

**Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων**

Το ερωτηματολόγιο μπορεί να υποβληθεί ηλεκτρονικά. Online συμπλήρωση γίνεται στην ιστοσελίδα της ΕΛΣΤΑΤ ως ακολούθως: [www.statistics.gr/Προϊόντα και Υπηρεσίες/Χρήση Τεχνολογιών Πληροφόρησης, Επικοινωνίας και Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις](http://www.statistics.gr/Προϊόντα_και_Υπηρεσίες/Χρήση_Τεχνολογιών_Πληροφόρησης_Επικοινωνίας_και_Ηλεκτρονικού_Εμπορίου_στις_Επιχειρήσεις).

## ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, ΕΤΟΥΣ 2023

### 1. Στοιχεία της επιχείρησης

(Μόνο στην περίπτωση που στοιχεία της επιχείρησης έχουν αλλάξει.)

**Επωνυμία:**

**Διεύθυνση επιχείρησης:**

(οδός, αριθμός, δημοτική και περιφερειακή ενότητα)

**ΤΚ:**

**Τηλέφωνο:**

**ΑΦΜ:**

### 2. Γενικά οικονομικά στοιχεία

**Προσοχή:** Τα παρακάτω ερωτήματα πρέπει οπωσδήποτε να συμπληρωθούν.

**α. Κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης (περιγραφή):**

**NACE**

Συμπληρώνεται από την ΕΛΣΤΑΤ.

**β. Απασχολούμενοι το 2022** (κατά μέσο όρο):

**γ. Συνολική αξία αγορών αγαθών και υπηρεσιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2022:**  
περιλαμβάνει τους λογαριασμούς του Λ.Σ.: (20+24+25+28) + (61+62+64)

€   
(χωρίς δεκαδικά)

**δ. Συνολικός κύκλος εργασιών (χωρίς ΦΠΑ) το 2022:**

€   
(χωρίς δεκαδικά)

### 3. Στοιχεία επικοινωνίας υπευθύνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου

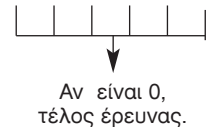
Όνοματεπώνυμο:  Ιδιότητα:

Τηλέφωνο:  Fax:  e-mail:

Η έρευνα διενεργείται ταυτόχρονα σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, σε εφαρμογή του Κανονισμού 1344/2022/01.08.2022, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Η παροχή στοιχείων στην ΕΛΣΤΑΤ προβλέπεται στο άρθρο 2, παρ. 3 του Ν. 3832/2010. Τα στοιχεία που παρέχονται στην ΕΛΣΤΑΤ χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για στατιστικούς σκοπούς και τηρείται το ΑΠΟΡΡΗΤΟ αυτών. Η ΕΛΣΤΑΤ χρησιμοποιεί τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται με το ερωτηματολόγιο της έρευνας για λόγους που σχετίζονται αποκλειστικά με τη διενέργεια αυτής και την παραγωγή των σχετικών στατιστικών (άρθρο 6, παρ. 1(γ) και (ε) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και Νόμος 4624/2019). Η διαχείριση των δεδομένων αυτών από την ΕΛΣΤΑΤ μπορεί να περιλαμβάνει επικοινωνία της με το υποκείμενο τους στο πλαίσιο της ορθής συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.

## ΜΕΡΟΣ Α: Πρόσβαση και χρήση διαδικτύου

- A1. Πόσοι απασχολούμενοι στην επιχείρησή σας έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς;** (συμπεριλαμβανομένης της σταθερής σύνδεσης, του σταθερού ασύρματου και της σύνδεσης δικτύου κινητής τηλεφωνίας)



### Χρήση σύνδεσης σταθερής γραμμής στο διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς

- A2. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί οποιοδήποτε τύπο σύνδεσης σταθερής γραμμής με το διαδίκτυο;** (π.χ. ADSL, SDSL, VDSL, FTTP - τεχνολογία οπτικών ινών, καλωδιακή τεχνολογία, σταθερό ασύρματο κ.λπ.)

Ναι  Όχι  
↓  
Αν όχι,  
πηγαίνετε  
στο Α4.

- A3. Ποια είναι η μέγιστη προβλεπόμενη (βάσει συμβολαίου) ταχύτητα download για την ταχύτερη σύνδεση σταθερής γραμμής της επιχείρησής σας στο διαδίκτυο;**

Επιλέξτε μόνο μία απάντηση.

- α) Κάτω από 30 Mbit/s  
β) Τουλάχιστον 30 Mbit/s αλλά λιγότερο από 100 Mbit/s  
γ) Τουλάχιστον 100 Mbit/s αλλά λιγότερο από 500 Mbit/s  
δ) Τουλάχιστον 500 Mbit/s αλλά λιγότερο από 1 Gbit/s  
ε) Τουλάχιστον 1 Gbit/s

### Παρουσία στο διαδίκτυο

#### Χρήση διαδικτυακού τόπου (website)

- A4. Η επιχείρησή σας έχει δικό της διαδικτυακό τόπο (website);**

Ναι  Όχι  
↓  
Αν όχι,  
πηγαίνετε  
στο Α6.

