



**ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
2017**

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Λευκωσία, Νοέμβριος 2017

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2017

	Σελ.
Πρόλογος	2
A. Μεθοδολογία	3
B. Κυριότερα Αποτελέσματα	
Χρήση Υπολογιστών.....	4
Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες.....	4-6
Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου.....	7-12
Χρήση Υπηρεσιών Υπολογιστικού Νέφους.....	12-15
Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης.....	15-16
Ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για την Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας.....	16-17
Τιμολόγηση.....	17-19
Χρήση Τεχνολογιών Ταυτοποίησης μέσω Ραδιοσυχνοτήτων (Radio Frequency Identification (RFID) technologies).....	19-20
Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce).....	20-24
Παράρτημα: Περιγραφή κωδικών οικονομικών δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται στην έρευνα NACE Αναθ. 2.....	25-26

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στην έκθεση αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις 2017. Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις επιχειρήσεις, τη χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, την απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού ΤΠΕ, την πρόσβαση και χρήση του διαδικτύου, τη χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing), την ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης, την ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, την τιμολόγηση, τη χρήση τεχνολογιών ταυτοποίησης μέσω ραδιοσυχνοτήτων και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την υποβοήθηση εφαρμογής προγραμμάτων πολιτικής από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.

Η έρευνα, η οποία συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, συμμορφώνεται με τον Κανονισμό Νο. 808/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Απριλίου 2004 που αφορά τις Κοινοτικές Στατιστικές της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Ο στόχος του παρόντος Κανονισμού είναι η θέσπιση κοινού πλαισίου για τη συστηματική παραγωγή Κοινοτικών Στατιστικών της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Η έκθεση ετοιμάστηκε από τον κ. Κ. Μηνά, Λειτουργό Στατιστικής, υπό την επίβλεψη του Προϊσταμένου του Τομέα Μεθοδολογίας και Διαχείρισης Ποιότητας, Στατιστικής Πληροφόρησης, Τιμών, Εργατικών Στατιστικών και Ερευνών Χρήσης Τεχνολογίας κ. Κ. Διαμαντίδη, Πρώτου Λειτουργού Στατιστικής.

A. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η έρευνα καλύπτει επιχειρήσεις που απασχολούν τουλάχιστον 10 υπαλλήλους στις ακόλουθες κατηγορίες οικονομικής δραστηριότητας NACE Αναθ.2 (Αναλυτική περιγραφή στο παράρτημα):

- C Μεταποιητικές Βιομηχανίες
- D Παροχή Ηλεκτρικού Ρεύματος, Φυσικού Αερίου, Ατμού και Κλιματισμού
- E Παροχή Νερού, Επεξεργασία Λυμάτων, Διαχείριση Αποβλήτων και Δραστηριότητες Εξυγίανσης
- F Κατασκευές
- G Χονδρικό και Λιανικό Εμπόριο, Επισκευή Μηχανοκίνητων Οχημάτων και Μοτοσικλετών
- H Μεταφορές και Αποθήκευση
- I Δραστηριότητες Υπηρεσιών Παροχής Καταλύματος και Υπηρεσιών Εστίασης
- J Ενημέρωση και Επικοινωνία
- L Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας
- M Επαγγελματικές, Επιστημονικές και Τεχνικές Δραστηριότητες
- N Διοικητικές και Υποστηρικτικές Δραστηριότητες
- S Άλλες Δραστηριότητες Παροχής Υπηρεσιών

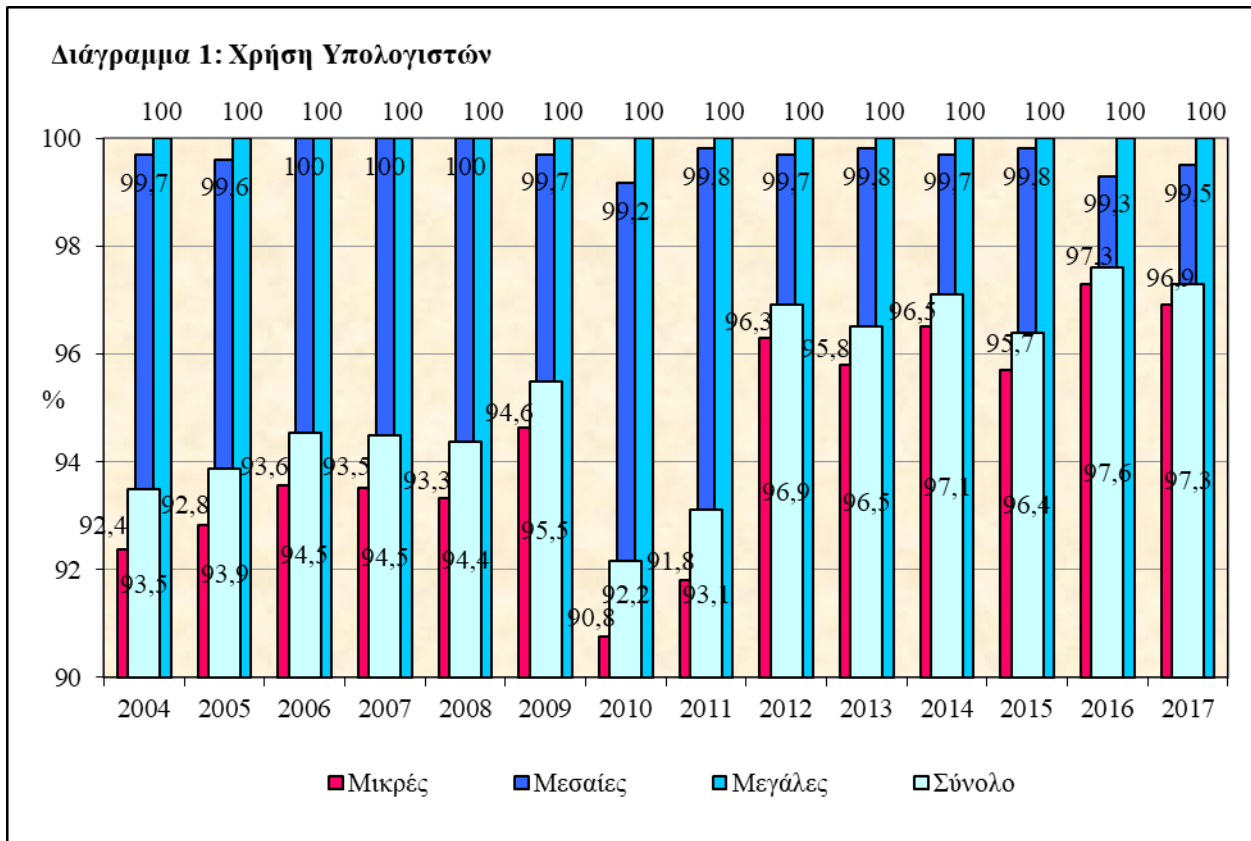
Χρησιμοποιήθηκε η τυχαία στρωματοποιημένη δειγματοληψία. Για τη στρωματοποίηση χρησιμοποιήθηκαν δύο μεταβλητές, το μέγεθος και η οικονομική δραστηριότητα της επιχείρησης. Συνολικά περιλήφθηκαν 16 κατηγορίες οικονομικών δραστηριοτήτων και 3 κατηγορίες μεγέθους.

Οι 16 κατηγορίες οικονομικών δραστηριοτήτων που χρησιμοποιήθηκαν είναι: 10-18, 19-23, 24-25, 26-33, 35-39, 41-43, 45-47, 49-53, 55, 56, 58-63, 68, 69-74, 77-78 και 80-82, 79 και 95.1. Οι 3 κατηγορίες μεγέθους που χρησιμοποιήθηκαν είναι: Μικρές επιχειρήσεις (10-49 απασχολούμενοι), Μεσαίες επιχειρήσεις (50-249 απασχολούμενοι) και Μεγάλες επιχειρήσεις (250+ απασχολούμενοι).

B. ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

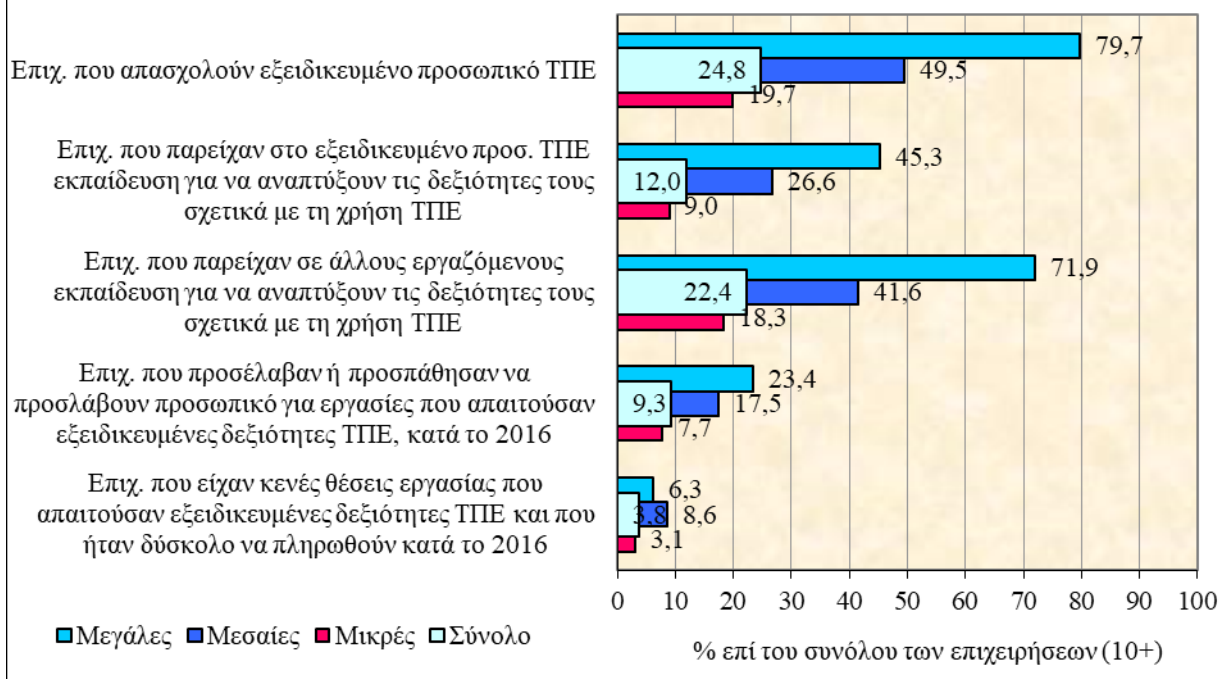
Κατά το 2017, το 97,3% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους υπαλλήλους χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Όλες σχεδόν οι επιχειρήσεις στην Κύπρο με 50 ή περισσότερους υπαλλήλους (δηλ. οι μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις) χρησιμοποιούσαν υπολογιστές. Το ποσοστό των μικρών επιχειρήσεων (10 - 49 υπάλληλοι) που χρησιμοποιούσαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές ανήλθε στο 96,9% (Διάγραμμα 1).



ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΤΠΕ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ θεωρείται το προσωπικό του οποίου η κύρια εργασία είναι η χρήση των ΤΠΕ. Για παράδειγμα, έχει τη δυνατότητα να αναπτύσσει, να σχεδιάζει, να λειτουργεί, να υποστηρίζει ή να συντηρεί συστήματα ΤΠΕ. Η πλειοψηφία των μεγάλων επιχειρήσεων (79,7%) εργοδοτούν εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τις μικρές επιχειρήσεις ανέρχεται στο 19,7%. Το 9,3% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους υπαλλήλους προσέλαβε ή προσπάθησε να προσλάβει εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ το 2016. Το 3,8% των επιχειρήσεων αντιμετώπισε δυσκολίες στο να πληρώσει αυτές τις θέσεις. Το ποσοστό των επιχειρήσεων που παρείχαν οποιοδήποτε είδος εκπαίδευσης σε εξειδικευμένο ή μη εξειδικευμένο προσωπικό παραμένει χαμηλό (12,0% και 22,4% αντίστοιχα). Στις μεγάλες επιχειρήσεις τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 45,3% σε εξειδικευμένο προσωπικό και 71,9% σε μη εξειδικευμένο (Διάγραμμα 2).

