



## **ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Ι2**

---

*«Το ηλεκτρονικό επιχειρείν στις μικρομεσαίες  
επιχειρήσεις του κλάδου τροφίμων και ποτών»*

---

## **Περιεχόμενα**

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΣΧΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΕΙΑ .....</b> | <b>3</b>  |
| <b>1. Προτάσεις προς τις επιχειρήσεις .....</b>                        | <b>3</b>  |
| 1.1 Εισαγωγή.....                                                      | 3         |
| 1.2 Επιχειρηματικά – Διοικητικά θέματα .....                           | 4         |
| 1.3 Τεχνικά θέματα .....                                               | 4         |
| 1.4 Θέματα Καινοτομίας.....                                            | 5         |
| <b>2. Προτάσεις προς την πολιτεία .....</b>                            | <b>6</b>  |
| 2.1 Παροχή κινήτρων προς τις επιχειρήσεις και τους ερευνητικούς φορείς | 6         |
| 2.2 Συνεργασία με ρυθμιστικές αρχές και κανονιστικούς φορείς.....      | 7         |
| 2.3 Δημιουργία μηχανισμών ενημέρωσης προς τις επιχειρήσεις .....       | 8         |
| 2.4 Οικονομική αρωγή για προμήθεια απαραίτητων υλικοτεχνικών μέσων     | 8         |
| 2.4 Προώθηση καλών πρακτικών .....                                     | 9         |
| <b>Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑ.....</b>                    | <b>10</b> |

## **ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΣΧΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΕΙΑ**

---

### **1. Προτάσεις προς τις επιχειρήσεις**

#### **1.1 Εισαγωγή**

Η πλειοψηφία των ελληνικών επιχειρήσεων του κλάδου τροφίμων και ποτών σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας της Ομάδας Εργασίας I2, έχει συνειδητοποιήσει ότι η χρήση των εφαρμογών του ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι αναγκαία για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία τους. Δεδομένου όμως του μεγέθους των επιχειρήσεων που ανήκουν στον κλάδο – πλήθος μικρομεσαίων επιχειρήσεων – γίνεται σαφές ότι τα περιθώρια για επενδύσεις είναι περιορισμένα. Όπως προέκυψε από την έρευνα, υπάρχει μεγάλη διασύνδεση μεταξύ του μεγέθους των επιχειρήσεων και των επενδύσεων που πραγματοποιούνται.

Η υιοθέτηση του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν από τις Μ.Μ.Ε. του κλάδου τροφίμων και ποτών μπορεί να δημιουργήσει σημαντικά πλεονεκτήματα για τις εμπλεκόμενες επιχειρήσεις. Τα πλεονεκτήματα αυτά περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- Τη συντόμευση των διαδικασιών και τη μείωση του συνολικού κόστους προσφοράς και παραγγελίας,
- Τη δραστική μείωση των λαθών στην εκτέλεση των παραγγελιών,
- Τη μείωση χρόνου του διεκπεραίωσης παραγγελιών, την επιτάχυνση της ροής πληροφορίας από και προς τους συνεργαζόμενους φορείς (προμηθευτές, πελάτες κ.λπ.)
- Την ηλεκτρονική παρακολούθηση αποστολής παραγγελιών και τη διασύνδεση με ERP συστήματα και την ενσωμάτωση πληροφοριών πραγματικής ζήτησης,
- Την εξασφάλιση ελέγχου και διαφάνειας στο σύνολο της εφοδιαστικής αλυσίδας, με ταυτόχρονη μείωση των νεκρών χρόνων,
- Τον έλεγχο και την αυτοματοποίηση της ροής πληροφορίας, άρα τη μείωση των λειτουργικών εξόδων,
- Τη βελτίωση του customer service,
- Την κατάργηση των χειρόγραφων δελτίων,
- Τη διαχείριση ηλεκτρονικού καταλόγου.

Στη συνέχεια, παρατίθενται οι προτάσεις της Ομάδας Εργασία I2 για τις επιχειρήσεις που θέλουν να ενσωματώσουν το ηλεκτρονικό επιχειρείν στις εταιρικές τους διαδικασίες. Οι προτάσεις κατανέμονται σε τρεις κατηγορίες: (α) Επιχειρηματικά-Διοικητικά θέματα, (β) Τεχνικά θέματα, και (γ) Θέματα Καινοτομίας.

### **1.2 Επιχειρηματικά – Διοικητικά θέματα**

Καταρχήν η επιχείρηση θα πρέπει να επιλέξει το είδος των εφαρμογών/υπηρεσιών που απαιτούνται ανάλογα με τις πραγματικές της ανάγκες και να εκτιμήσει τι συνέπειες θα έχει αυτή η επιλογή στην περαιτέρω εξέλιξή της. Οι εφαρμογές που θα επιλέξει θα πρέπει να αποτελέσουν πραγματικά εργαλεία και ταυτόχρονα οδηγούς της απόδοσης και δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται απλά επειδή ανταγωνίστριες εταιρίες τις εφαρμόζουν. Σε κάθε περίπτωση, οι επιχειρήσεις πρέπει να θέσουν προτεραιότητα στην υλοποίηση συγκεκριμένων εφαρμογών λαμβάνοντας υπόψη το κόστος (χρηματικό και χρονικό) που είναι διατεθειμένες να επωμιστούν.

