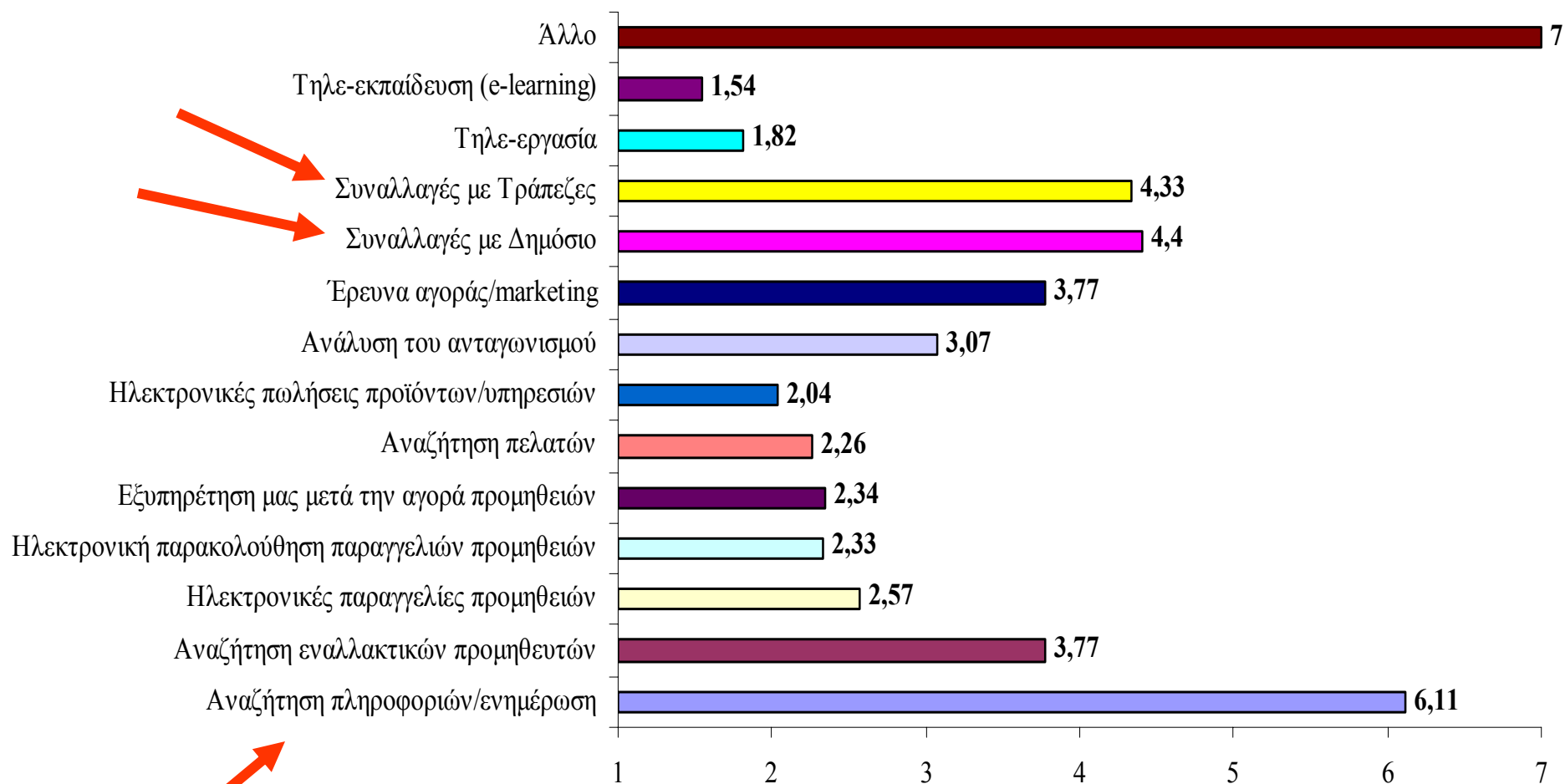
6 στις 10 επ/σεις έχουν ενδιαφέρον για μεγαλύτερες ταχύτητες

% των Εργαζομένων που Χρησιμοποιούν το Internet και βαθμός χρήσης



* Απ' όσους χρησιμοποιούν Internet για την εκτέλεση των καθηκόντων του

Βαθμός Χρήσης Internet για:



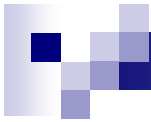
1: καθόλου, 7: συστηματικά



Βαθμός χρήσης Internet *

- **12,6%** έχουν πολύ υψηλό βαθμό χρήσης του Internet
- **64,4%** έχουν μέτριο βαθμό χρήσης του Internet
- **23%** έχουν πολύ χαμηλό βαθμό χρήσης του Internet

* Υπολογίζεται με βάση τον αθροιστικό βαθμό χρήσης Internet για διάφορους λόγους

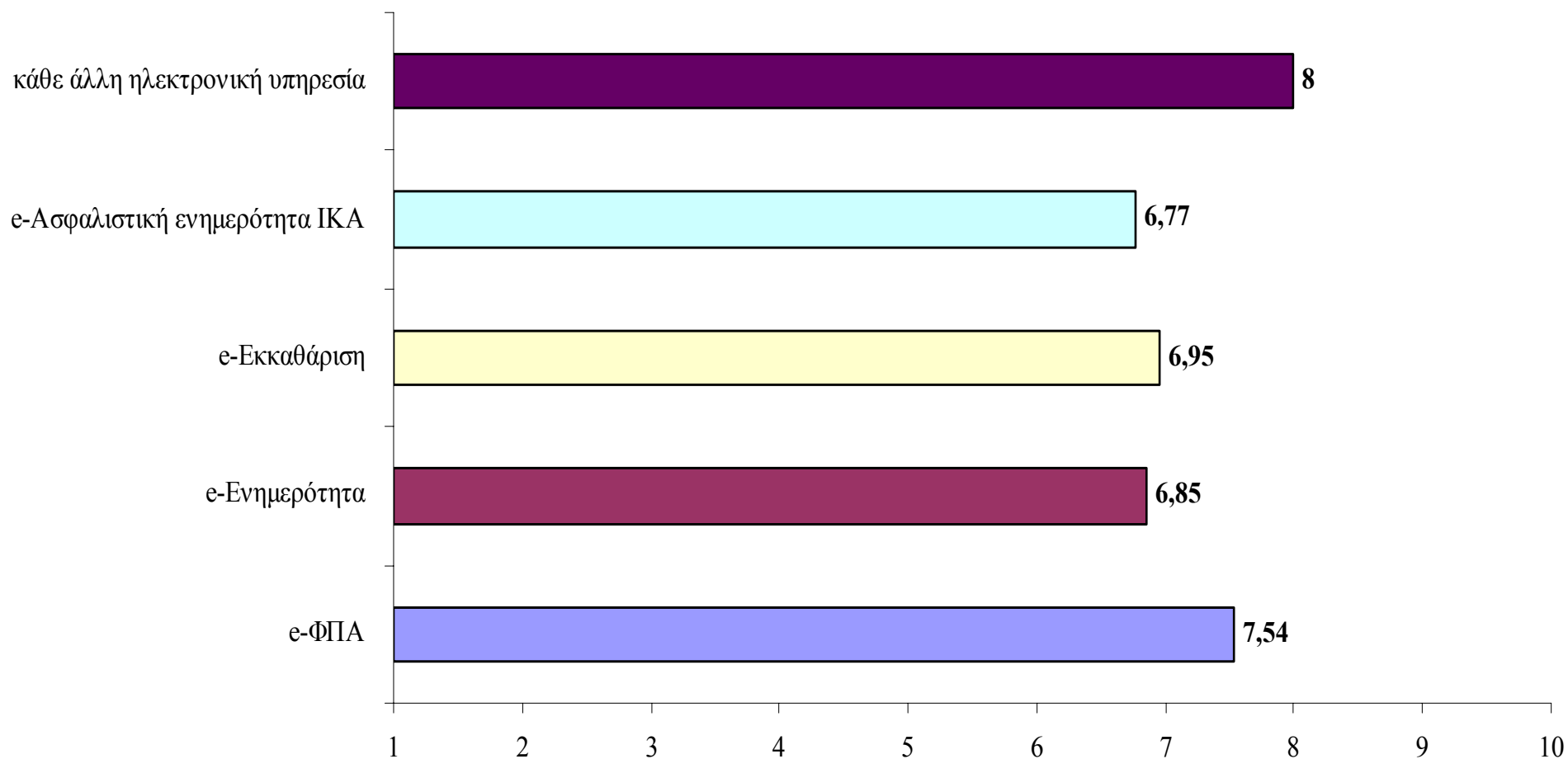


Πολιτική ασφάλειας

- 8 στις 10 επ/σεις εφαρμόζουν πολιτική ασφάλειας SSL και κατά δεύτερον S-HTTP