- A5. Ποιες από τις ακόλουθες υπηρεσίες παρέχει ο διαδικτυακός τόπος (website) της επιχείρησής σας;**

- α) Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων ή τιμοκαταλόγους  
β) Ηλεκτρονικές (online) παραγγελίες ή κρατήσεις (π.χ. καλάθι αγορών – shopping cart)  
γ) Δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες online  
δ) Παρακολούθηση πορείας παραγγελιών  
ε) Δυνατότητα εξατομίκευσης περιεχομένου για τους συχνούς επισκέπτες  
στ) Υπηρεσία συνομιλίας για υποστήριξη πελατών (ένα chatbot, εικονικός πράκτορας ή ένα άτομο που θα απαντάει στους πελάτες)  
ζ) Προκήρυξη ανοιχτών θέσεων εργασίας ή ηλεκτρονική αίτηση εργασίας  
η) Περιεχόμενο διαθέσιμο σε, τουλάχιστον, δύο γλώσσες  
(Θα μπορούσε να είναι ένας πολύγλωσσος ιστότοπος εντός ενός μόνο τομέα –π.χ. ".com"– ή πολλοί τομείς της επιχείρησης σε διαφορετικές γλώσσες –π.χ. ".es", ".uk"–.)

Ναι  Όχι  
 Ναι  Όχι  
 Ναι  Όχι  
 Ναι  Όχι  
 Ναι  Όχι  
 Ναι  Όχι  
 Ναι  Όχι  
 Ναι  Όχι

### Χρήση εφαρμογών για κινητά

- A6. Διαθέτει η επιχείρησή σας εφαρμογή για κινητά για πελάτες;** (π.χ. για πρόγραμμα αφοσίωσης, ηλεκτρονικό εμπόριο, υποστήριξη πελατών)  Ναι  Όχι

### Χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media)

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

**A7. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί κάποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωσης:**

- α) Κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer)  Ναι  Όχι
- β) Το ιστολόγιο (blog ή microblogs) της επιχείρησης (π.χ. Twitter)  Ναι  Όχι
- γ) Διαδίκτυακούς τόπους διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων (π.χ. YouTube, Flickr, SlideShare, Instagram, Pinterest, Snapchat)  Ναι  Όχι

**Η ερώτηση A8 θα πρέπει να απαντηθεί μόνο εάν χρησιμοποιείται έστω και ένα από τα παραπάνω μέσα κοινωνικής δικτύωσης, δηλαδή εάν έχει δοθεί τουλάχιστον μία θετική απάντηση «Ναι» στην ερώτηση A7. Αλλιώς πηγαίετε στην ερώτηση A9.**

**A8. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί κάποιο από τα παραπάνω μέσα κοινωνικής δικτύωσης για:**

- α) Ανάπτυξη της επιχείρησης ή των προϊόντων της (π.χ. διαφήμιση ή λανσάρισμα νέων προϊόντων)  Ναι  Όχι
- β) Λήψη και ανταλλαγή απόψεων και σχολίων με πελάτες  Ναι  Όχι
- γ) Συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη νέων ή καινοτόμων αγαθών και υπηρεσιών  Ναι  Όχι
- δ) Συνεργασία με τους επιχειρηματικούς εταίρους (π.χ. προμηθευτές) ή άλλους οργανισμούς (π.χ. δημόσιες υπηρεσίες, μη κυβερνητικούς οργανισμούς)  Ναι  Όχι
- ε) Πρόσληψη προσωπικού  Ναι  Όχι
- στ) Ανταλλαγή απόψεων, γνώμων ή γνώσεων εντός της επιχείρησης  Ναι  Όχι

### Άλλη χρήση του διαδικτύου

- A9. Η επιχείρησή σας πληρώνει για να διαφημιστεί στο διαδίκτυο;** (π.χ. σε μηχανές αναζήτησης, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, άλλους διαδικτυακούς τόπους ή ειδικές εφαρμογές - "apps")  Ναι  Όχι

↓  
Αν όχι,  
πηγαίετε  
στο B1.

**A10. Η επιχείρησή σας πληρώνει για να διαφημιστεί στο διαδίκτυο χρησιμοποιώντας κάποιες από τις παρακάτω στοχευμένες μεθόδους διαφήμισης;**

- α) Με βάση το περιεχόμενο ή τις λέξεις-κλειδιά που αναζητούν οι χρήστες  Ναι  Όχι
- β) Με βάση την παρακολούθηση των προηγούμενων δραστηριοτήτων ή το προφίλ των χρηστών στο διαδίκτυο  Ναι  Όχι
- γ) Με βάση τη γεωγραφική θέση των χρηστών  Ναι  Όχι
- δ) Οποιαδήποτε άλλη μέθοδο στοχευμένης διαφήμισης στο διαδίκτυο που δεν αναφέρεται παραπάνω  Ναι  Όχι

## ΜΕΡΟΣ Β: Ηλεκτρονικές πωλήσεις

(Περιλαμβάνονται οι επιχειρήσεις που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο.)