Ένα δεύτερο σημαντικό θέμα αποτελεί η εκπαίδευση του προσωπικού με ενημερωτικά φυλλάδια και επίδειξη των νέων τεχνολογιών και του τρόπου εργασίας σε πραγματικές συνθήκες κ.λπ. Οι άνθρωποι που θα χρησιμοποιήσουν προηγμένης τεχνολογίας συστήματα πρέπει να είναι σε θέση να καταλαβαίνουν τι κάνουν και με ποιο τρόπο και να μπορούν να χειριστούν κάθε ηλεκτρονική εφαρμογή και υπηρεσία.

Ένας τρίτος παράγοντας επιτυχίας αποτελεί η διάδοση των σωστών επιχειρηματικών πρακτικών σε όλη την έκταση της επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό θα μπορούσαν να οργανωθούν:

- Ενημερωτικά σεμινάρια σχετικά με τη χρήση εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικού επιχειρείν προκειμένου οι εργαζόμενοι να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις που θα τους βοηθήσουν να ανταποκριθούν στις συνεχείς αλλαγές.
- Καμπάνια μαρκετινγκ για την υιοθέτηση του ηλεκτρονικού στις Μ.Μ.Ε. του κλάδου τροφίμων και ποτών, έτσι ώστε να ξεπεραστούν οι δισταγμοί που είναι πιθανό να υπάρχουν ως προς την εφαρμογή του στις διάφορες επιχειρηματικές διαδικασίες.

### **1.3 Τεχνικά θέματα**

Κάθε επιχείρηση θα πρέπει να καταρτίσει μια τεχνική μελέτη, η οποία θα έχει ως κύριο στόχο την παρουσίαση τεχνικών λύσεων στα υπάρχοντα προβλήματα μέσω της χρήσης του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Κύριο μέλημα θα πρέπει να είναι η ενασχόληση με τη ζήτηση που υπάρχει εκ μέρους των πελατών, αλλά και με τις ανάγκες των χρηστών. Επίσης, η μελέτη αυτή θα πρέπει να ορίσει σαφώς τι είναι αυτό που έρχονται να αντικαταστήσουν οι νέες

ηλεκτρονικές εφαρμογές, καθώς και ποιες είναι οι πιθανές αδυναμίες τους. Ως εκ τούτου, οι επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να στοχεύουν σε end-to-end λύσεις (δηλ. πλήρη αλλαγή του τρόπου εργασίας), αλλά σε σταδιακή ενσωμάτωση εφαρμογών που να βελτιώνουν συγκεκριμένες εταιρικές διαδικασίες κάθε φορά.

Ένα ακόμα σημαντικό τεχνικό ζήτημα που προκύπτει είναι οι απαιτήσεις ολοκλήρωσης και διασύνδεσης των συστατικών στοιχείων με τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση. Σε κάθε περίπτωση, τα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης πρέπει να είναι σε θέση να διαχειριστούν τον αυξημένο όγκο πληροφορίας που κάνει διαθέσιμο η χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών (π.χ. ηλεκτρονική ανταλλαγή τιμολογίων). Έτσι, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να προβούν σε επενδύσεις για την αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων τους ή σε προμήθεια νέων πληροφοριακών συστημάτων για να ανταπεξέλθουν στις αυξημένες απαιτήσεις της τεχνολογίας. Οι ελληνικές επιχειρήσεις θα πρέπει να επικοινωνήσουν με τους τεχνολογικούς προμηθευτές τους και να ενημερωθούν για τις λύσεις που είναι διαθέσιμες για την περίπτωση τους.

Τέλος, θα πρέπει να υπάρξει ιδιαίτερη μέριμνα για τα θέματα ασφάλειας κατά την ηλεκτρονική μεταφορά ευαίσθητων δεδομένων και για τη θέσπιση περιορισμών πρόσβασης.

#### **1.4 Θέματα Καινοτομίας**

Οι Μ.Μ.Ε. του κλάδου τροφίμων και ποτών στη προσπάθειά τους να ανταπεξέλθουν στον ισχυρό ανταγωνισμό θα πρέπει να μετέχουν σε προγράμματα και δράσεις καινοτομίας, οι οποίες θα τις βοηθήσουν να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με άλλες μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου. Πιο συγκεκριμένα:

- Οι Μ.Μ.Ε. θα πρέπει να έρθουν σε συνεργασία με πανεπιστημιακά ιδρύματα και να συμμετέχουν σε ερευνητικά προγράμματα με στόχο την απόκτηση νέων γνώσεων και τη βελτιστοποίηση των εταιρικών τους διαδικασιών
- Θα πρέπει να συμμετέχουν σε προγράμματα που επιδοτούν την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις Μ.Μ.Ε. και τα οποία προσφέρονται μέσω του Υπουργείου Ανάπτυξης και της Κοινωνίας της Πληροφορίας (Κ.τ.Π) .