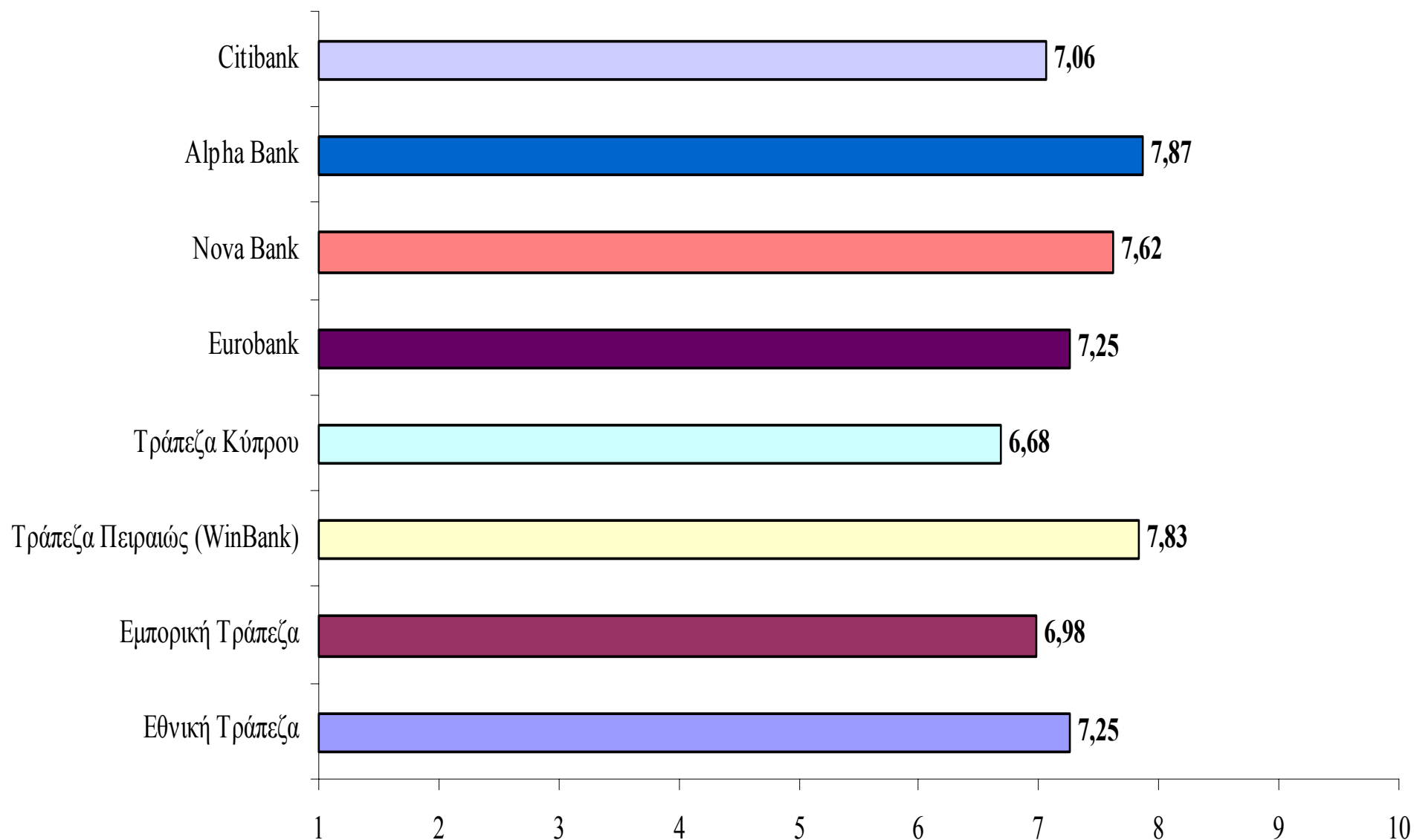


Αξιολόγηση Υπηρεσιών



1: απαράδεκτη, 10: εξαιρετική

Αξιολόγηση των online Υπηρεσιών των Τραπεζών



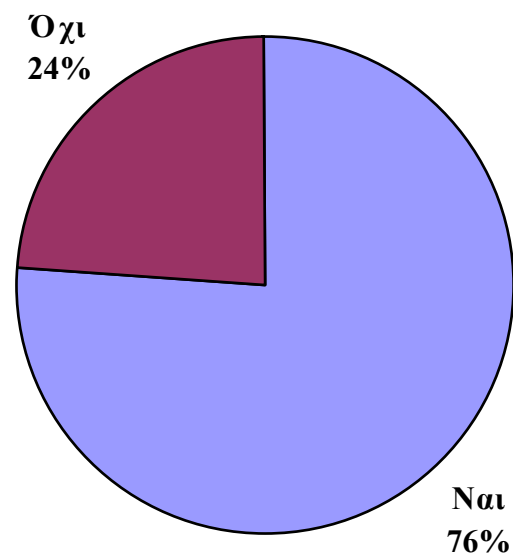
1: απαράδεκτη, 10: εξαιρετική

Ι3: Διερεύνηση και καταγραφή παρουσίας στο Internet

Site στο Internet διαθέτει
ΤΟ **80,6 %** ΤΩΝ ΕΠ/ΣΕΩΝ

Απ' όσους δεν διαθέτουν ιστοσελίδα.....

Πρόθεση Δημιουργίας Ιστοσελίδας



Λόγοι Ύπαρξης Site στο Internet



Ιδιαίτερα στις Υπηρεσίες & Βιομηχανία



Σχετικά με το site...