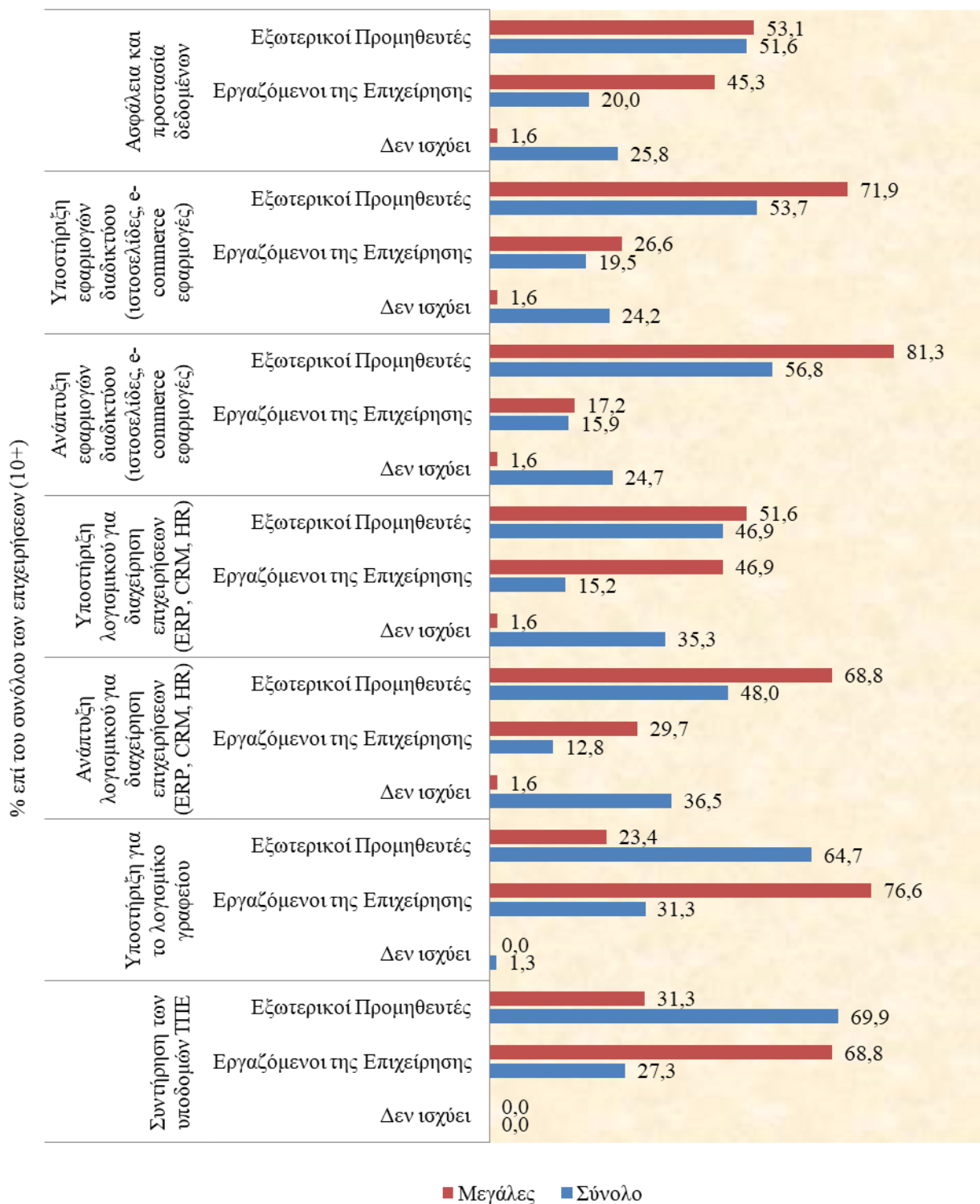
Διάγραμμα 2: Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ



Επιχειρήσεις με 10 ή περισσότερους υπάλληλους προτιμούν να αναθέτουν σε εξωτερικούς προμηθευτές παρά σε εργαζόμενους της επιχείρησής τους τις διάφορες λειτουργίες ΤΠΕ. Όλες οι λειτουργίες ΤΠΕ όπως συντήρηση των υποδομών ΤΠΕ, υποστήριξη για το λογισμικό γραφείου, ανάπτυξη λογισμικού/ συστημάτων για διαχείριση επιχειρήσεων (π.χ. ERP, CRM, HR), υποστήριξη για το λογισμικό διαχείρισης των επιχειρήσεων/ συστήματα (π.χ. ERP, CRM, HR), ανάπτυξη εφαρμογών Διαδικτύου, υποστήριξη εφαρμογών Διαδικτύου, ασφάλεια και προστασία δεδομένων εκτελέστηκαν κατά κύριο λόγο από εξωτερικούς συνεργάτες, κατά το 2016.

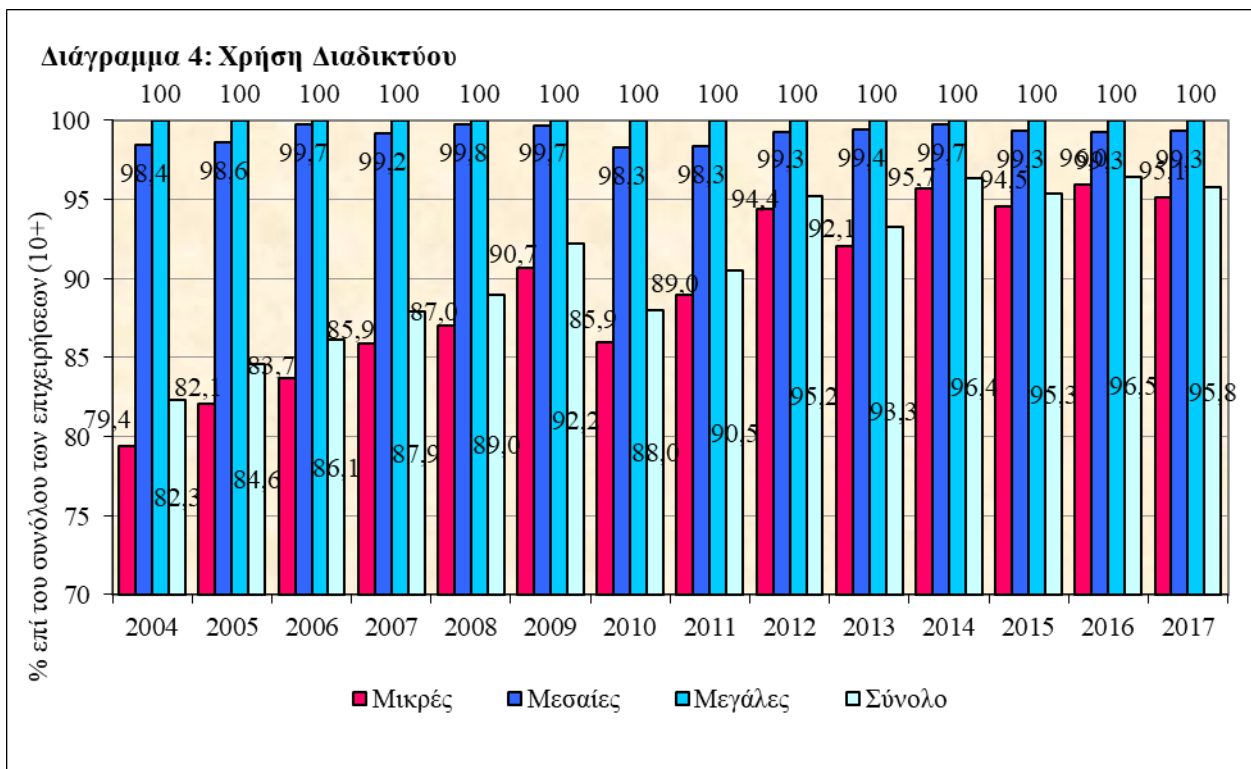
Όσον αφορά τις μεγάλες επιχειρήσεις, μόνο η συντήρηση των υποδομών ΤΠΕ και υποστήριξη για το λογισμικό γραφείου εκτελούνται κατά κύριο λόγο από εργαζόμενους της επιχείρησής (περιλ. εργαζόμενους σε μητρική ή θυγατρικές επιχειρήσεις). Όλες οι υπόλοιπες λειτουργίες ΤΠΕ όπως, ανάπτυξη και υποστήριξη για το λογισμικό διαχείρισης των επιχειρήσεων/ συστήματα (π.χ. ERP, CRM, HR), ανάπτυξη και υποστήριξη εφαρμογών Διαδικτύου και ασφάλεια και προστασία δεδομένων εκτελούνται κατά κύριο λόγο από εξωτερικούς συνεργάτες (Διάγραμμα 3).

Διάγραμμα 3: Εξειδικευμένο προσωπικό σε θέματα ΤΠΕ και δεξιότητες, 2016



ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Από το 2014 και έπειτα, η χρήση του Διαδικτύου στις επιχειρήσεις (που απασχολούν 10 ή περισσότερα άτομα) παρέμεινε σταθερή πάνω από 95%. Το 2017, 95,8% των επιχειρήσεων είχε πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Το Διαδίκτυο χρησιμοποιείται σχεδόν από όλες τις μεγάλες και μεσαίες επιχειρήσεις (Διάγραμμα 4).



Τα τελευταία χρόνια υπήρξε σημαντική αύξηση στις ευρυζωνικές συνδέσεις στο Διαδίκτυο. Με τον όρο ευρυζωνική σύνδεση εννοούμε τις DSL, ADSL, SDSL, VDSL, τεχνολογία οπτικών ινών (FTTH), καλωδιακή, δορυφορική κ.λπ. Κατά το 2017, 94,6% των επιχειρήσεων που απασχολούν 10 ή περισσότερους υπαλλήλους είχαν κάποιου είδους σταθερή ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο και το 61,1% κάποιου είδους κινητή ευρυζωνική σύνδεση στο διαδίκτυο. Με τον όρο κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο εννοούμε τη χρήση φορητών συσκευών που συνδέονται στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Σε σύγκριση με το 2016 παρατηρήθηκε μια μικρή μείωση και στα δυο είδη σύνδεσης στο Διαδίκτυο (Διάγραμμα 5).