## **2. Προτάσεις προς την πολιτεία**

Η Πολιτεία λαμβάνοντας πρωτοβουλίες τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, θα πρέπει να στηρίξει τις προσπάθειες των επιχειρήσεων, με στόχο την προώθηση της χρήσης του ηλεκτρονικού επιχειρείν, παρέχοντας τα κατάλληλα και αναγκαία μέσα, εξασφαλίζοντας την ισόρροπη συμμετοχή και την συστηματική ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων φορέων. Οι προτάσεις της Ομάδας περιστρέφονται γύρω από πέντε (5) βασικούς άξονες:

1. Παροχή κινήτρων προς τις επιχειρήσεις και τους ερευνητικούς φορείς
2. Συνεργασία με ρυθμιστικές αρχές και κανονιστικούς φορείς
3. Δημιουργία μηχανισμών ενημέρωσης προς τις επιχειρήσεις
4. Οικονομική αρωγή όσον αφορά στα απαραίτητα υλικοτεχνικά μέσα
5. Προώθηση καλών πρακτικών (best practices)

### **2.1 Παροχή κινήτρων προς τις επιχειρήσεις και τους ερευνητικούς φορείς**

Η Πολιτεία στην προσπάθεια της να ενισχύσει την χρήση του ηλεκτρονικού επιχειρείν στις ΜΜΕ του κλάδου τροφίμων και ποτών θα πρέπει να παρέχει προς αυτές μια σειρά κινήτρων για την ευρεία ενσωμάτωση της χρήσης τους σε μια σειρά από εταιρικές διαδικασίες (π.χ. πωλήσεις, μάρκετινγκ, Εφ. Αλυσίδα, κτλ.). Μερικά από τα προτεινόμενα κίνητρα είναι τα εξής:

- Δημιουργία αναπτυξιακών νόμων και προκήρυξη προγραμμάτων εισαγωγής νέων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις. Ενδεικτικά προγράμματα στα οποία δύναται να προκηρυχθούν νέες δράσεις είναι το «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά», «Μετέχω», «Ανταγωνιστικότητα» κτλ.
- Η χρηματοδότηση επιχειρηματικών σχεδίων που αποσκοπούν στην ανάπτυξη και λειτουργία των επιχειρήσεων στη βάση του ηλεκτρονικού επιχειρείν.
- Προκήρυξη στοχευμένων ερευνητικών προγραμμάτων (βασικής και εφαρμοσμένης έρευνας), με στόχο τη δημιουργία γνώσεων και τη διάχυση τεχνογνωσίας από τους ερευνητικούς φορείς της χώρας προς τις επιχειρήσεις

## **2.2 Συνεργασία με ρυθμιστικές αρχές και κανονιστικούς φορείς**

Οι τεχνολογίες του ηλεκτρονικού επιχειρείν παρουσιάζουν ακόμα αρκετές προκλήσεις αναφορικά με την εφαρμογή τους στις ΜΜΕ του κλάδου τροφίμων και ποτών. Οι εταιρίες του κλάδου θα πρέπει να είναι σε στενή επικοινωνία με μια σειρά από ρυθμιστικούς και κανονιστικούς φορείς ανάλογα με τις τεχνολογίες ηλεκτρονικού επιχειρείν που υιοθετούν στις εταιρικές διαδικασίες τους.

Πιο συγκεκριμένα, για τεχνολογίες που αφορούν τη ραδιοσυχνική αναγνώριση προϊόντων (RFID) και κυρίως διαδικασίες της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, ο οργανισμός GS1 (πρώην ΕΛ.ΚΕ.ΣΥ.Π.), θα πρέπει να παρακολουθεί διαρκώς τις διεθνείς εξελίξεις αναφορικά με τα ισχύοντα πρότυπα για την σήμανση των προϊόντων στον κλάδο τροφίμων και ποτών. Ήδη, το EPC Global, ο διεθνής οργανισμός που εποπτεύει την δημιουργία προτύπων για τον χώρο του RFID έχει δημιουργήσει συγκεκριμένες ομάδες εργασίας, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση από την κωδικοποίηση που ισχύει στα barcodes στην νέα κωδικοποίηση που θα εισάγει η τεχνολογία RFID. Ως εκ τούτου, ο ρόλος του ΕΛ.ΚΕ.ΣΗ.Π. θα πρέπει να περιλαμβάνει τη στενή παρακολούθηση των εξελίξεων, καθώς και να ενημερώνει τις ελληνικές επιχειρήσεις αναφορικά με το νέο καθεστώς που πρόκειται να ισχύσει στο εγγύς μέλλον.