- 6 στις 10 ανανεώνουν το site όποτε χρειαστεί (ad hoc)
- Οι υπόλοιπες έως 3 φορές το μήνα
- 6 στις 10 επ/σεις αναθέτουν τον σχεδιασμό του site σε εξωτερικό συνεργάτη στην Ελλάδα (ειδικά οι βιομηχανικές)
- Αρκετή ικανοποίηση από τον σχεδιασμό
- Το site συντηρείται τόσο από την εταιρεία, όσο και από εξωτερικούς συνεργάτες.

I4: Διερεύνηση και καταγραφή συναλλαγών ηλεκτρονικού εμπορίου

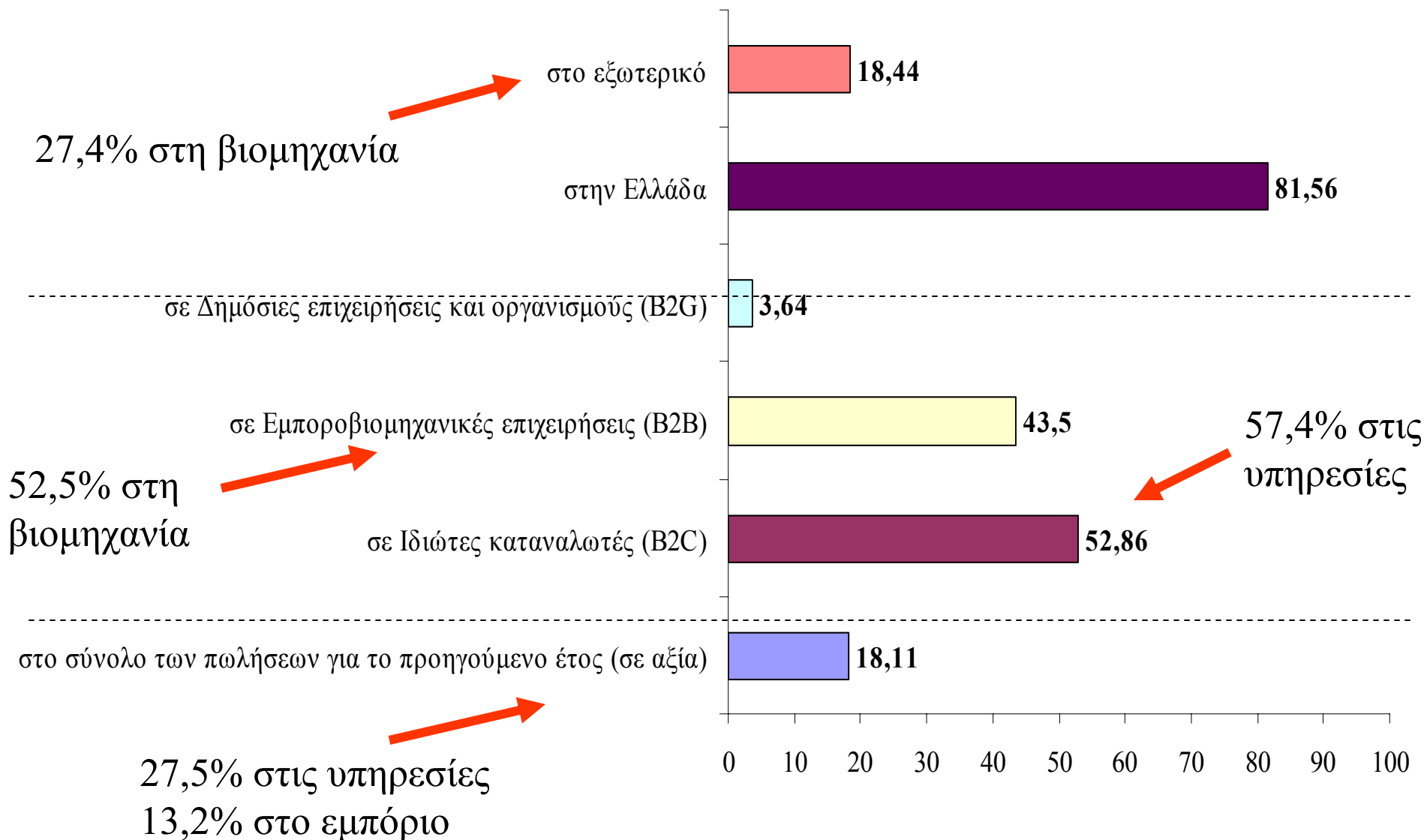
Σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο...