**i** Στις πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου, η παραγγελία πραγματοποιείται μέσω ιστοσελίδας, ειδικών εφαρμογών ("apps") ή μέσω μηνυμάτων τύπου EDI, με μεθόδους ειδικά σχεδιασμένες με σκοπό τη λήψη παραγγελιών. Η πληρωμή μπορεί να γίνει online ή εκτός σύνδεσης.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν περιλαμβάνει παραγγελίες γραμμένες σε e-mail.

Στα ακόλουθα ερωτήματα αναφέρατε χωριστά τις ηλεκτρονικές πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας (web sales) και τις πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI. Ορίζονται από τη μέθοδο υποβολής της παραγγελίας:

- Πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας (web sales): ο πελάτης υποβάλλει την παραγγελία σε έναν διαδικτυακό τόπο ή μέσω μιας εφαρμογής.
- Πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI: ένα μήνυμα παραγγελίας τύπου EDI δημιουργείται από το επιχειρηματικό σύστημα του πελάτη.

### ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΑΓΑΘΩΝ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ (web sales)

Οι πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας καλύπτουν τις παραγγελίες και τις κρατήσεις που πραγματοποιούν οι πελάτες

α) μέσω της ιστοσελίδας ή των ειδικών εφαρμογών ("apps") της επιχείρησής σας:

- ηλεκτρονικό κατάστημα (web shop)
- φόρμες διαδικτύου
- extranet (ηλεκτρονικό κατάστημα ή φόρμες διαδικτύου). Extranet είναι ένα δίκτυο υπολογιστών που επιτρέπει την ελεγχόμενη πρόσβαση από έναν εξωτερικό χώρο σε χρήστες εκτός του οργανισμού, συνήθως συνεργάτες, πωλητές και προμηθευτές
- κράτηση ή αιτήσεις κράτησης για υπηρεσίες
- εφαρμογές ("apps") για φορητές συσκευές ή υπολογιστές

β) μέσω μιας ιστοσελίδας αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ή ειδικών εφαρμογών ("apps") (που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων ή υπηρεσιών).

Οι παραγγελίες που λαμβάνονται μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) δεν υπολογίζονται ως πωλήσεις μέσω διαδικτύου.

**B1. Κατά τη διάρκεια του 2022, μέσω ποιας ιστοσελίδας ή ποιων ειδικών εφαρμογών ("apps") είχε η επιχείρησή σας πωλήσεις για προϊόντα / υπηρεσίες;**

α) μέσω της ιστοσελίδας ή των ειδικών εφαρμογών ("apps") της ίδιας της επιχείρησης (περιλαμβάνονται οι extranets.)

Ναι  Όχι

β) μέσω μιας ιστοσελίδας αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ή ειδικών εφαρμογών ("apps") που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, Skrutz, Bestprice κ.λπ.)

Ναι  Όχι

**Αν στην ερώτηση B1 τα υποερωτήματα α και β έχουν απάντηση «Όχι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση B5.**

**B2. Αναφέρατε για το 2022:**

α) Είτε τον κύκλο εργασιών που προήλθε από πωλήσεις, μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ

€

(χωρίς δεκαδικά)

β) Είτε το ποσοστό επί του συνολικού κύκλου εργασιών που προήλθε από πωλήσεις, μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps")

(Αν δεν μπορείτε να δώσετε το ακριβές ποσοστό, αρκεί μια προσέγγιση.)

%

**Αν στην ερώτηση B1 τα υποερωτήματα α και β έχουν απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση B3.**

**B3. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή του κύκλου εργασιών από πωλήσεις που έγιναν το 2022 μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), για τα παρακάτω (σε %, χωρίς ΦΠΑ):**

(Αν δεν μπορείτε να δώσετε το ακριβές ποσοστό, αρκεί μια προσέγγιση.)

α) μέσω της ιστοσελίδας ή των ειδικών εφαρμογών ("apps") της επιχείρησής σας (περιλαμβάνονται οι extranets.)

%

β) μέσω μιας ιστοσελίδας αγορών ηλεκτρονικού εμπορίου ή ειδικών εφαρμογών ("apps") που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, Skrutz, Bestprice κ.λπ.)

%

**ΣΥΝΟΛΟ**

%

**B4. Αναφέρατε την ποσοστιαία κατανομή της αξίας των πωλήσεων που έγιναν το 2022 μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ("apps"), ανά κατηγορία πελάτη (σε %, χωρίς ΦΠΑ):**

α) Πωλήσεις προς ιδιώτες πελάτες

%

β) Πωλήσεις προς άλλες επιχειρήσεις

%

γ) Πωλήσεις προς δημόσιες υπηρεσίες

%

**ΣΥΝΟΛΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ**

%

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

Οι πωλήσεις μέσω μηνυμάτων τύπου EDI καλύπτουν παραγγελίες που υποβάλλονται από τους πελάτες μέσω μηνυμάτων κατάλληλων για ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI: Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων) που σημαίνει:

- συμβατική ή τυποποιημένη μορφή κατάλληλη για αυτοματοποιημένη επεξεργασία,
- μήνυμα παραγγελίας τύπου EDI που δημιουργείται από το επιχειρηματικό σύστημα του πελάτη,
- παραγγελίες που μεταδίδονται μέσω του παρόχου υπηρεσιών EDI,
- σύστημα αυτόματων παραγγελιών που βασίζονται στη ζήτηση,
- παραγγελίες που λαμβάνονται απευθείας στο σύστημα ERP (π.χ. EDIFACT, UBL, XML/EDI, ROSETTANET).