Για τεχνολογίες ηλεκτρονικού επιχειρείν που περιλαμβάνουν ασύρματες εφαρμογές και αφορούν κυρίως διαδικασίες Πωλήσεων, Εφοδιαστικής Αλυσίδας και Μάρκετινγκ, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) θα πρέπει να παρακολουθεί τις διεθνείς εξελίξεις και να εναρμονίσει τα ισχύοντα ελληνικά πρότυπα με τις υποδείξεις του εξωτερικού έτσι ώστε να εξασφαλιστεί πλήρης συμβατότητα. Παράλληλα, σε μελλοντικό στάδιο πιθανώς να είναι απαραίτητη η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου ρυθμιστικού πλαισίου που θα προσδιορίζει τις απαιτούμενες προδιαγραφές ομαλής λειτουργίας μιας RFID λύσης, έτσι ώστε να ελαχιστοποιούνται οι πιθανότητες εμφάνισης παρεμβολών.

Τέλος, για πιστοποιήσεις που χρησιμοποιούνται και εφαρμόζονται σε διαδικασίες όπως για παράδειγμα στις προμήθειες και στην παραγωγή, οι εταιρίες στον κλάδο τροφίμων και ποτών θα πρέπει να ενημερώνονται από τον Διεθνή Οργανισμό Προτύπων (ISO) για τις νέες εξελίξεις στο χώρο της πιστοποίησης (π.χ. ISO 22000, που αποτελεί το νέο πρότυπο στα Συστήματα Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων).

### **2.3 Δημιουργία μηχανισμών ενημέρωσης προς τις επιχειρήσεις**

Κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για την ευρεία αποδοχή και χρήση του ηλεκτρονικού επιχειρείν στις ΜΜΕ του κλάδου τροφίμων και ποτών αποτελεί η διαρκής και συστηματοποιημένη ενημέρωση των ελληνικών επιχειρήσεων αναφορικά με τα πλεονεκτήματα καθώς και τους τρόπους εισαγωγής νέων τεχνολογιών στις επιχειρηματικές διαδικασίες. Αρωγός σε αυτήν την προσπάθεια αναμένεται να είναι η Ομάδα Εργασίας I2 του E-Business Forum μέσω του δεκαλόγου που θα δημιουργήσει.

Συγκεκριμένα, προτείνεται να διανεμηθεί ο δεκάλογος μέσω των έντυπων εκδόσεων επιμελητηρίων ή άλλων κλαδικών φορέων προς τα μέλη τους, καθώς επίσης και να διοργανωθούν ημερίδες ή άλλες συναφείς εκδηλώσεις, όπου μέλη της Ομάδας Εργασίας I2 θα κληθούν να παρουσιάσουν τα αποτελέσματά της, καθώς επίσης και προτάσεις ειδικών εμπειρογνομόνων προς τις ελληνικές επιχειρήσεις. Σημειώνεται πως ήδη οι συντονιστές και rapporteurs της Ομάδας Εργασίας I2 έχουν πλήθος προτάσεων από διάφορους κλαδικούς φορείς για την ευρεία διάχυση των αποτελεσμάτων της ομάδας γεγονός που καταδεικνύει και την μεγάλη επιτυχία και απήχηση των εργασιών και δραστηριοτήτων της Ομάδας.

Σε αυτά τα πλαίσια, προτείνουμε στο E-Business Forum να διατηρήσει ενεργή την Ομάδα Εργασίας για μερικούς μήνες μετά το ημερολογιακό πέρας του κύκλου I έτσι ώστε να μεγιστοποιηθεί το επίπεδο διάχυσης για τις δυνατότητες του ηλεκτρονικού επιχειρείν στις ΜΜΕ του κλάδου τροφίμων και ποτών. Επιπροσθέτως, προτείνεται μέλη της Ομάδας Εργασίας I2 να λειτουργήσουν ως στρατηγικοί δίαυλοι επικοινωνίας με στόχο την δημιουργία συνεργιών με μελλοντικές ομάδες εργασίας.

### **2.4 Οικονομική αρωγή για προμήθεια απαραίτητων υλικοτεχνικών μέσων**

Οικονομικές ενισχύσεις δεν θα πρέπει να δοθούν με τη μορφή επιδοτήσεων όπως γινόταν μέχρι σήμερα. Νέοι τρόποι ενίσχυσης θα πρέπει να αναπτυχθούν, που θα εξασφαλίζουν την εκμετάλλευση των υλικοτεχνικών μέσων σε βάθος χρόνου από τις επιχειρήσεις, ώστε να μην υπάρξει μακροπρόθεσμα απαξίωση του εξοπλισμού.

Η ενίσχυση με τη μορφή φορολογικών ελαφρύνσεων με ταυτόχρονο έλεγχο της υλοποίησης της επένδυσης θα μπορούσε να αποτελέσει μια πρόταση. Σε περίπτωση που υπάρχει παράβαση της συμφωνίας από τη μεριά της επιχείρησης, θα πρέπει να επιστρέφει ποσοστό ή ολόκληρη την ενίσχυση που έχει λάβει.