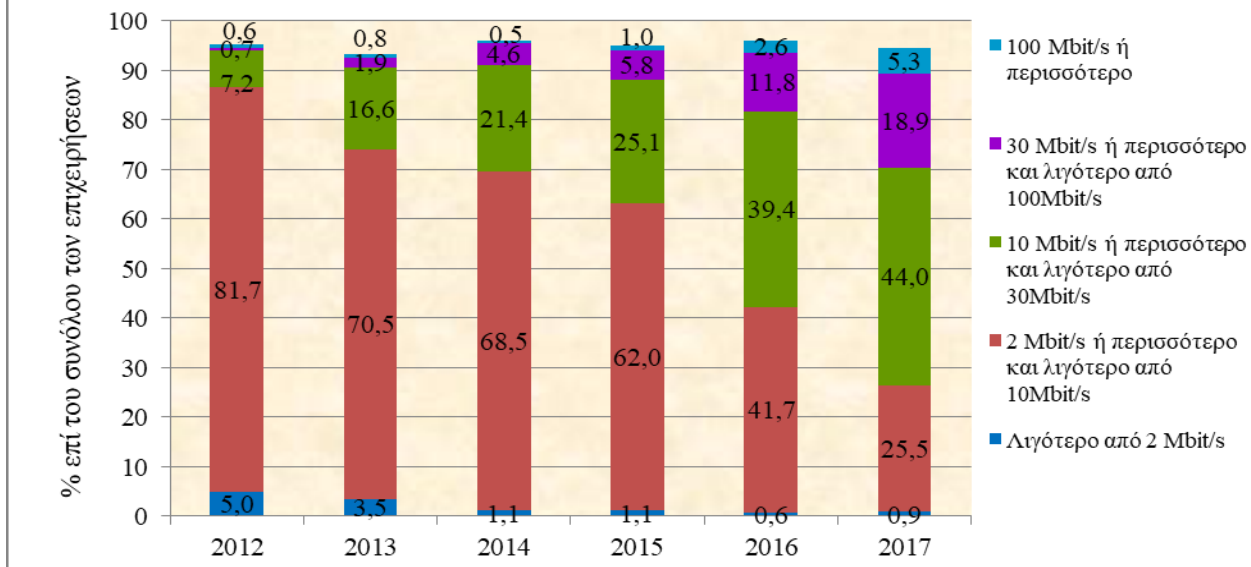
Διάγραμμα 5: Τύπος Σύνδεσης στο Διαδίκτυο



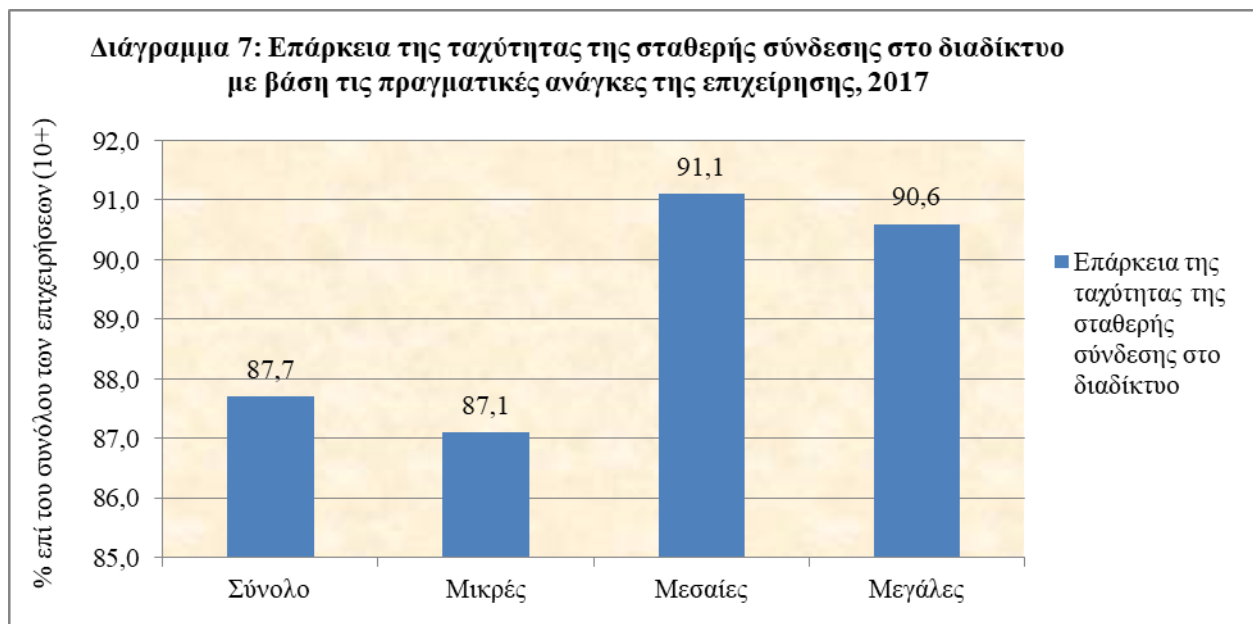
Κατά τα τελευταία 6 χρόνια παρατηρείται μια σταθερή αύξηση στις συνδέσεις με ψηλές ταχύτητες μεταφοράς δεδομένων στο Διαδίκτυο. Συνδέσεις με ταχύτητες Διαδικτύου πάνω από 10Mbit/s αυξάνονται συνεχώς κατά τα τελευταία έτη. Το 2012 μόνο το 8,5% των επιχειρήσεων είχαν σύνδεση στο Διαδίκτυο με ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων πάνω από 10Mbit/s σε σύγκριση με 68,2% το 2017. Χαμηλές ταχύτητες (κάτω από 2Mbit/s) μειώθηκαν σημαντικά από 5,0% το 2012 σε 0,9% το 2017 (Διάγραμμα 6).

Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων (44,0%) στην Κύπρο έχουν μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων μεταξύ 10Mbit/s και 30Mbit/s. 25,5% των επιχειρήσεων έχουν μέγιστη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων μεταξύ 2Mbit/s και 10Mbit/s σε σχέση με 41,7% το 2016. Εδώ εννοούμε την μέγιστη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων με βάση το συμβόλαιο με τον παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου (Διάγραμμα 6).

Διάγραμμα 6: Μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων στο Διαδίκτυο



Η ταχύτητα της σταθερής σύνδεσης στο Διαδίκτυο φαίνεται να είναι επαρκής με βάση τις πραγματικές ανάγκες των επιχειρήσεων, αφού το 87,7% των επιχειρήσεων (που απασχολούν 10 ή περισσότερα άτομα) δηλώνουν ικανοποιημένοι με την επάρκεια της ταχύτητας της σταθερής τους σύνδεσης (Διάγραμμα 7).



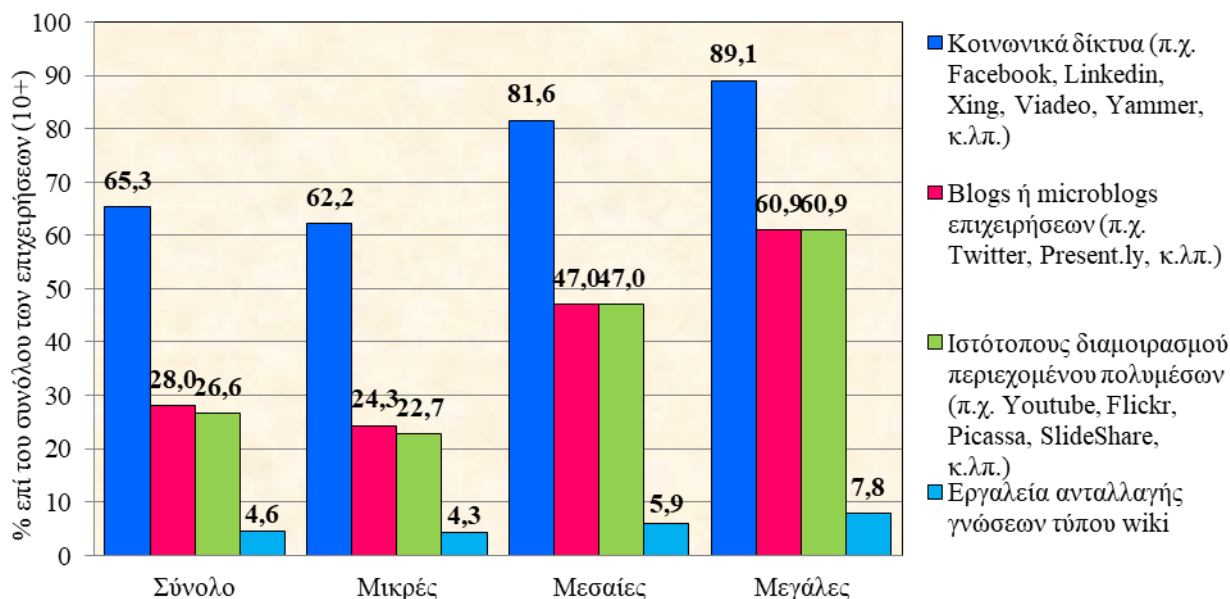
ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

Με τον όρο Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης εννοούμε τη χρήση από επιχειρήσεις, εφαρμογών με βάση τεχνολογίες Διαδικτύου ή πλατφόρμες επικοινωνίας για σύνδεση, δημιουργία και ανταλλαγή πληροφοριών με πελάτες, προμηθευτές ή συνεργάτες ή ακόμα και εντός της επιχείρησης. Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται αυτές που έχουν προφίλ χρήστη, λογαριασμό ή άδεια χρήστη αναλόγως των απαιτήσεων και το είδος του μέσου κοινωνικής δικτύωσης. Περίπου 66,8 % των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Τα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn) είναι τα πιο δημοφιλή στις επιχειρήσεις (65,3%). Τα blogs ή microblogs όπως Twitter ακολουθούν με 28,0%, οι ιστότοποι διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων όπως το YouTube, Flickr, κτλ. με 26,6% και εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων τύπου wikis (4,6%) (Διάγραμμα 8).

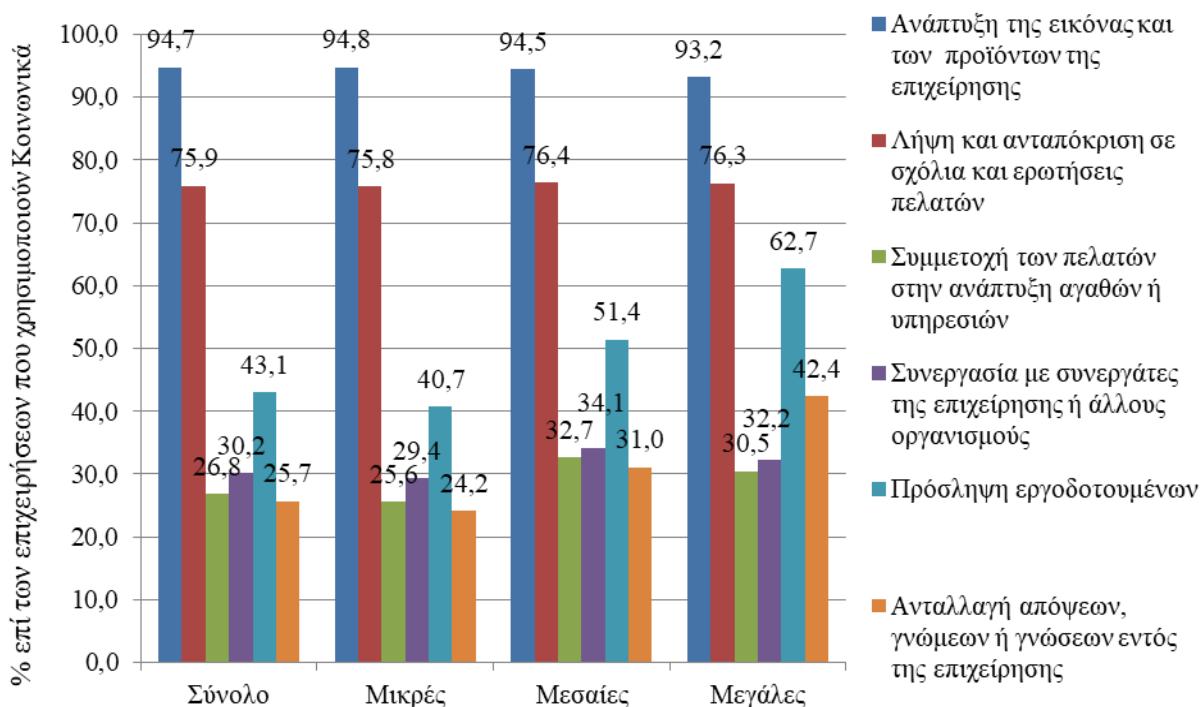
Όσο αφορά τις μεγάλες επιχειρήσεις τα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn) εξακολουθούν να είναι τα πιο δημοφιλή με 89,1%. Οι ιστότοποι διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων όπως το YouTube, Flickr, κτλ. και τα blogs ή microblogs όπως Twitter ακολουθούν με 60,9%. Τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων τύπου wikis χρησιμοποιούνται μόνο από το 7,8% των μεγάλων επιχειρήσεων (Διάγραμμα 8).