**B5. Κατά τη διάρκεια του 2022, είχε η επιχείρησή σας πωλήσεις για προϊόντα / υπηρεσίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI;**

Ναι

Όχι

↓  
Αν όχι,  
πηγαίνατε  
στο Γ1.

**B6. Αναφέρατε για το 2022:**

α) **Είτε τον κύκλο εργασιών** που προήλθε από πωλήσεις **μέσω μηνυμάτων τύπου EDI**, σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ

€

(χωρίς δεκαδικά)

β) **Είτε το ποσοστό επί του συνολικού κύκλου εργασιών** που προήλθε από πωλήσεις **μέσω μηνυμάτων τύπου EDI**

%

(Αν δεν μπορείτε να δώσετε το ακριβές ποσοστό, αρκεί μια προσέγγιση.)

## ΜΕΡΟΣ Γ: Αξιοποίηση, ανταλλαγή, ανάλυση και εμπορία δεδομένων

### Γ1. Η επιχείρησή σας χρησιμοποιεί κάποιο από τα ακόλουθα λογισμικά πακέτα;

α) **ERP** (Enterprise Resource Planning):

Το λογισμικό πακέτο τύπου ERP (Enterprise Resource Planning) χρησιμοποιείται για τη διαχείριση των πόρων μιας επιχείρησης μέσω ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των διάφορων λειτουργικών μονάδων της (π.χ. λογιστήριο, μονάδα προγραμματισμού, παραγωγής, μάρκετινγκ κ.ά.). Το λογισμικό ERP μπορεί να είναι λογισμικό αγορασμένο, προσαρμοσμένο στις ανάγκες της επιχείρησης ή δημιουργημένο από την επιχείρηση.

Ναι  Όχι

β) **CRM** (Customer Relationship Management)

Το λογισμικό πακέτο τύπου CRM (Customer Relationship Management) χρησιμοποιείται για τη διαχείριση πληροφοριών σχετικά με πελάτες (π.χ. σχέσεις ή συναλλαγές), το CRM διευκολύνει την επικοινωνία με τον πελάτη και βοηθά στην παρακολούθηση των ενδιαφερόντων των πελατών και των αγοραστικών συνηθειών.

Ναι  Όχι

γ) **BI** (Business Intelligence)

Το λογισμικό πακέτο τύπου BI έχει πρόσβαση και αναλύει δεδομένα (π.χ. από αποθήκες - πηγές δεδομένων) από εσωτερικά συστήματα πληροφορικής και εξωτερικές πηγές και παρουσιάζει αναλυτικά ευρήματα σε αναφορές, περιλήψεις, πίνακες ελέγχου, γραφήματα και χάρτες, για να παρέχει στους χρήστες λεπτομερείς πληροφορίες για τη λήψη αποφάσεων και τον στρατηγικό σχεδιασμό.

Ναι  Όχι

### Ανταλλαγή δεδομένων

### Γ2. Η επιχείρησή σας ανταλλάσσει δεδομένα ηλεκτρονικά με προμηθευτές ή πελάτες εντός της αλυσίδας εφοδιασμού (π.χ. μέσω ιστότοπων ή εφαρμογών, συστημάτων EDI, αισθητήρων σε πραγματικό χρόνο ή παρακολούθησης);

Ναι  Όχι

Αυτά τα δεδομένα μπορούν να ανταλλάσσονται μέσω ιστότοπων, δικτύων ή άλλων μέσων ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων, εξαιρουμένων των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δεν είναι κατάλληλα για αυτοματοποιημένη επεξεργασία ή πληκτρολογούνται με μη αυτόματο τρόπο (π.χ. πληροφορίες για τα επίπεδα αποθέματος, την πρόοδο των παραδόσεων, την πρόοδο στην παροχή υπηρεσιών, προβλέψεις ζήτησης, διαθεσιμότητα προϊόντων, απαιτήσεις πελατών, δεδομένα ηλεκτρονικού εμπορίου, πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή ή τη συντήρηση).

### Ανάλυση δεδομένων

Η ανάλυση δεδομένων αναφέρεται στη χρήση τεχνολογιών, τεχνικών ή εργαλείων λογισμικού για την ανάλυση δεδομένων για την εξαγωγή μοτίβων, τάσεων και γνώσεων με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων, προβλέψεων και τη λήψη καλύτερων αποφάσεων ώστε να βελτιωθεί η απόδοση (π.χ. αύξηση παραγωγής, μείωση κόστους). Τα δεδομένα μπορούν να εξαχθούν από την πηγή δεδομένων της επιχείρησης ή από εξωτερικές πηγές (π.χ. προμηθευτές, πελάτες, κυβέρνηση).