- 9 στις 10 επιχειρήσεις δεν μετέχει σε e-marketplace ή ηλεκτρονικές δημοπρασίες
- 18,8 % των επιχειρήσεων κάνει online πωλήσεις
- Τρόπος παραγγελίας: Μέσω email (στις μικρές), Internet/Website (στις μεγάλες)
- Απ' αυτές που δεν κάνουν, 7 στις 10 δεν έχουν ούτε την πρόθεση.
- Λόγος: δεν ταιριάζει στις δραστηριότητές τους (π.χ. κατασκευαστικές), είναι ευχαριστημένοι με τα συμβατικά κανάλια, δεν έχουν λιανική !

Σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο...

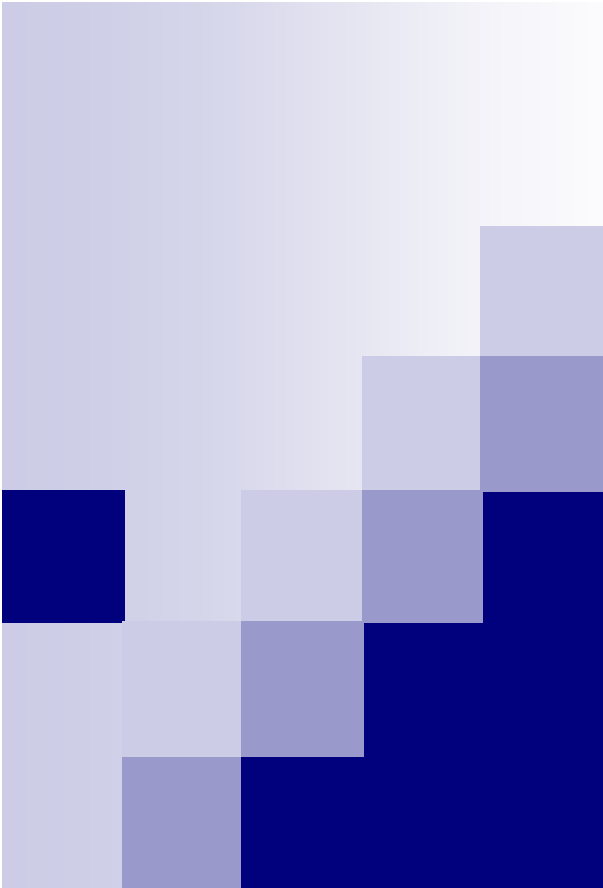
- Στις 4 από τις 10 επ/σεις υπάρχει αυτόματη ενημέρωση άλλων εσωτερικών συστημάτων (κυρίως ελέγχου αποθηκών, διακίνησης προϊόντων) (ειδικά στις μεγάλες εμπορικές επ/σεις)
- Πολλαπλός τρόπος πληρωμής online. Κυρίως, όμως, κατάθεση σε τραπεζικό λογ/σμό
- Το 20% των επ/σεων δηλώνει πρόθεση online εισπράξεων (κυρίως υπηρεσίες).