Διάγραμμα 8: Κοινωνικά δίκτυα στις επιχειρήσεις, 2017



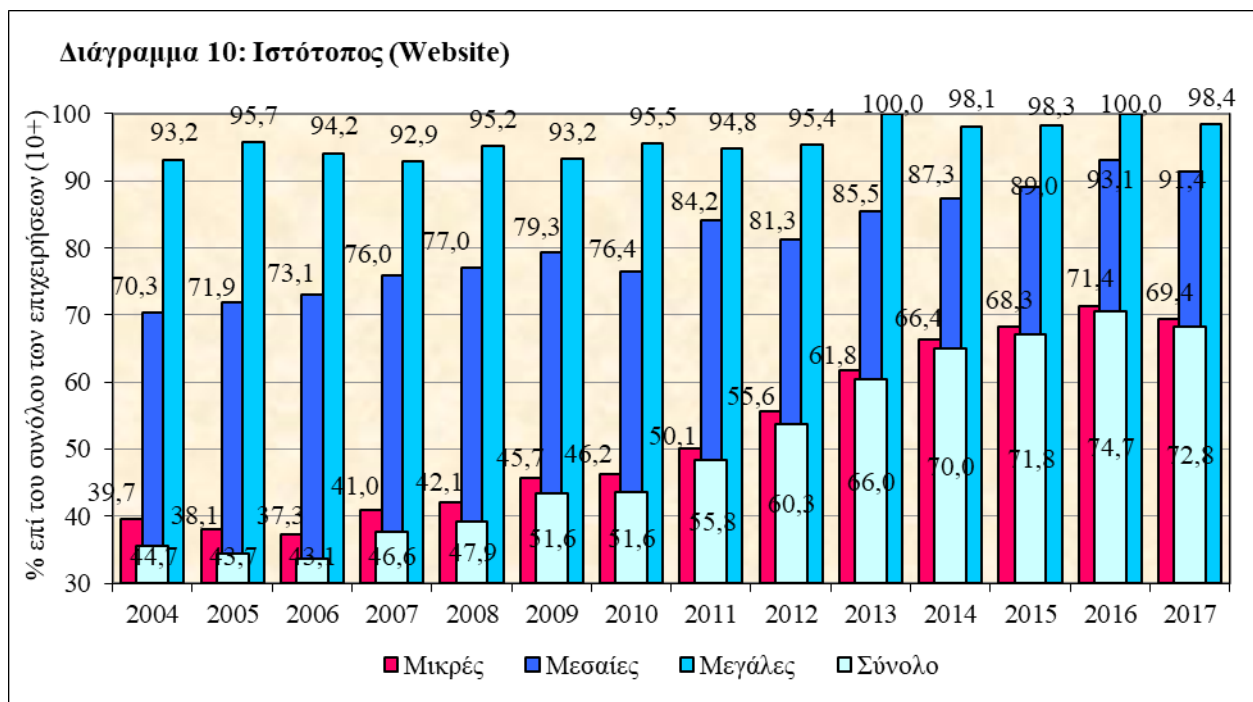
Το 94,7% των επιχειρήσεων που κάνουν χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης φαίνεται να τα χρησιμοποιούν κατά κύριο λόγο για την ανάπτυξη της εικόνας της επιχείρησης και των προϊόντων της (π.χ. διαφήμιση ή προώθηση προϊόντων, κ.λπ.). Η λήψη και ανταπόκριση σε γνώμες, σχόλια και ερωτήσεις πελατών ακολουθεί με 75,9% και η πρόσληψη εργαοδοτούμενων με 43,1%. Οι προαναφερθείσες τρεις λειτουργίες είναι οι πιο δημοφιλείς και ανάμεσα στις μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις με την ίδια σειρά (Διάγραμμα 9).

Διάγραμμα 9: Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης, 2017



ΧΡΗΣΗ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ

Το 2017, το 72,8% των επιχειρήσεων (που απασχολούν 10 ή περισσότερα άτομα) διαθέτουν ιστότοπο, σε σύγκριση με 74,7% το 2016. Είναι αξιοσημείωτο ότι στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό παραμένει σταθερό πάνω από 98% από το 2013. Κατά την τελευταία δεκαετία το ποσοστό των επιχειρήσεων που διαθέτουν ιστότοπο ανέβηκε από 46,6% το 2007 σε 72,8% το 2017 (Διάγραμμα 10).

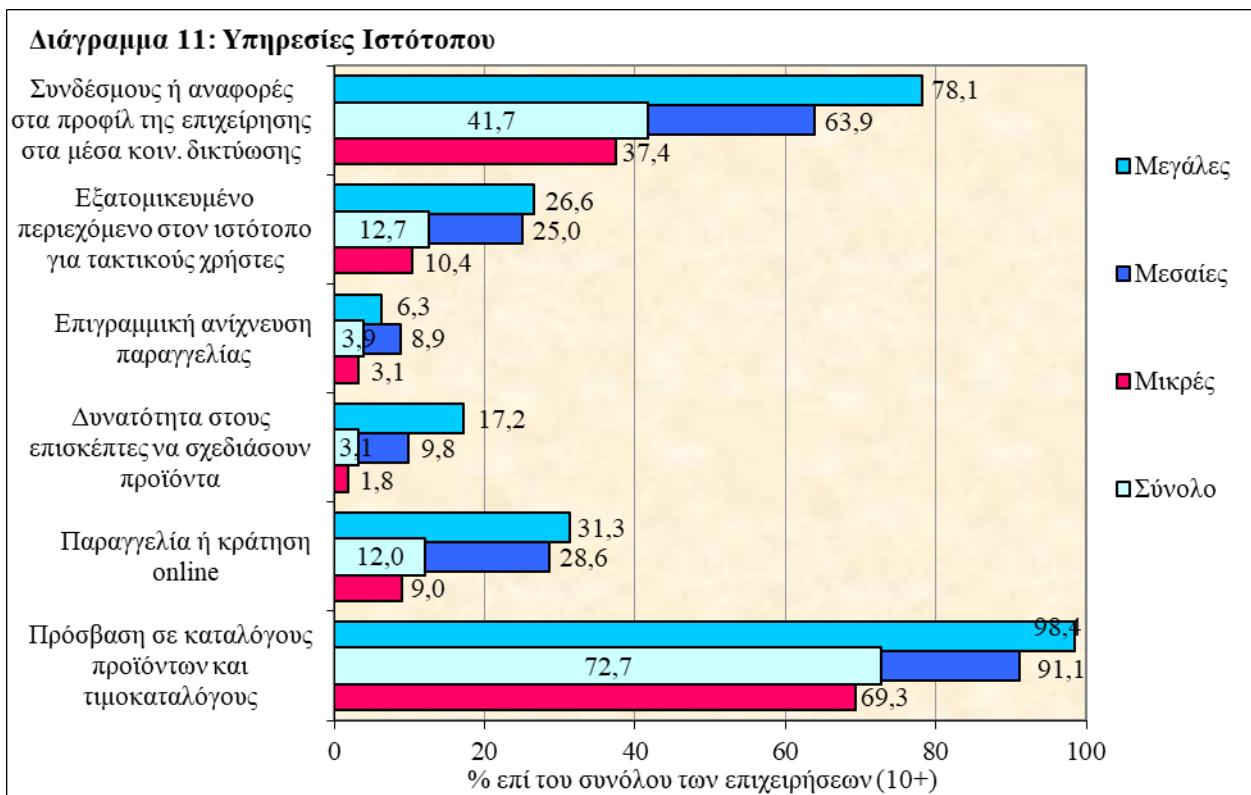


Ανάμεσα στις υπηρεσίες που παρέχονται από τις επιχειρήσεις μέσω του ιστότοπου τους, η πιο διαδεδομένη είναι η πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων και τιμοκαταλόγους (την παρέχουν 72,7% των επιχειρήσεων που απασχολούν 10 ή περισσότερους υπαλλήλους). Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 98,4%, στις μεσαίες τα 91,1% και στις μικρές το 69,3% (Διάγραμμα 11).

Είναι αξιοσημείωτο ότι το 41,7% των επιχειρήσεων έχουν συνδέσμους (links) ή αναφορές που παραπέμπουν στα προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Twitter, LinkedIn, You Tube, κ.λπ.). Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 78,1%, στις μεσαίες τα 63,9% και στις μικρές το 37,4% (Διάγραμμα 11).

Το 12,0% όλων των επιχειρήσεων παρέχουν τη δυνατότητα παραγγελίας ή κράτησης online, και το 12,7% τη δυνατότητα εξατομικευμένου περιεχομένου στον ιστότοπο για τακτικούς / επαναλαμβανόμενους επισκέπτες (Διάγραμμα 11).

Η δυνατότητα εντοπισμού της θέσης και της κατάστασης της παραγγελίας και η δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες, παρέχονται από το 3,9% και 3,1% των επιχειρήσεων αντίστοιχα (Διάγραμμα 11).

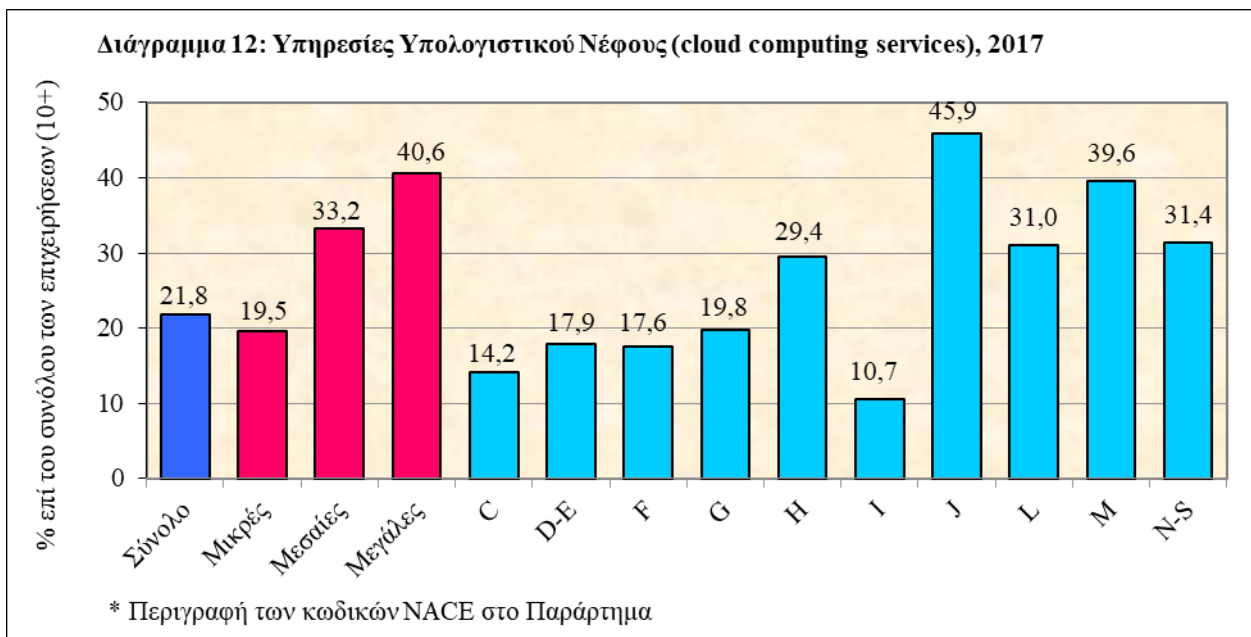


ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ (CLOUD COMPUTING)

Το υπολογιστικό νέφος αναφέρεται στις υπηρεσίες ΤΠΕ οι οποίες χρησιμοποιούνται στο Διαδίκτυο για πρόσβαση σε λογισμικό, σε υπολογιστική ισχύ, σε χωρητικότητα αποθήκευσης κ.λπ. Τέτοιου είδους υπηρεσίες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- παρέχονται από τους εξυπηρετητές (servers) των παροχέων υπηρεσιών
- μπορούν εύκολα να αναβαθμιστούν ή να υποβαθμιστούν (π.χ. αριθμός χρηστών ή χωρητικότητα αποθήκευσης)
- μπορούν να χρησιμοποιηθούν "με ζήτηση" (on-demand) από το χρήστη, τουλάχιστον μετά από την αρχική τοποθέτηση (χωρίς την ανάγκη για ανθρώπινη επικοινωνία με τον παροχέα υπηρεσιών)
- καταβάλλεται αντίτιμο, είτε ανά χρήστη, είτε με τη χωρητικότητα που χρησιμοποιείται είτε είναι προπληρωμένο.

Στην Κύπρο, η χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους δεν είναι και τόσο διαδομένη στις επιχειρήσεις. Το 2017 21,8% των επιχειρήσεων αγόρασαν υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους σε σύγκριση με 10,2% το 2014. Το ποσοστό αυτό αγγίζει το 40,6% στις μεγάλες επιχειρήσεις και το 45,9% στις επιχειρήσεις της κατηγορίας οικονομικής δραστηριότητας NACE rev.2 J: Ενημέρωση και Επικοινωνία (Διάγραμμα 12).