### Γ3. Πραγματοποιήθηκε ανάλυση δεδομένων από τους ίδιους τους υπαλλήλους της επιχείρησης για λογαριασμό της;

(Λάβετε υπόψη τις εσωτερικές και εξωτερικές πηγές δεδομένων.)

Ναι  Όχι

Αν στην ερώτηση Γ3 η απάντηση είναι «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση Γ4, αλλιώς πηγαίνετε στην ερώτηση Γ5.

**Γ4. Η επιχείρησή σας εκτελεί ανάλυση δεδομένων σε δεδομένα από τις ακόλουθες πηγές;**

- α) Ανάλυση δεδομένων σχετικά με δεδομένα από αρχεία συναλλαγών, όπως λεπτομέρειες πωλήσεων, αρχεία πληρωμών (π.χ. από το Enterprise Resource Planning system -ERP-, από το διαδικτυακό κατάστημα της επιχείρησής σας)  Ναι  Όχι
- β) Ανάλυση δεδομένων για δεδομένα σχετικά με πελάτες, όπως πληροφορίες αγορών πελατών, τοποθεσία, προτιμήσεις, κριτικές πελατών, αναζητήσεις (π.χ. από το σύστημα διαχείρισης σχέσεων πελατών -CRM- ή τον ιστότοπο της επιχείρησής σας)  Ναι  Όχι
- γ) Ανάλυση δεδομένων για δεδομένα από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, συμπεριλαμβανομένων και αυτών από τα προφίλ κοινωνικής δικτύωσης της επιχείρησής σας (π.χ. προσωπικές πληροφορίες, σχόλια, βίντεο, ήχος, εικόνες)  Ναι  Όχι
- δ) Ανάλυση δεδομένων σε δεδομένα ιστού (π.χ. τάσεις μηχανών αναζήτησης, δεδομένα απόξεσης ιστού\*)  
\*χρήση προγράμματος υπολογιστή για εξαγωγή δεδομένων από ιστοσελίδες  Ναι  Όχι
- ε) Ανάλυση δεδομένων σχετικά με δεδομένα τοποθεσίας από τη χρήση φορητών συσκευών ή οχημάτων (π.χ. φορητές συσκευές που χρησιμοποιούν δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, ασύρματες συνδέσεις ή GPS)  Ναι  Όχι
- στ) Ανάλυση δεδομένων για δεδομένα από έξυπνες συσκευές ή αισθητήρες (π.χ. επικοινωνίες από μηχανή σε μηχανή -M2M-, αισθητήρες που είναι εγκατεστημένοι σε μηχανήματα, αισθητήρες κατασκευής, έξυπνοι μετρητές, ετικέτες αναγνώρισης ραδιοσυχνότητας -RFID2-)  Ναι  Όχι
- ζ) Ανάλυση δεδομένων για τα ανοιχτά δεδομένα των κυβερνητικών αρχών (π.χ. δημόσια αρχεία επιχειρήσεων, καιρικές συνθήκες, τοπογραφικές συνθήκες, δεδομένα μεταφορών, δεδομένα στέγασης, δεδομένα κτηρίων)  Ναι  Όχι
- η) Ανάλυση δεδομένων σε δορυφορικά δεδομένα (π.χ. δορυφορικές εικόνες, σήματα πλοήγησης, σήματα θέσης)  
(Να συμπεριληφθούν δεδομένα που αποκτήθηκαν από την υποδομή της ίδιας της επιχείρησής σας ή από εξωτερική παρεχόμενη υπηρεσία –π.χ. AWS Ground Station– και να εξαιρεθούν τα δεδομένα τοποθεσίας από τη χρήση φορητών συσκευών ή οχημάτων που χρησιμοποιούν GPS.)  Ναι  Όχι

**Γ5. Πραγματοποιήθηκε ανάλυση δεδομένων από κάποια εξωτερική επιχείρηση ή οργανισμό για λογαριασμό της επιχείρησής σας;**

(Συμπεριλάβετε αναλυτικά δεδομένα που βασίζονται σε δεδομένα από εσωτερικές και εξωτερικές πηγές.)  Ναι  Όχι

**Εμπορία δεδομένων**

**Γ6. Κατά τη διάρκεια του 2022, η επιχείρησή σας πούλησε (πρόσβαση σε) κάποια από τα δικά της δεδομένα;**

(π.χ. δεδομένα σχετικά με τις προτιμήσεις των πελατών της επιχείρησής σας, δεδομένα από τις έξυπνες συσκευές ή τους αισθητήρες της επιχείρησής σας)  Ναι  Όχι

**Γ7. Κατά τη διάρκεια του 2022, η επιχείρησή σας αγόρασε (πρόσβαση σε) δεδομένα;**

(π.χ. δεδομένα σχετικά με τις προτιμήσεις των πελατών της επιχείρησής σας, δεδομένα από τις έξυπνες συσκευές ή τους αισθητήρες της επιχείρησής σας)  Ναι  Όχι

**i**

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

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

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

Ναι  Όχι

↓  
Αν όχι,  
πηγαίνετε  
στο Ε1.

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

(Εξαιρούνται οι δωρεάν υπηρεσίες.)