Ποσοστό (%) Πωλήσεων Online



Σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο...

- 47% των επ/σεων διενεργεί online προμήθειες
- Συνηθέστερος τρόπος παραγγελίας μέσω email και website (κυρίως στις υπηρεσίες)
- Online προμήθειες τόσο από Ελλάδα, όσο και εξωτερικό
- Πληρωμή μέσω κατάθεσης σε τραπεζικό λογ/σμό
- Μόλις 2 στις 10 έχουν σαφή πρόθεση πληρωμής online (κυρίως οι μεγάλες επ/χεις υπηρεσιών)
- Βασικό πρόβλημα: Ασφάλεια συναλλαγών

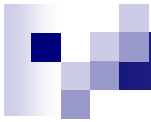


I5: Διερεύνηση και καταγραφή χρήσης εταιρικών κινητών τηλεφώνων

Σχετικά με τα εταιρικά κινητά τηλέφωνα...

- 9 στις 10 επ/σεις διαθέτουν κυρίως για επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων στις Πωλήσεις
- Μέσος αριθμός συνδέσεων: 62 (περισσότερες στις κατασκευαστικές,- μεγάλες λιγότερες σε εμπόριο-μικρές)
- Αρκετά ικανοποιημένοι από τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας

ΜΕΡΟΣ II: Ειδικά Θέματα ΤΠΕ



- 7 στις 10 επ/σεις κάνουν σεμινάρια για ΤΠΕ
- 8 στις 10 επ/σεις δεν εφαρμόζουν την τηλεεργασία
- Οι γνώμες δίστανται για το μέλλον της τηλεεργασίας
- Οι μισές γνωρίζουν το Λογισμικό Open Source (κυρίως μεγάλες από υπηρεσίες)

ΜΕΡΟΣ III: Διαδικασία υιοθέτησης ΤΠΕ

Υιοθέτηση ΤΠΕ...

- Το προσωπικό πληροφορικής έχει καταλυτικό ρόλο σε όλη τη διαδικασία υιοθέτησης ΤΠΕ, ανεξαρτήτως κλάδου και μεγέθους επιχείρησης
- Βασικός λόγος υιοθέτησης: Αύξηση ταχύτητας πρόσβασης σε δεδομένα/ πληροφορίες και κατ' επέκταση Βελτίωση αποδοτικότητας εργασιών
- Πολύ περιορισμένη η αντιλαμβανόμενη σημαντικότητα πληροφόρησης από τους δημόσιους φορείς (π.χ. ΥΠΑΝ)
- Τρία σημαντικότερα κριτήρια επιλογής προμηθευτή: Τεχνικά χαρακτηριστικά, Κόστος, Πακέτο εξυπηρέτησης

Συνέπειες ΤΠΕ

- Αύξηση ταχύτητας πρόσβαση σε πληροφορίες
- Αποδοτικότερη αξιοποίηση χρόνου εργαζομένων
- Τυποποίηση/απλοποίηση διαδικασιών



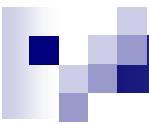
Σημεία τονισμού στις καμπάνιες προβολής των ΤΠΕ

ΜΕΡΟΣ IV: Καθοριστικοί παράγοντες και Εμπόδια υιοθέτησης ΤΠΕ



Καθοριστικοί παράγοντες...

- Συμβατότητα με υπάρχοντα συστήματα επιχείρησης και συνεργατών/πελατών
- Δυνατότητα πιλοτικής χρήσης
- Εξειδικευμένες γνώσεις προσωπικού επιχείρησης
- Τηλε-επικοινωνιακό κόστος, κόστος εγκατάστασης και συντήρησης



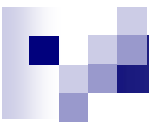
Εμπόδια online προμηθειών/πωλήσεων

- Μη επαρκής αριθμός προμηθευτών/αγοραστών
- Αβεβαιότητα ασφάλειας των συναλλαγών

Ανεξαρτήτως κλάδου και μεγέθους επιχείρησης

Προφίλ επιχειρήσεων με μεγάλη χρήση ΤΠΕ (1)