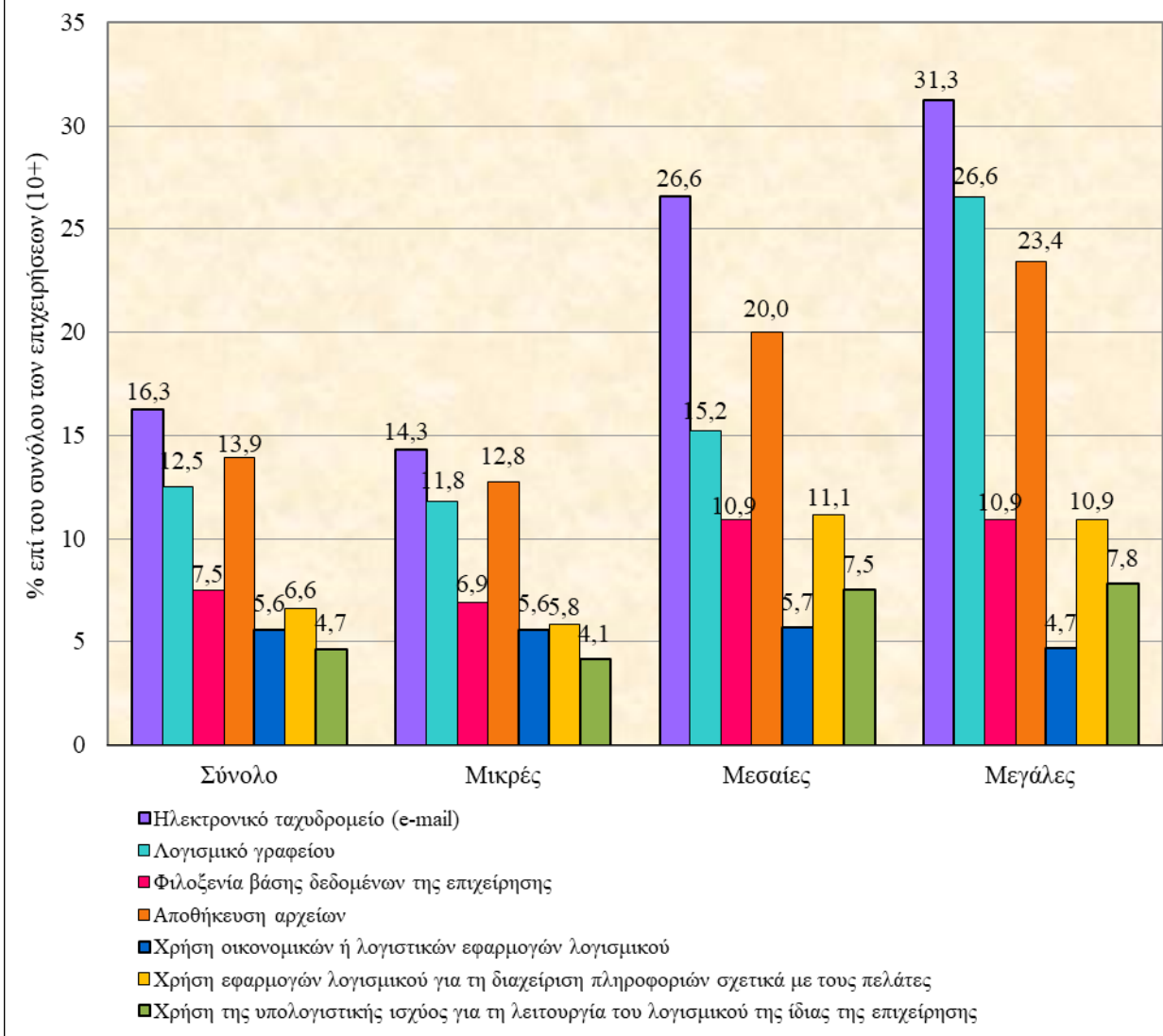


Οι κυριότερες κατηγορίες υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους στις επιχειρήσεις είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) (π.χ. Email Enterprise, Microsoft Exchange Online / Office 365, κ.λπ.) ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους, με ποσοστό 16,3%. Η αποθήκευση αρχείων (π.χ. Dropbox, Amazon S3, EMC Mozy, Acronis Online, Diino, κ.λπ.) με ποσοστό 13,9% και το λογισμικό γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα) με 12,5% (Διάγραμμα 13).

Σε σύγκριση με το 2016, οι τρεις προαναφερθείσες υπηρεσίες παρουσιάζουν αύξηση από 10,9%, 11,0% και 7,9% αντίστοιχα.

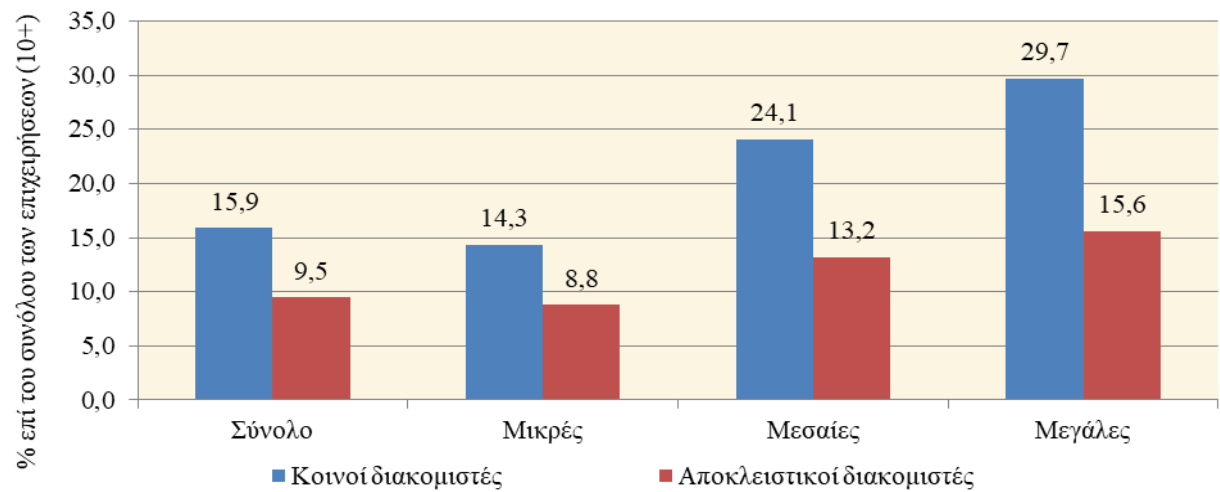
Στις μεγάλες επιχειρήσεις η πιο δημοφιλής υπηρεσία είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Ακολουθεί το λογισμικό γραφείου και η αποθήκευση αρχείων. Στις μικρές επιχειρήσεις το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι επίσης η πιο δημοφιλής υπηρεσία. Ακολουθεί η αποθήκευση αρχείων και το λογισμικό γραφείου (Διάγραμμα 13).

Διάγραμμα 13: Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους (Cloud computing services), 2017



15,9% των επιχειρήσεων αγόρασαν υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους οι οποίες παρέχονται από κοινούς διακομιστές, σε σύγκριση με 9,5% που αγόρασαν υπηρεσίες από αποκλειστικούς διακομιστές για την επιχείρηση. Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 29,7% και 15,6% αντίστοιχα (Διάγραμμα 14).

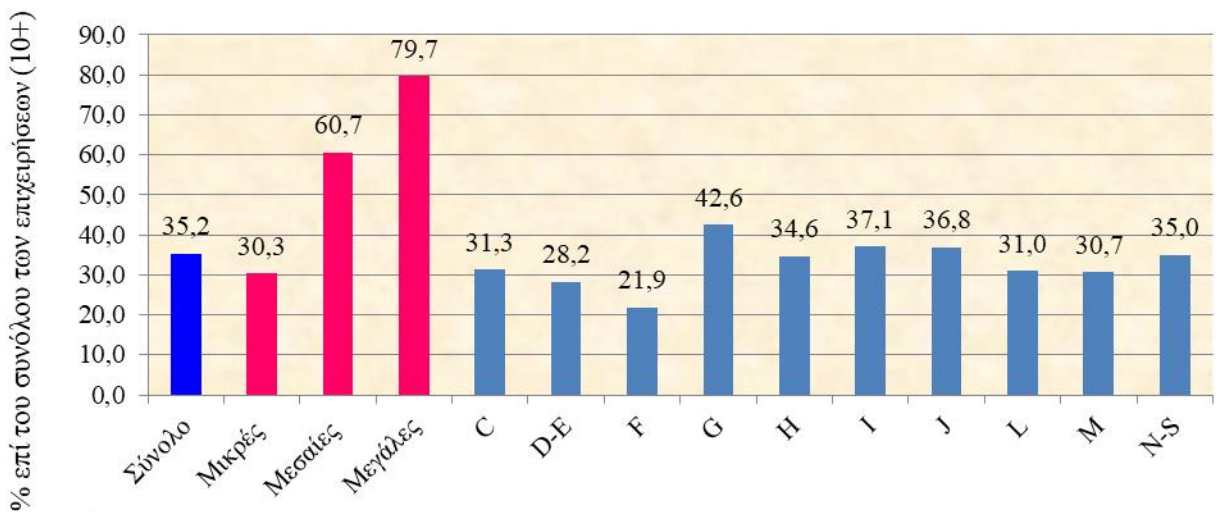
Διάγραμμα 14: Πάροχοι υπηρεσιών υπολογιστικού νεφους, 2017



ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

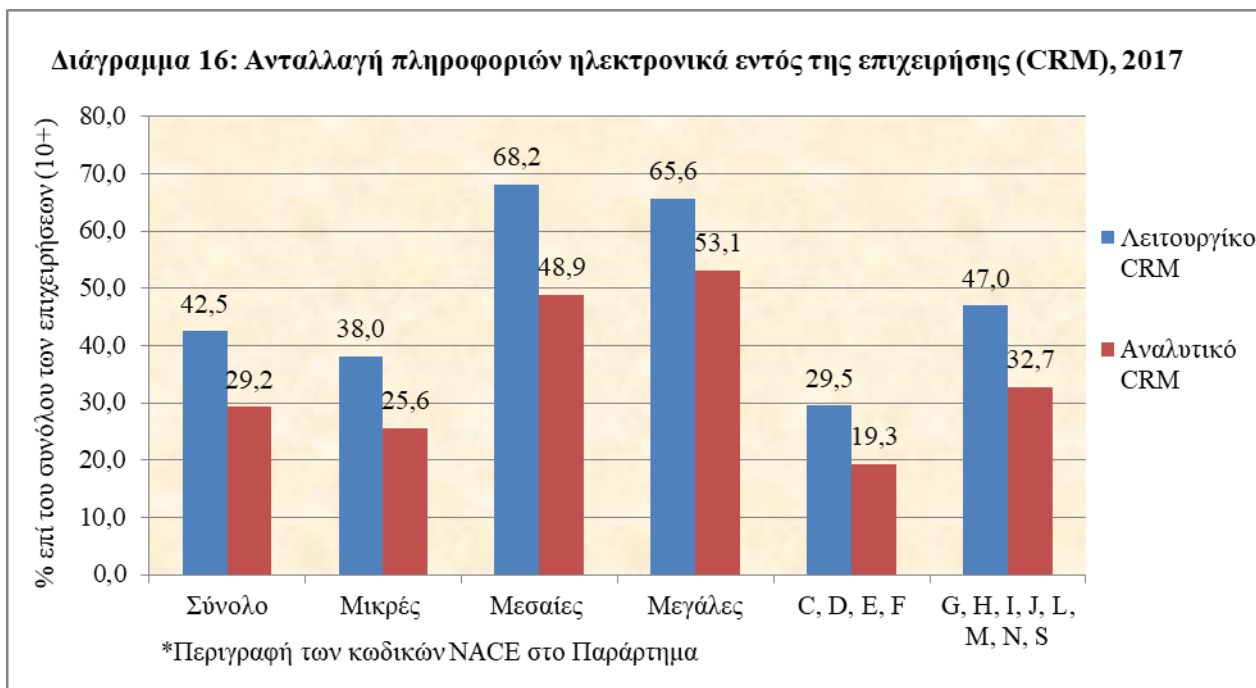
Το σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP) είναι ένα σύνολο εφαρμογών λογισμικού για να μοιράζονται πληροφορίες που αφορούν τη διαχείριση πόρων μεταξύ των εσωτερικών λειτουργιών της επιχείρησης (π.χ. χρηματοδότηση, προγραμματισμός, παραγωγή, μάρκετινγκ, κ.λπ.). Το 35,2% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι είχαν λογισμικό πακέτο ERP για να μοιράζονται πληροφορίες για τις πωλήσεις και τις αγορές με άλλες εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησης. Το σύστημα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού ERP συναντάται πιο συχνά στις μεγάλες επιχειρήσεις, με ποσοστό 79,7%. Όσον αφορά την οικονομική δραστηριότητα, το μεγαλύτερο ποσοστό επιχειρήσεων που διαθέτουν ERP (42,6%) συναντάται στις επιχειρήσεις που ανήκουν στην κατηγορία G: Χονδρικό και Λιανικό εμπόριο. (Διάγραμμα 15).