- |   |                              |                              |
|---|------------------------------|------------------------------|
| α) e-mail (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)  | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Λογισμικό γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένων, υπολογιστικά φύλλα κ.λπ.) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Χρηματοοικονομικές ή λογιστικές εφαρμογές (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Εφαρμογή ERP (διαχείριση λογισμικού) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)  | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ε) Εφαρμογή CRM (διαχείριση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| στ) Εφαρμογές λογισμικού ασφαλείας (π.χ. πρόγραμμα προστασίας από ιούς, πρόσβαση δικτύου, έλεγχος) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ζ) Φιλοξενία της βάσης δεδομένων της επιχείρησης (database) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)  | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| η) Αποθήκευση αρχείων (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)  | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| θ) Υπολογιστική δύναμη για να «τρέξει» το λογισμικό της η επιχείρηση (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους)   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ι) Υπολογιστική πλατφόρμα που παρέχει ένα φιλόξενο περιβάλλον για δημιουργία εφαρμογών, για δοκιμή ή για περαιτέρω ανάπτυξη τους (π.χ. επαναχρησιμοποιούμενες ενότητες λογισμικού, διεπαφές εφαρμογών προγραμματισμού -API-) (ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |



## ΜΕΡΟΣ Ε: Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial intelligence)

**Η τεχνητή νοημοσύνη** αναφέρεται σε συστήματα που χρησιμοποιούν τεχνολογίες όπως: εξόρυξη κειμένου (text mining), υπολογιστική όραση (computer vision), αναγνώριση ομιλίας, δημιουργία φυσικής γλώσσας, μηχανική μάθηση (machine learning), βαθιά μάθηση (deep learning), για τη συγκέντρωση ή/και τη χρησιμοποίηση δεδομένων ώστε να μπορεί η επιχείρηση να προβλέψει, να προτείνει ή να αποφασίσει, με διαφορετικά επίπεδα αυτονομίας, την καλύτερη δράση με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.

(Η μηχανική μάθηση -π.χ. βαθιά μάθηση- περιλαμβάνει την «εκπαίδευση» ενός μοντέλου υπολογιστή για την καλύτερη εκτέλεση μιας αυτοματοποιημένης εργασίας, π.χ. αναγνώριση μοτίβου.)

Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης μπορούν να βασίζονται αποκλειστικά σε λογισμικό, π.χ.

- chatbots (ρομπότ συνομιλίας) και εικονικοί βοηθοί επιχειρήσεων με βάση την επεξεργασία φυσικής γλώσσας
  - συστήματα αναγνώρισης προσώπων που βασίζονται σε συστήματα αναγνώρισης όρασης ή ομιλίας υπολογιστή
  - λογισμικό μηχανικής μετάφρασης
  - ανάλυση δεδομένων με βάση τη μηχανική μάθηση κ.ά.
- ή να είναι ενσωματωμένα σε συσκευές, π.χ.

- αυτόνομα ρομπότ για την αυτοματοποίηση των αποθηκών ή για εργασίες συναρμολόγησης της παραγωγής
- αυτόνομα αεροσκάφη - drones για επιτήρηση της παραγωγής ή τον χειρισμό δεμάτων κ.ά.

### E1. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας κάποια από τις ακόλουθες τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης (AI);

- α) Τεχνολογίες AI που εκτελούν ανάλυση γραπτής γλώσσας (εξόρυξη κειμένου - text mining)  Ναι  Όχι
- β) Τεχνολογίες AI που μετατρέπουν την προφορική γλώσσα σε αναγνώσιμη μορφή από μηχανή αναγνώρισης ομιλίας  Ναι  Όχι
- γ) Τεχνολογίες AI που δημιουργούν γραπτή ή προφορική γλώσσα ( δημιουργία φυσικής γλώσσας)  Ναι  Όχι
- δ) Τεχνολογίες AI προσδιορισμού αντικειμένων ή προσώπων με βάση εικόνες (αναγνώριση εικόνας, επεξεργασία εικόνας)  Ναι  Όχι
- ε) Μηχανική εκμάθηση (π.χ. βαθιά μάθηση) για ανάλυση δεδομένων  Ναι  Όχι
- στ) Τεχνολογίες AI που αυτοματοποιούν διαφορετικές ροές εργασίας ή βοηθούν στη λήψη αποφάσεων (Η τεχνητή νοημοσύνη βασίζεται σε λογισμικό μιας ρομποτικής διαδικασίας αυτοματοποίησης.)  Ναι  Όχι
- ζ) Τεχνολογίες AI που επιτρέπουν τη φυσική κίνηση των μηχανών μέσω αυτόνομων αποφάσεων που βασίζονται στην παρατήρηση του περιβάλλοντος (αυτόνομα ρομπότ, αυτο-οδηγούμενα οχήματα, αυτόνομα αεροσκάφη - drones)  Ναι  Όχι

**Αν στην ερώτηση E1 η απάντηση είναι «Όχι» σε όλα τα υποερωτήματα, τότε πηγαίετε στην ερώτηση E4.**

### E2. Χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας λογισμικό ή συστήματα τεχνητής νοημοσύνης για κάποιον από τους ακόλουθους σκοπούς;