## **2.4 Προώθηση καλών πρακτικών**

Για την πραγματοποίηση αλλαγών στην οργανωτική δομή και τη λειτουργία των επιχειρήσεων και θα προκαλέσει επενδύσεις για χρηματοδοτηθούν τις προαναφερθείσες δράσεις, απαιτείται η προώθηση καλών πρακτικών από επιχειρήσεις που έχουν ήδη υιοθετήσει εφαρμογές του ηλεκτρονικού επιχειρείν (early adopters). Οι καλές πρακτικές θα αποτελέσουν παράδειγμα και για τις υπόλοιπες επιχειρήσεις του κλάδου, οι οποίες κρίνοντας από τα αποτελέσματα των καλών πρακτικών θα μπορούν να αποφασίσουν για την πραγματοποίηση της επένδυσης.

Δεδομένου ότι η πραγματοποίηση επενδύσεων σε νέες τεχνολογίες για την εξέλιξη του επιχειρείν σε ηλεκτρονικό ελλοχεύουν σημαντικούς κινδύνους αναφορικά με την επίτευξη απόσβεσης της επένδυσης (Return Of Investment – ROI), αναμένεται πως οι ελληνικές επιχειρήσεις θα ακολουθήσουν τις υποδείξεις της διεθνούς επιχειρηματικής σκηνής. Ως εκ τούτου, η Πολιτεία θα πρέπει να συγκεντρώνει επιτυχημένες (ή και αποτυχημένες έτσι ώστε να αποφευχθούν λάθη του παρελθόντος) μελέτες περίπτωσης. Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερο βάρος στην όσο πιο σφαιρική συλλογή παραδειγμάτων και πρακτικών από διαφορετικές εφαρμογές που θα οδηγήσουν αναπόφευκτα στην ομαλή υιοθέτηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν στις ΜΜΕ του κλάδου τροφίμων και ποτών.

## **Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑ**

---

***1. Με ενδιαφέρει η εισαγωγή και αξιοποίηση του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν στις εταιρικές μου διαδικασίες. Ποια βήματα πρέπει να κάνω για την επίτευξη ενός τέτοιου εγχειρήματος;***

Αφού ενημερωθείτε για τα βασικά χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν, καταρτίστε μια οικονομοτεχνική μελέτη για τη δραστηριοποίησή σας στο πεδίο αυτό. Σκεφθείτε τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσατε να το εκμεταλλευτείτε: Ποια προϊόντα και ποιες διαδικασίες θα ωφεληθούν από την ένταξη του Ηλ. Επιχειρείν στις βασικές διαδικασίες της επιχείρησής σας, πόσα χρήματα είστε σε θέση να επενδύσετε και για πόσο χρονικό διάστημα, διαθέτετε τα στελέχη που θα μπορούσαν να ασχοληθούν με αυτή την επιχειρηματική σας κίνηση και πόσο χρόνο μπορούν να αφιερώσουν σε αυτή; Είναι αποφασιστικής σημασίας για τη δραστηριότητά σας να θέσετε ρεαλιστικούς στόχους.

***2. Αν έχω ήδη μια «παραδοσιακή», σε λειτουργία, επιχείρηση, πώς μπορώ να διασφαλίσω ότι η ενσωμάτωση του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν δεν θα έχει αρνητικές επιπτώσεις στη σημερινή λειτουργία της επιχείρησής μου;***

Για να εξετάσετε την επίδρασή της ένταξης του ηλεκτρονικού επιχειρείν στη γενικότερη σημερινή λειτουργία της επιχείρησής σας θα πρέπει να λάβετε υπόψη σας τις επιμέρους διαδικασίες που αυτή περιλαμβάνει όπως: παραγωγή, εφ. αλυσίδα, μάρκετινγκ, πωλήσεις, κτλ. Διασφαλίστε με τις κατάλληλες επιλογές και επιχειρηματικές κινήσεις ότι η λειτουργία της εταιρίας σας σήμερα μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις ενός νέου τρόπου διαχείρισης. Για παράδειγμα, εξετάστε πόσο εύκολα μπορείτε να έχετε ιστορικά στοιχεία πωλήσεων, προγραμματισμό για την παραγωγή προϊόντων, αν υπάρχει δυνατότητα ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών με την ήδη υπάρχουσα δομή των πληροφοριακών συστημάτων που διαθέτετε. Διερευνήστε τις δυνατότητες που το Ηλ. Επιχειρείν στις διαδικασίες των πωλήσεων, του μάρκετινγκ, της διαχείρισης της πελατειακής σας βάσης, καθώς και το αν συμφέρει η ανάθεση κάποιων λειτουργιών σε εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες (outsourcing). Τέλος, εξασφαλίστε ότι η σημερινή μηχανογράφηση της επιχείρησής σας θα συμβάλλει στην επιτυχία, ή τουλάχιστον δεν θα σταθεί εμπόδιο στην πρωτοβουλία σας για την υιοθέτηση νέων εφαρμογών Ηλ. Επιχειρείν.