Διάγραμμα 15: Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης (ERP), 2017



* Περιγραφή των κωδικών NACE στο Παράρτημα

Το 42,5% των επιχειρήσεων έχουν εφαρμογή λογισμικού Λειτουργικού CRM για τη διαχείριση, συλλογή και αποθήκευση των πληροφοριών για τους πελάτες, καθώς και διάθεση των πληροφοριών αυτών για άλλους σκοπούς της επιχείρησης και το 29,2% είχαν Αναλυτικό CRM για ανάλυση των πληροφοριών για τους πελάτες για σκοπούς μάρκετινγκ. Το Λειτουργικό CRM συναντάται περισσότερο στις μεσαίες επιχειρήσεις (68,2%) ενώ το Αναλυτικό CRM στις μεγάλες επιχειρήσεις (53,1%) (Διάγραμμα 16).



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

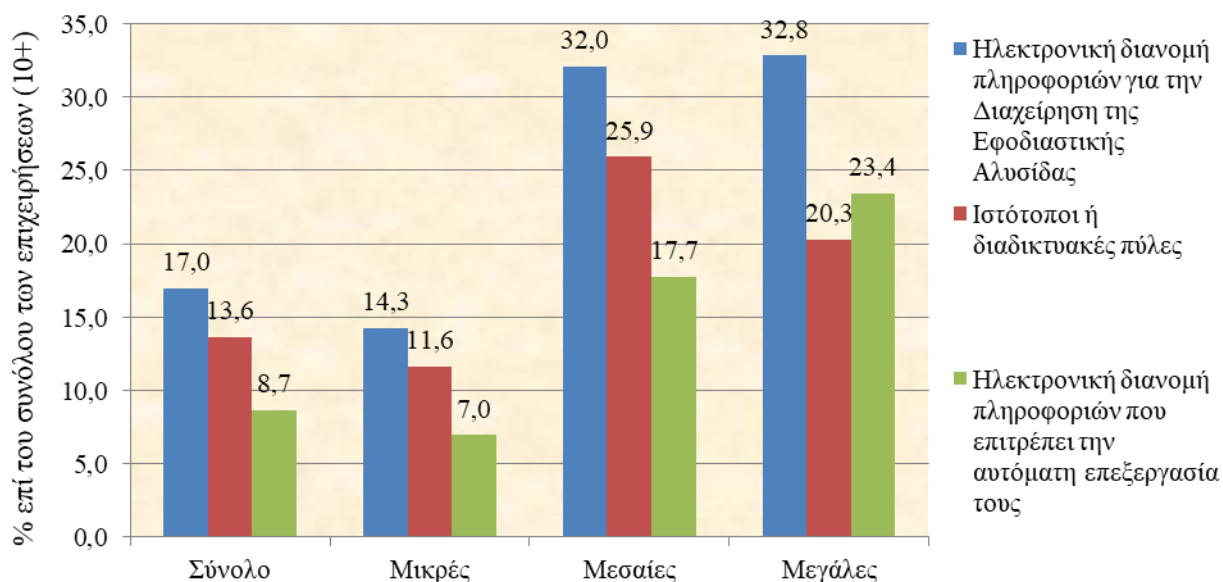
Ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας σημαίνει την ανταλλαγή όλων των τύπων πληροφοριών με προμηθευτές ή/και πελάτες για συντονισμό της διαθεσιμότητας, της παραγωγής, της ανάπτυξης και της παράδοσης προϊόντων ή υπηρεσιών.

17,0% των επιχειρήσεων έχουν ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας με προμηθευτές ή/και πελάτες. Όσο αφορά τις μικρές επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 14,3% ενώ στις μεγάλες το 32,8% (Διάγραμμα 17).

Το 13,6% των επιχειρήσεων ανταλλάζουν πληροφορίες με προμηθευτές ή/και πελάτες μέσω ιστότοπων ενώ το 8,7% ανταλλάζει πληροφορίες ηλεκτρονικά μέσω συστημάτων που επιτρέπουν αυτόματη επεξεργασία (τύπου EDI systems, XML, EDIFACT, etc) (Διάγραμμα 17).

Οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις προτιμούν να χρησιμοποιούν ιστότοπους ή διαδικτυακές πύλες ως την κύρια μέθοδο για ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών για τη Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, ενώ οι μεγάλες επιχειρήσεις προτιμούν την ηλεκτρονική διανομή πληροφοριών μέσω συστημάτων που επιτρέπουν αυτόματη επεξεργασία (τύπου EDI systems, XML, EDIFACT, etc) (Διάγραμμα 17).

Διάγραμμα 17: Ηλεκτρ. ανταλλαγή πληροφ. για τη διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας, 2017



ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ

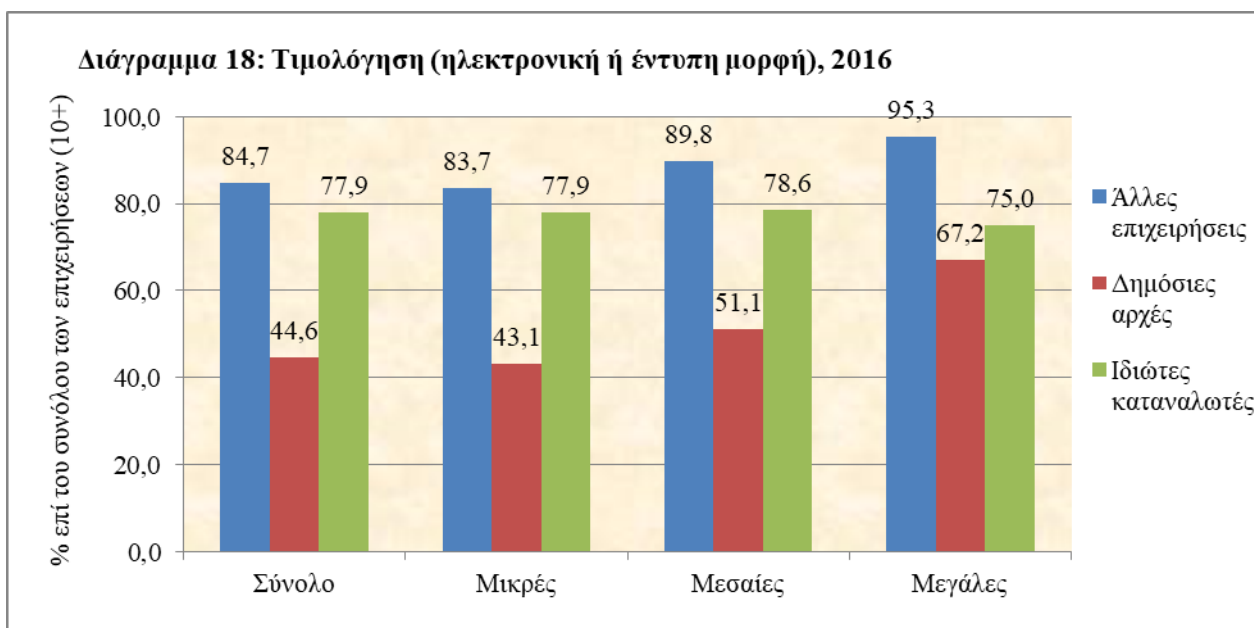
Το τιμολόγιο είναι ένα έγγραφο συναλλαγής που εκδίδεται για κάθε πώληση προϊόντων και παροχή υπηρεσιών. Περιέχει σημαντικά στοιχεία της συναλλαγής που αφορούν τα συναλλασσόμενα μέρη, την ημερομηνία της συναλλαγής, τις τιμές των προϊόντων ή υπηρεσιών και οποιαδήποτε άλλη πληροφορία σχετική με τη συναλλαγή.

Τα τιμολόγια εκδίδονται είτε σε έντυπη μορφή είτε σε ηλεκτρονική μορφή.

Διακρίνονται δύο διαφορετικά είδη ηλεκτρονικών τιμολογίων:

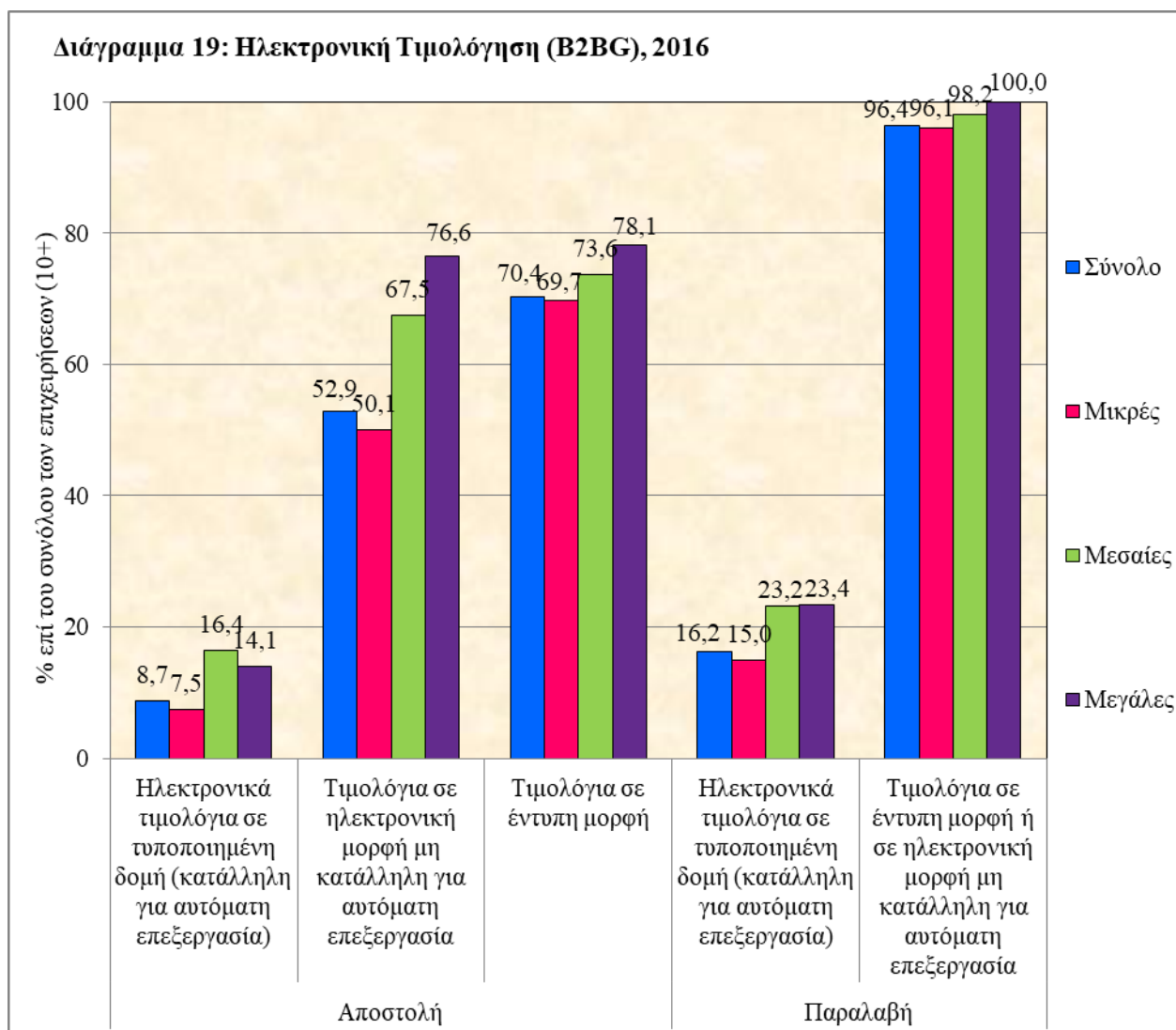
- α) Ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή (κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία) που μπορούν να επεξεργαστούν αυτόματα. Μπορούν να ανταλλάσσονται απευθείας μεταξύ προμηθευτών και πελατών, μέσω φορέων παροχής υπηρεσιών ή μέσω ηλεκτρονικού τραπεζικού συστήματος.
- β) Τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή μη κατάλληλη για αυτόματη επεξεργασία.