#### α) Χρήση τεχνητής νοημοσύνης για μάρκετινγκ ή πωλήσεις, π.χ.

- προφίλ πελατών, βελτιστοποίηση τιμών, εξατομικευμένες προσφορές μάρκετινγκ, ανάλυση αγοράς με βάση τη μηχανική μάθηση κ.λπ.
- chatbots (ρομπότ συνομιλίας) με βάση την επεξεργασία φυσικής γλώσσας για υποστήριξη πελατών
- αυτόνομα ρομπότ για την επεξεργασία παραγγελιών

Ναι  Όχι

#### β) Χρήση τεχνητής νοημοσύνης για διαδικασίες παραγωγής ή εξυπηρέτησης, π.χ.

- προγνωστική συντήρηση ή βελτιστοποίηση διαδικασίας βασισμένη στη μηχανική μάθηση
- εργαλεία για την ταξινόμηση προϊόντων ή την εύρεση ελαττωμάτων σε προϊόντα που βασίζονται στην υπολογιστική όραση (computer vision)
- αυτόνομα αεροσκάφη - drones για εργασίες παρακολούθησης, ασφάλειας ή επιθεώρησης της παραγωγής
- εργασίες συναρμολόγησης που εκτελούνται από αυτόνομα ρομπότ κ.ά.

Ναι  Όχι

**γ) Χρήση τεχνητής νοημοσύνης για οργάνωση διαδικασιών διοίκησης ή διαχείρισης επιχειρήσεων,**  
π.χ.

- εικονικοί βοηθοί επιχειρήσεων βασισμένοι στη μηχανική μάθηση ή/και τη φυσική επεξεργασία της γλώσσας (π.χ. για τη σύνταξη εγγράφων)
- ανάλυση δεδομένων ή λήψη στρατηγικών αποφάσεων με βάση τη μηχανική μάθηση (π.χ. εκτίμηση κινδύνου με βάση τη μηχανική μάθηση)
- προγραμματισμός ή επιχειρηματική πρόβλεψη με βάση τη μηχανική μάθηση
- διαχείριση ανθρώπινων πόρων με βάση τη μηχανική εκμάθηση ή την επεξεργασία φυσικής γλώσσας, π.χ. έλεγχος προεπιλογής υποψηφίων, προφίλ εργαζομένων ή ανάλυση απόδοσης

Ναι  Όχι

**δ) Χρήση τεχνητής νοημοσύνης για μεταφορά / εφοδιασμό (logistics), π.χ.**

- αυτόνομα ρομπότ για λύσεις στη συλλογή και τη συσκευασία (pick-and-pack) στις αποθήκες για αποστολή, ιχνηλάτηση, διανομή ή διαλογή δεμάτων
- βελτιστοποίηση της διαδρομής με βάση τη μηχανική μάθηση

Ναι  Όχι

**ε) Χρήση τεχνητής νοημοσύνης για την ασφάλεια των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ICT security), π.χ.**

- αναγνώριση προσώπου με βάση την όραση του υπολογιστή για έλεγχο ταυτότητας χρηστών των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας
- ανίχνευση και πρόληψη επιθέσεων στον κυβερνοχώρο με βάση τη μηχανική μάθηση κ.ά.

Ναι  Όχι

**στ) Χρήση τεχνητής νοημοσύνης για λογιστική, έλεγχο ή χρηματοοικονομική διαχείριση, π.χ.**

- μηχανική μάθηση για την ανάλυση δεδομένων που βοηθούν στη λήψη οικονομικών αποφάσεων
- επεξεργασία τιμολογίων με βάση τη μηχανική μάθηση
- μηχανική μάθηση ή επεξεργασία φυσικής γλώσσας για έγγραφα τήρησης βιβλίων

Ναι  Όχι

**ζ) Χρήση τεχνητής νοημοσύνης για δραστηριότητες έρευνας, ανάπτυξης και καινοτομίας (R&D)**  
(εξαιρουμένης της έρευνας για την τεχνητή νοημοσύνη -AI-), π.χ.

- ανάλυση δεδομένων για τη διεξαγωγή έρευνας, την επίλυση ερευνητικών προβλημάτων, την ανάπτυξη ενός νέου ή σημαντικά βελτιωμένου προϊόντος / υπηρεσίας με βάση τη μηχανική μάθηση

Ναι  Όχι

**E3. Πώς απέκτησε η επιχείρησή σας το λογισμικό ή τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης που χρησιμοποιεί;**

α) Αναπτύχθηκε από τους υπαλλήλους της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται στη μητρική ή τη θυγατρική επιχείρηση)

Ναι  Όχι

β) Τροποποιήθηκε το εμπορικό λογισμικό ή τα συστήματα από τους υπαλλήλους της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται στη μητρική ή τη θυγατρική επιχείρηση)

Ναι  Όχι

γ) Τροποποιήθηκε το λογισμικό ή τα συστήματα ανοιχτού κώδικα από τους υπαλλήλους της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που εργάζονται στη μητρική ή τη θυγατρική επιχείρηση)