**3. Γνωρίζω πως σε ό,τι αφορά τις τεχνολογίες και τις εφαρμογές που υποστηρίζουν το Ηλ. Επιχειρείν, υπάρχουν σήμερα πολλές εναλλακτικές λύσεις. Πώς θα επιλέξω τις κατάλληλες που να ταιριάζουν στην δική μου επιχείρηση;**

Αν η επιχείρησή σας δεν διαθέτει την απαιτούμενη τεχνογνωσία μπορεί να την αποκτήσει με τη βοήθεια εξειδικευμένων συμβούλων και τεχνολογικών προμηθευτών. Στην περίπτωση που δεν είστε εξοικειωμένος με την τεχνολογία θα πρέπει να ενημερωθείτε γύρω από τα σχετικά θέματα γιατί θα πρέπει να λάβετε ορισμένες κρίσιμες αποφάσεις. Για παράδειγμα θα πρέπει να αποφασίσετε αν θέλετε να αποκτήσετε ιδιόκτητη υποδομή για τη λειτουργία συγκεκριμένων εφαρμογών ή αν προτιμάτε μια λύση φιλοξενίας σε κάποια εξειδικευμένη εταιρία παροχής λύσεων (π.χ. πλατφόρμα ηλεκτρονικής τιμολόγησης και ανταλλαγής παραστατικών), με ποια μέσα θέλετε να διατηρείτε επικοινωνία με τους πελάτες σας, καθώς και το είδος των πιθανών λειτουργιών που θέλετε να παρέχονται από μια συγκεκριμένη εφαρμογή. Συγκρίνετε τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα όλων των διαθέσιμων επιλογών πριν αποφασίσετε.

**4. Πώς μπορώ να παρακολουθώ την πορεία της λειτουργίας της επιχείρησής μου μετά την ενσωμάτωση εφαρμογών Ηλ. Επιχειρείν, ιδιαίτερα αν δεν έχω τεχνικές γνώσεις ;**

Δεν απαιτούνται ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις για την παρακολούθηση της λειτουργίας επιχείρησής σας μετά την υιοθέτηση του Ηλ. Επιχειρείν. Απεναντίας, η τεχνολογία σας εξασφαλίζει ανά πάσα στιγμή την ηλεκτρονική παρακολούθηση οποιοδήποτε στοιχείων και τον πλήρη έλεγχο κάθε διαδικασίας, γι' αυτό και θα πρέπει να συμπεριλάβετε τη συστηματική σας ενημέρωση στο σχεδιασμό της νέας μορφής της εταιρικής σας λειτουργίας. Σε κάθε περίπτωση βέβαια, απαιτείται να υλοποιήσετε τους απαραίτητους ελεγκτικούς μηχανισμούς που να σας δίνουν την πληροφορία που απαιτείτε. Μην ξεχνάτε πως η αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών εφαρμογών αποτελεί μέρος της όλης παρουσίας σας στην αγορά: να ενημερώνεστε συχνά από τα αρμόδια πρόσωπα εντός και εκτός της επιχείρησής σας για την πορεία τους και να πάρετε, σε συνεργασία με αυτούς, τις κατάλληλες αποφάσεις για τη διαρκή βελτίωσή τους.

**5. Τι προβλήματα αναμένεται να αντιμετωπίσω από την ενσωμάτωση του ηλεκτρονικού επιχειρείν στις εταιρικές μου διαδικασίες;**

Για να εκμεταλλευτείτε τα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών εφαρμογών θα πρέπει να έχετε και την απαραίτητη πληροφοριακή υποδομή η οποία θα μπορεί να υποθηκεύσει και επεξεργαστεί τον αυξημένο όγκο πληροφορίας που είναι διαθέσιμος. Ως εκ τούτου, ενδέχεται οι υπάρχουσες πληροφοριακές υποδομές που χρησιμοποιείτε να χρειάζονται αναβάθμιση ή επέκταση. Σε κάθε περίπτωση θα απαιτηθεί να δημιουργηθούν οι απαραίτητες διεπαφές (interfaces) μεταξύ του υλικοτεχνικού εξοπλισμού που θα προμηθευτείτε με τα ήδη υπάρχοντα συστήματά σας. Παράλληλα, είναι πιθανόν οι νέες εφαρμογές να αντιμετωπιστούν καχύποπτα από το υπάρχον προσωπικό της επιχείρησής σας καθώς θα αυτοματοποιήσει διαδικασίες που έως τώρα συμμετείχε ο άνθρωπος παράγοντας. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ενημερώσετε και να εκπαιδεύσετε τους υπαλλήλους σας αναφορικά με τις δυνατότητες που παρέχουν οι ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες. Ο κύριος στόχος της εκπαίδευσης είναι η αύξηση του βαθμού προσαρμογής των χρηστών στο Ηλ. Επιχειρείν και η ικανότητα αντιμετώπισης των αλλαγών και των επιπτώσεων που θα έχει η εφαρμογή του στην ενδοεταιρική λειτουργία και στις εσωτερικές σχέσεις της επιχείρησης. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στον συνδυασμό άνθρωπος-τεχνολογία δηλαδή στην επιμόρφωση του προσωπικού καθώς και στα κίνητρα που θα πρέπει να δοθούν στο ανθρώπινο δυναμικό για την υιοθέτηση του Ηλ. Επιχειρείν στις εταιρικές διαδικασίες.