- Χρησιμοποιούν σε πολύ μεγάλο βαθμό ΤΠΕ, σχεδόν σε όλες τις επιχειρησιακές λειτουργίες
- Μεγάλες επιχειρήσεις (250+ εργαζ.)
- Περισσότερο από βιομηχανία και λιγότερο από υπηρεσίες
- Μέλη ομίλων ελληνικών επιχ/σεων ή θυγατρικές με έδρα το εξωτερικό
- Με περισσότερα σημεία φυσικής παρουσίας στο εξωτερικό
- Δραστηριοποιούνται σε ανταγωνιστικές αγορές, ειδικά ως προς την τιμή
- Εμφανίζουν πολύ δομημένες επιχειρησιακές διαδικασίες με μεγάλη τυπικότητα και εξειδίκευση ρόλων



Προφίλ επιχειρήσεων με μεγάλη χρήση ΤΠΕ (2)

- 8 στις 10 έχουν πλήρη διασύνδεση των επιχειρησιακών συστημάτων τους
- Διαθέτουν πολύ περισσότερα εξειδικευμένα συστήματα
- Χρησιμοποιούν πολύ περισσότερο το Internet για αναζήτηση προμηθευτών, ηλεκτρονική παρακολούθηση παραγγελιών, έρευνα αγοράς
- Κάνουν online πωλήσεις σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό
- Το site τους χρησιμοποιείται σε ένα πολύ μεγαλύτερο βαθμό για διάχυση γνώσης μεταξύ των στελεχών και συνεργατών τους
- Οι καθοριστικοί παράγοντες υιοθέτησης ΤΠΕ αφορούν το Μάρκετινγκ: αποτελεσματική επαφή με τους πελάτες, μείωση κόστους μάρκετινγκ, ευκολότερη ανάλυση αγοράς, βελτίωση συνεργασίας με τους ενδιάμεσους

Προφίλ επιχειρήσεων με μεγάλη χρήση Internet

- Χρησιμοποιούν σε πολύ μεγάλο βαθμό το Internet για διάφορους λόγους
- Ανανεώνουν πολύ συχνότερα το site τους
- Σχεδόν οι μισοί εργαζόμενοι το χρησιμοποιούν για την εκτέλεση των καθηκόντων τους συστηματικά
- Μεσαίες-Μεγάλες επιχειρήσεις (50-250 εργαζ.)
- Περισσότερο από εμπόριο
- Δραστηριοποιούνται σε έντονα ανταγωνιστικές αγορές
- Εμφανίζουν πολύ δομημένες επιχειρησιακές διαδικασίες με μεγάλη τυπικότητα και εξειδίκευση ρόλων

Βασικά συμπεράσματα μελέτης

- Η διείσδυση των πρακτικών ηλεκτρονικού επιχειρείν στις μεγάλες ελληνικές επιχειρήσεις κυμαίνεται σε μέτρια προς χαμηλά επίπεδα, ανεξάρτητα από τον κλάδο ή το μέγεθος της επιχείρησης.
- Εξαίρεση αποτελεί ο σχετικά εκτεταμένος βαθμός αξιοποίησης του Διαδικτύου και η ύπαρξη ιστοσελίδας που όμως αποτελούν το αρχικό στάδιο υιοθέτησης πρακτικών ηλεκτρονικού επιχειρείν.
- Η χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου (online πωλήσεις και προμήθειες) φαίνεται να σταθεροποιείται, χωρίς να υπάρχουν προοπτικές για περαιτέρω διείσδυση της λόγω της αντιλαμβανόμενης αβεβαιότητας για την ασφάλεια των συναλλαγών.
- Γενικά, τα πλεονεκτήματα των ΤΠΕ υποσκελίζονται από έντονους προβληματισμούς σχετικά με την συμβατότητα, το κόστος σε σχέση με τα αναμενόμενα οφέλη και τις ειδικές γνώσεις που απαιτούνται για την διαχείριση τέτοιων συστημάτων. Σημαντικά βοηθούν τα κίνητρα χρηματοδότησης τέτοιων επενδύσεων και εκπαίδευσης του προσωπικού.
- Ιδιαίτερα ενθαρρυντικό συμπέρασμα είναι η επίτευξη των στόχων των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις που εφαρμόζονται, γεγονός που βοηθάει στο να συγκεντρωθούν και να προβληθούν τόσο από τους κρατικούς φορείς, όσο και τους προμηθευτές έργων πληροφορικής, οι «Καλές Πρακτικές» από τη υιοθέτηση των ΤΠΕ.