Ναι  Όχι

δ) Αγοράστηκε εμπορικό λογισμικό ή σύστημα, κατάλληλο για αυτόματη χρήση (περιλαμβάνονται περιπτώσεις όπου έχει ήδη ενσωματωθεί ένα αγορασμένο αντικείμενο ή σύστημα)

Ναι  Όχι

ε) Εξωτερικοί πάροχοι ανέλαβαν τη σύμβαση για την ανάπτυξη ή την τροποποίησή τους

Ναι  Όχι

**Τα ερωτήματα E4 και E5 απαντώνται μόνο από τις επιχειρήσεις οι οποίες στο ερώτημα E1 έχουν απαντήσει ΟΧΙ σε όλα τα υποερωτήματα.**

**E4. Έχει εξετάσει ποτέ η επιχείρησή σας το ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε τεχνολογία τεχνητής νοημοσύνης από αυτές που αναφέρονται στην ερώτηση E1;**

Ναι  Όχι

↓  
Αν όχι,  
πηγαίνατε  
στο ΣΤ1.

**Ε5. Έχει αντιμετωπίσει η επιχείρησή σας κάποια από τα ακόλουθα προβλήματα με αποτέλεσμα να μην χρησιμοποιήσει καμία τεχνολογία τεχνητής νοημοσύνης από αυτές που αναφέρονται στην ερώτηση Ε1;**

- |   |                              |                              |
|---|------------------------------|------------------------------|
| α) Υπερβολικά υψηλό κόστος  | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) Έλλειψη σχετικής εμπειρίας στην επιχείρηση   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) Ασυμβατότητα με τον ήδη υπάρχοντα εξοπλισμό ή λογισμικό ή με τα υπάρχοντα συστήματα  | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| δ) Δυσκολίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα ή την ποιότητα των απαραίτητων δεδομένων   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ε) Ανησυχία σχετικά με την παραβίαση της προστασίας δεδομένων και του απορρήτου   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| στ) Έλλειψη σαφήνειας σχετικά με τις νομικές συνέπειες (π.χ. ευθύνη σε περίπτωση πρόκλησης ζημίας από τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης) | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| ζ) Ηθικά ζητήματα   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| η) Οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης δεν είναι χρήσιμες για την επιχείρηση   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

## ΜΕΡΟΣ ΣΤ: Τιμολόγια (Invoicing)

Υπάρχουν τιμολόγια σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή. Τα τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή διακρίνονται σε δύο διαφορετικούς τύπους:

- **Ηλεκτρονικά τιμολόγια** σε τυποποιημένη δομή κατάλληλη για αυτοματοποιημένη επεξεργασία, εξαιρουμένης της μετάδοσης αρχείων PDF. Η ανταλλαγή αυτού του είδους τιμολογίων γίνεται είτε απευθείας είτε μέσω φορέων εκμετάλλευσης υπηρεσιών είτε μέσω ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος.
- **Τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή** που όμως δεν είναι κατάλληλα για αυτοματοποιημένη επεξεργασία, συμπεριλαμβανομένης της μετάδοσης αρχείων PDF.

**ΣΤ1. Κατά τη διάρκεια του 2022, έστειλε η επιχείρησή σας έναν από τους ακόλουθους τύπους τιμολογίων:**

(Περιλαμβάνονται τιμολόγια που αποστέλλονται μέσω διαμεσολαβητών, π.χ. λογιστές, πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών τιμολογίων κ.λπ.)

- |  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| α) <b>ηλεκτρονικά τιμολόγια με συγκεκριμένη δομή</b> κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. συστήματα τύπου EDI, EDIFACT, UBL, XML κ.ά.)<br>Εξαιρείται η μετάδοση αρχείων PDF. | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| β) <b>τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή</b> που δεν ήταν κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία (π.χ. e-mail ή αρχεία επισυναπτόμενα σε μορφή PDF, εικόνες σε μορφή TIF, JPEG κ.ά.)     | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |
| γ) <b>τιμολόγια μόνο σε έντυπη μορφή</b>   | <input type="checkbox"/> Ναι | <input type="checkbox"/> Όχι |

**Αν στην ερώτηση ΣΤ1α, υπάρχει απάντηση «Ναι», τότε πρέπει να απαντήσετε στην ερώτηση ΣΤ2, αν όχι, τέλος έρευνας.**

**ΣΤ2. Επί του συνόλου των τιμολογίων που έστειλε η επιχείρησή σας κατά τη διάρκεια του 2022, σε ιδιώτες πελάτες, σε άλλες επιχειρήσεις ή σε δημόσιες υπηρεσίες, τι ποσοστό αντιπροσωπεύουν τα ηλεκτρονικά τιμολόγια σε μια συγκεκριμένη δομή κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία;**

%

## ΜΕΡΟΣ Ζ: Λοιπές πληροφορίες

Z1. Χρόνος που δαπανήθηκε από την επιχείρησή σας για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου: \_\_\_\_\_ (σε λεπτά)

### ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

---

---

---

---

---

---

---

*Βεβαιώνεται ότι το ερωτηματολόγιο είναι συμπληρωμένο ορθά*

\_\_\_\_\_ 2023

*(Υπογραφή υπευθύνου – Σφραγίδα επιχείρησης)*