**6. Υπάρχει πραγματικά ασφάλεια στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, ιδιαίτερα κατά τη μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων; Αν όχι, πώς μπορεί να επιτευχθεί ;**

Σε κάθε ηλεκτρονική επικοινωνία είναι πολύ σημαντικό να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα της μεταδιδόμενης πληροφορίας, γι' αυτό και θα πρέπει να δώσετε ιδιαίτερη έμφαση στο θέμα της ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών σας. Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις εταιρικές διαδικασίες όπου διακινούνται εμπιστευτικές πληροφορίες θα πρέπει να συνοδεύεται από όλα τα απαραίτητα συστήματα ασφάλειας και θα πρέπει να παρέχει τις απαιτούμενες εγγυήσεις για την ασφάλεια των μεταδιδόμενων πληροφοριών. Ενημερωθείτε από ειδικούς για όλες τις δυνατές λύσεις και επιλέξτε, με τη βοήθειά τους, τις πλέον κατάλληλες για την επιχείρησή σας.

## **7. Που μπορώ να βρω πληροφορίες για θέματα που αφορούν το ηλεκτρονικό επιχειρείν και προγράμματα επιδοτήσεων;**

Η βασική πηγή πληροφόρησης σε θέματα που αφορούν το Ηλ. Επιχειρείν και προγράμματα επιδοτήσεων είναι το Υπουργείο Ανάπτυξης και η Γενική Γραμματεία Εμπορίου. Στις κεντρικές τους σελίδες υπάρχουν ειδικοί σύνδεσμοι (π.χ. [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)) με υλικό αναφοράς για νέα προγράμματα επιδοτήσεων και άλλες χρήσιμες πληροφορίες. Εκεί ο κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση σε υλικό που αφορά τις νέες τεχνολογίες, σε προγράμματα που προωθούν και υλοποιούν οι αρμόδιοι φορείς, καθώς επίσης και σε άλλες γενικές αρχές που διέπουν το καθεστώς του Ηλ. Επιχειρείν στην Ελλάδα.

## **8. Τελικά τι προτείνει η Ομάδα Εργασίας I2 στα επιχειρηματικά σχήματα;**

Η ενσωμάτωση εφαρμογών και υπηρεσιών Ηλ. Επιχειρείν στις διαδικασίες μιας εταιρίας απαιτεί ιδιαίτερα προσεκτικό σχεδιασμό. Ο σχεδιασμός αυτός θα πρέπει να εστιάζει στη σύνταξη ενός ολοκληρωμένου επιχειρηματικού σχεδίου που να ενσωματώνει την παραμετροποίηση των στρατηγικών παραγόντων που θα καθορίσουν την επιτυχία του όλου εγχειρήματος. Μια πρώτη προσέγγιση για τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν είναι η εξής:

- **Επιχειρηματικά-Διοικητικά θέματα:** Καταρχήν η επιχείρηση θα πρέπει να επιλέξει το είδος των εφαρμογών/υπηρεσιών που απαιτούνται ανάλογα με τις πραγματικές της ανάγκες και να εκτιμήσει τι συνέπειες θα έχει αυτή η επιλογή στην περαιτέρω εξέλιξή της. Σε κάθε περίπτωση, οι επιχειρήσεις πρέπει να θέσουν προτεραιότητα στην υλοποίηση συγκεκριμένων εφαρμογών λαμβάνοντας υπόψη το κόστος (χρηματικό και χρονικό) που είναι διατεθειμένες να επωμιστούν. Ένα δεύτερο σημαντικό θέμα αποτελεί η εκπαίδευση του προσωπικού με ενημερωτικά φυλλάδια και επίδειξη των νέων τεχνολογιών και του τρόπου εργασίας σε πραγματικές συνθήκες. Οι άνθρωποι που θα χρησιμοποιήσουν προηγμένης τεχνολογίας συστήματα πρέπει να είναι σε θέση να καταλαβαίνουν τι κάνουν και με ποιο τρόπο και να μπορούν να χειριστούν κάθε ηλεκτρονική εφαρμογή και υπηρεσία. Ένας τρίτος παράγοντας επιτυχίας αποτελεί η διάδοση των σωστών επιχειρηματικών πρακτικών σε όλη την έκταση της επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό θα μπορούσαν να οργανωθούν ενημερωτικά σεμινάρια σχετικά με τη χρήση εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικού επιχειρείν καθώς επίσης και μια καμπάνια μάρκετινγκ για την υιοθέτηση του Ηλ. Επιχειρείν στις Μ.Μ.Ε. του κλάδου Τροφίμων και Ποτών.
- **Τεχνικά θέματα:** Κάθε επιχείρηση θα πρέπει να καταρτίσει μια τεχνική μελέτη η οποία θα έχει ως κύριο στόχο την παρουσίαση τεχνικών λύσεων στα υπάρχοντα