Κατά το 2016, 84,7% των επιχειρήσεων έστειλαν / έκδωσαν τιμολόγια (είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή) σε άλλες επιχειρήσεις, 77,9% σε ιδιώτες καταναλωτές και 44,6% σε δημόσιες αρχές (Διάγραμμα 18).



Κατά το 2016, τα ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή που επιδέχονται αυτόματη επεξεργασία δεν ήταν τόσο διαδεδομένα (8,7% των επιχειρήσεων) όσο τα ηλεκτρονικά τιμολόγια μη κατάλληλα για αυτόματη επεξεργασία (συννημένα μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος) (52,9% των επιχειρήσεων). Τα τιμολόγια σε έντυπη μορφή ήταν τα πιο διαδεδομένα με ποσοστό 70,4%.

Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι, το 16,4% των μεσαίων και το 14,1% των μεγάλων επιχειρήσεων έστειλαν ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή που επιδέχονται αυτόματη επεξεργασία και το 23,2% και 23,4% αντίστοιχα έλαβαν ηλεκτρονικά τιμολόγια σε τυποποιημένη δομή που επιδέχονται αυτόματη επεξεργασία (Διάγραμμα 19).



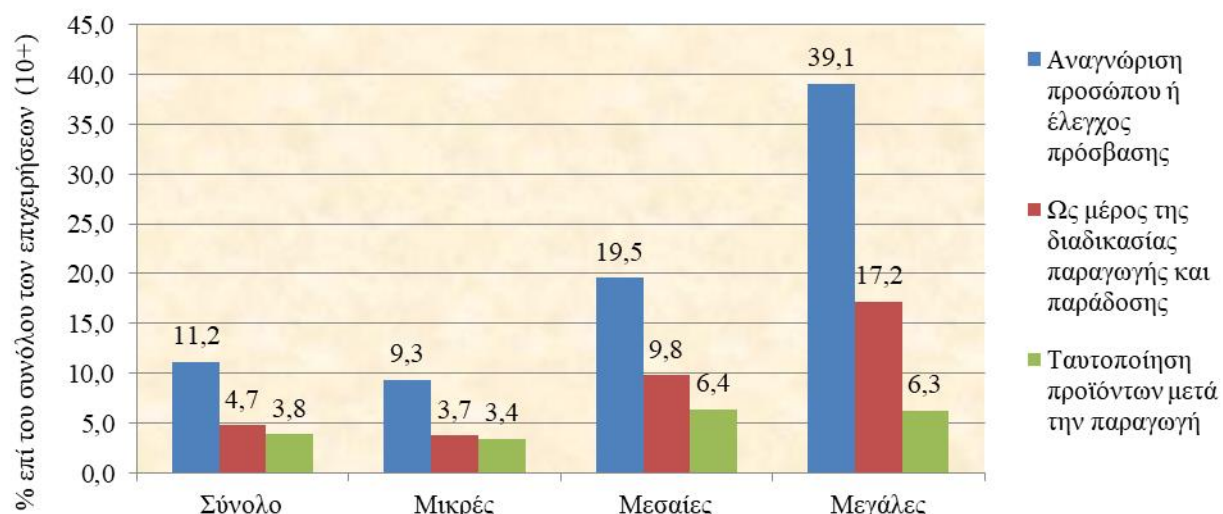
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΡΑΔΙΟΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ (RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION (RFID) TECHNOLOGIES)

Με τον όρο Τεχνολογίες Ταυτοποίησης μέσω Ραδιοσυχνοτήτων (RFID) εννοούμε μία μέθοδο αυτόματης ταυτοποίησης για αποθήκευση και ανάκτηση απομακρυσμένων στοιχείων χρησιμοποιώντας ετικέτες ή αναμεταδότες RFID.

Μία ετικέτα RFID είναι μία συσκευή που μπορεί να εφαρμοστεί ή να ενσωματωθεί σε ένα προϊόν ή σε ένα αντικείμενο και να μεταφέρει δεδομένα μέσω ραδιοσυχνοτήτων.

Το 13,8% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν Τεχνολογίες Ταυτοποίησης μέσω Ραδιοσυχνοτήτων (RFID). Το 11,2% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν τεχνολογίες RFID για αναγνώριση προσώπου ή για έλεγχο πρόσβασης, το 4,7% κάνουν χρήση τεχνολογιών RFID ως μέρος της διαδικασίας παραγωγής και παράδοσης (παρακολούθηση και έλεγχος της βιομηχανικής παραγωγής, παρακολούθηση εφοδιαστικής αλυσίδας και καταγραφής αποθεμάτων, συντήρηση ή διαχείριση περιουσιακών στοιχείων) και το 3,8% για ταυτοποίηση προϊόντων μετά την παραγωγή (π.χ. έλεγχος κλοπής, γνησιότητας, πληροφορίες αλλεργιογόνων, κ.λπ.). Στις μεγάλες επιχειρήσεις τα ποσοστά αυτά ανέρχονται σε 39,1%, 17,2% και 6,3% αντίστοιχα (Διάγραμμα 20).

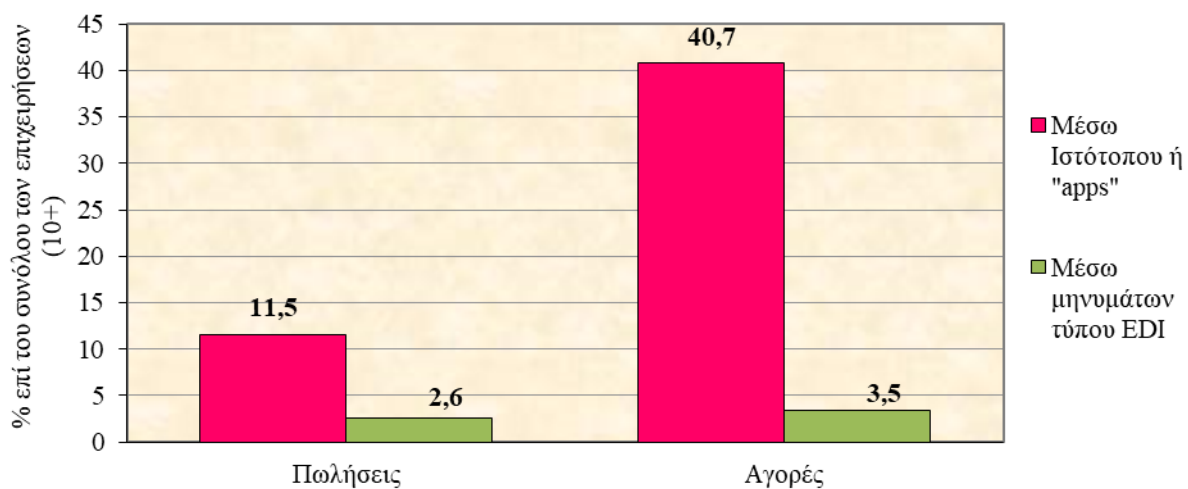
Διάγραμμα 20: Χρήση Τεχνολογιών Ταυτοποίησης μέσω Ραδιοσυχνοτήτων (RFID), 2017



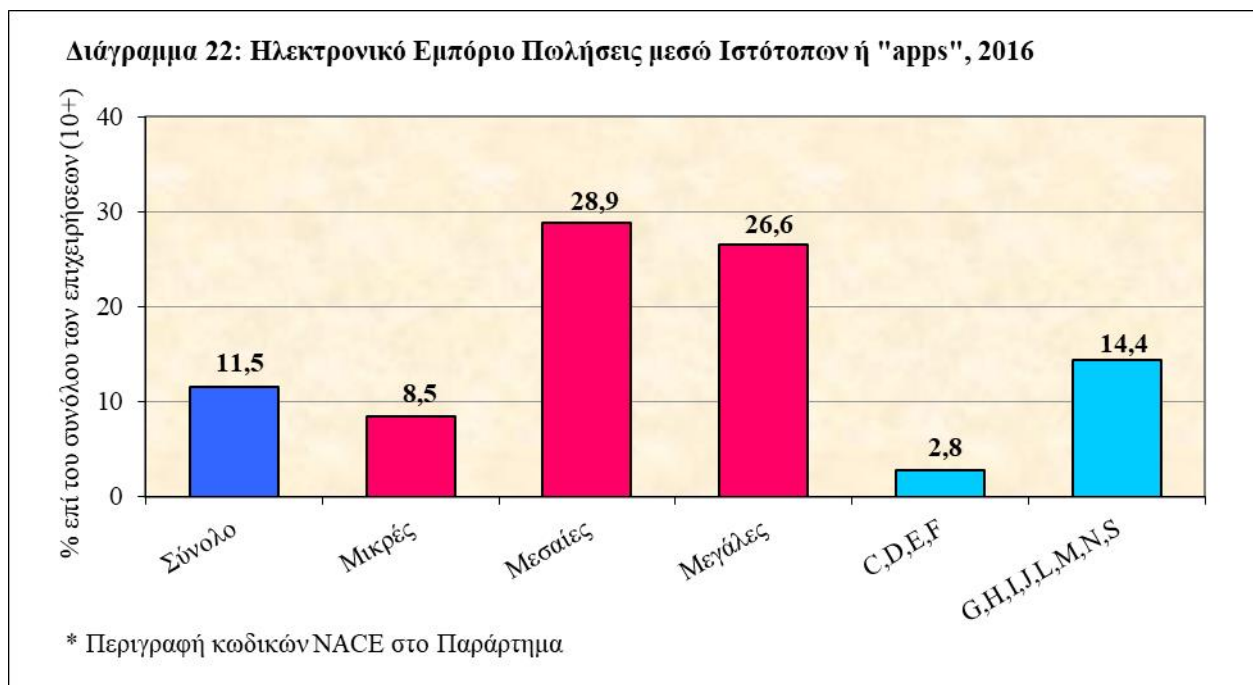
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ (E-COMMERCE)

Κατά το 2016, 11,5% των επιχειρήσεων έλαβαν παραγγελίες μέσω ιστότοπων ή “apps” (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mails) και το 2,6% μέσω μηνυμάτων τύπου “EDI” ενώ έστειλαν παραγγελίες το 40,7% μέσω ιστότοπων ή “apps” και το 3,5% μέσω μηνυμάτων τύπου “EDI”. Το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω ιστότοπου ή “apps” είναι πιο δημοφιλές από το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω μηνυμάτων τύπου EDI (Διάγραμμα 21).