προβλήματα μέσω της χρήσης του Ηλ. Επιχειρείν. Η μελέτη αυτή θα πρέπει να ορίσει σαφώς τι είναι αυτό που έρχονται να αντικαταστήσουν οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές καθώς και ποιες είναι οι πιθανές τους αδυναμίες. Ένα ακόμα σημαντικό τεχνικό ζήτημα που προκύπτει είναι οι απαιτήσεις ολοκλήρωσης και διασύνδεσης των συστατικών στοιχείων με τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση. Ως εκ τούτου, πιθανώς οι επιχειρήσεις να πρέπει να προβούν σε επενδύσεις αναβάθμισης των πληροφοριακών συστημάτων τους ή προμήθειας νέων πληροφοριακών συστημάτων για να ανταπεξέλθουν στις αυξημένες απαιτήσεις της τεχνολογίας

- **Θέματα Καινοτομίας:** Οι Μ.Μ.Ε. στον κλάδο τροφίμων και ποτών στη προσπάθειά τους να ανταπεξέλθουν στον ισχυρό ανταγωνισμό θα πρέπει να μετέχουν σε προγράμματα και δράσεις καινοτομίας οι οποίες θα τις βοηθήσουν να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με άλλες μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου. Πιο συγκεκριμένα: Οι Μ.Μ.Ε. θα πρέπει να έρθουν σε συνεργασία με πανεπιστημιακά ιδρύματα και να συμμετέχουν σε ερευνητικά προγράμματα με στόχο την απόκτηση νέων γνώσεων και τη βελτιστοποίηση των εταιρικών τους διαδικασιών καθώς επίσης και σε προγράμματα που επιδοτούν την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις Μ.Μ.Ε. και τα οποία προσφέρονται μέσω του Υπουργείου Ανάπτυξης και της Κοινωνίας της Πληροφορίας (Κ.τ.Π) .

#### **9. Ποιες είναι οι προτάσεις της Ομάδας Εργασίας I2 προς την πολιτεία;**

Η Πολιτεία λαμβάνοντας πρωτοβουλίες τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, θα πρέπει να στηρίξει τις προσπάθειες των επιχειρήσεων, με στόχο την προώθηση της χρήσης του ηλεκτρονικού επιχειρείν στις ΜΜΕ του κλάδου τροφίμων και ποτών, παρέχοντας τα κατάλληλα και αναγκαία μέσα, εξασφαλίζοντας την ισόρροπη συμμετοχή και την συστηματική ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων φορέων. Οι προτάσεις της Ομάδας περιστρέφονται γύρω από πέντε (5) βασικούς άξονες:

- Παροχή κινήτρων προς τις επιχειρήσεις και τους ερευνητικούς φορείς
- Συνεργασία με ρυθμιστικές αρχές και κανονιστικούς φορείς
- Δημιουργία μηχανισμών ενημέρωσης προς τις επιχειρήσεις
- Οικονομική αρωγή όσον αφορά στην προμήθεια απαραίτητων υλικοτεχνικών μέσων
- Προώθηση καλών πρακτικών (best practices)

**10. Πού μπορώ να μάθω περισσότερα για όλα τα παραπάνω;**

Υπάρχουν πηγές πληροφοριών στο Διαδίκτυο από όπου μπορείτε να ενημερωθείτε για το ηλεκτρονικού επιχειρείν και τα πλεονεκτήματά της ενσωμάτωσής του στις εταιρικές διαδικασίες μιας εταιρίας. Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επισκεφθείτε τους Διαδικτυακούς τόπους :

- Του ελληνικού e-Business Forum: <http://www.ebusinessforum.gr> και ιδιαίτερα τις Ιστοσελίδες της Ομάδας Εργασίας I2
- Της ιστοσελίδας «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά», [www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)
- Του Υπουργείου Ανάπτυξης, [www.ypa.gr](http://www.ypa.gr)
- Του Γενική Γραμματεία Εμπορίου, [www.gge.gr](http://www.gge.gr)
- Της Κοινωνίας της Πληροφορίας, [www.ktpae.gr](http://www.ktpae.gr)
- Της Γενικής Γραμματείας Έρευνας και Τεχνολογίας, [www.gsrt.gr](http://www.gsrt.gr)
- Του Ελληνικού Κέντρου Σήμανσης Προϊόντων (GS1), [www.ean.gr](http://www.ean.gr)