Διαγραμμα 21: Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce), 2016

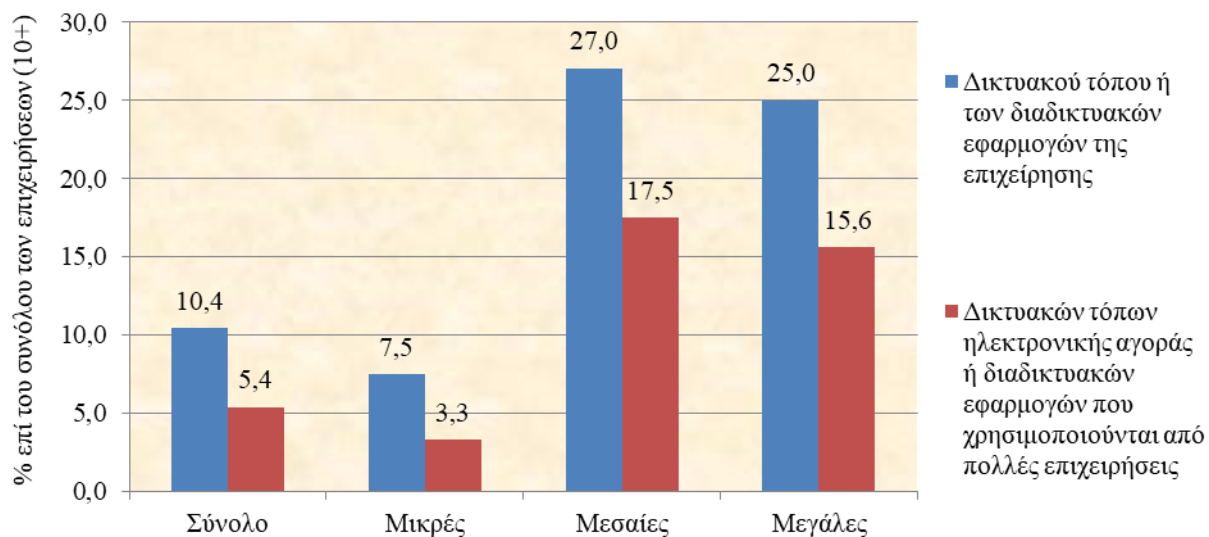


Οι επιχειρήσεις που δέχθηκαν κατά το 2016 παραγγελίες μέσω ιστότοπου ή “apps” στην Κύπρο φαίνεται ανήκαν κατά κύριο λόγο στον τομέα των υπηρεσιών (G, H, I, J, L, M, N, S του NACE Αναθ.2), με ποσοστό 14,4% που ήταν πολύ υψηλότερο απ' ότι στις επιχειρήσεις που ανήκαν στον τομέα της παράγωγης / μεταποίησης (C, D, E, F) με ποσοστό 2,8%. Κατά το 2016 11,5% των επιχειρήσεων δέχθηκαν παραγγελίες μέσω ιστότοπου ή “apps”. 28,9% των μεσαίων , 26,6% των μεγάλων και 8,5% των μικρών επιχειρήσεων δέχθηκαν παραγγελίες μέσω ιστότοπου ή “apps” (Διάγραμμα 22).



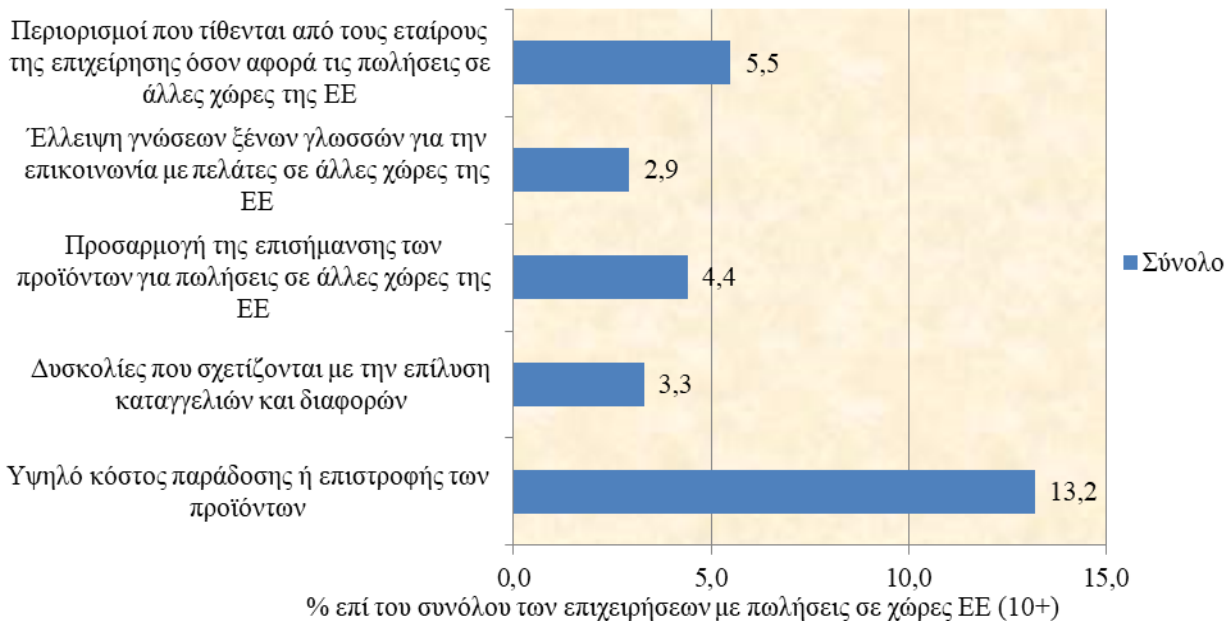
Το 10,4% των επιχειρήσεων δέχθηκαν παραγγελίες μέσω δικτυακού τόπου ή διαδικτυακών εφαρμογών της ίδιας της επιχείρησης (συμπεριλαμβανομένων των εξωδικτύων των μητρικών ή θυγατρικών επιχειρήσεων) και το 5,4% έλαβε παραγγελίες μέσω δικτυακών τόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή διαδικτυακών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για την εμπορία προϊόντων (π.χ. Booking, eBay, Amazon, Alibaba, etc.) (Διάγραμμα 23).

Διάγραμμα 23: Ηλεκτρονικό Εμπόριο Πωλήσεις, 2016

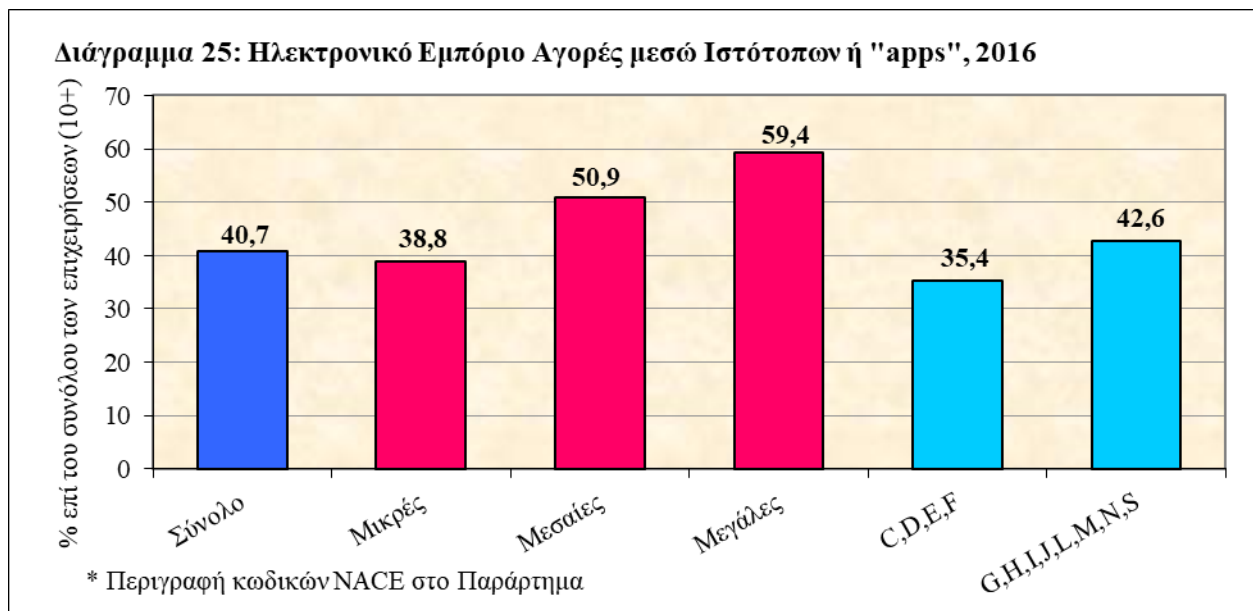


Το ψηλό κόστος παράδοσης ή επιστροφής των προϊόντων ήταν το πιο κοινό εμπόδιο που περιόρισε τις επιχειρήσεις από το να πουλήσουν μέσω ιστότοπου ή “apps” σε άλλες χώρες της ΕΕ (13,2%). Περιορισμοί που τίθενται από τους εταίρους της επιχείρησης όσον αφορά τις πωλήσεις σε ορισμένες χώρες της ΕΕ ήταν το δεύτερο πιο κοινό εμπόδιο, με 5,5% των επιχειρήσεων να αντιμετωπίζουν την εν λόγω δυσκολία. Το 4,4% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι αντιμετώπισαν δυσκολία στην προσαρμογή της επισήμανσης των προϊόντων για πωλήσεις σε άλλες χώρες της ΕΕ (Διάγραμμα 24).

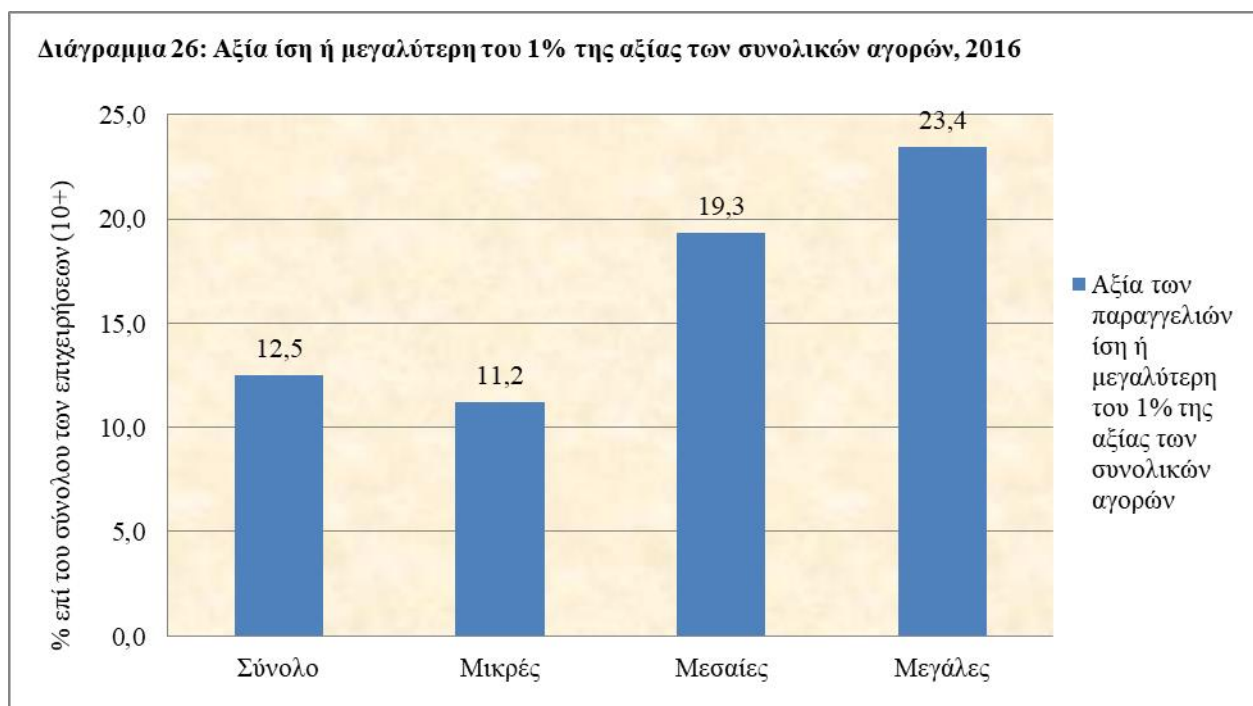
Διάγραμμα 24: Εμπόδια που περιόρισαν τις πωλήσεις σε άλλες χώρες της ΕΕ, 2016



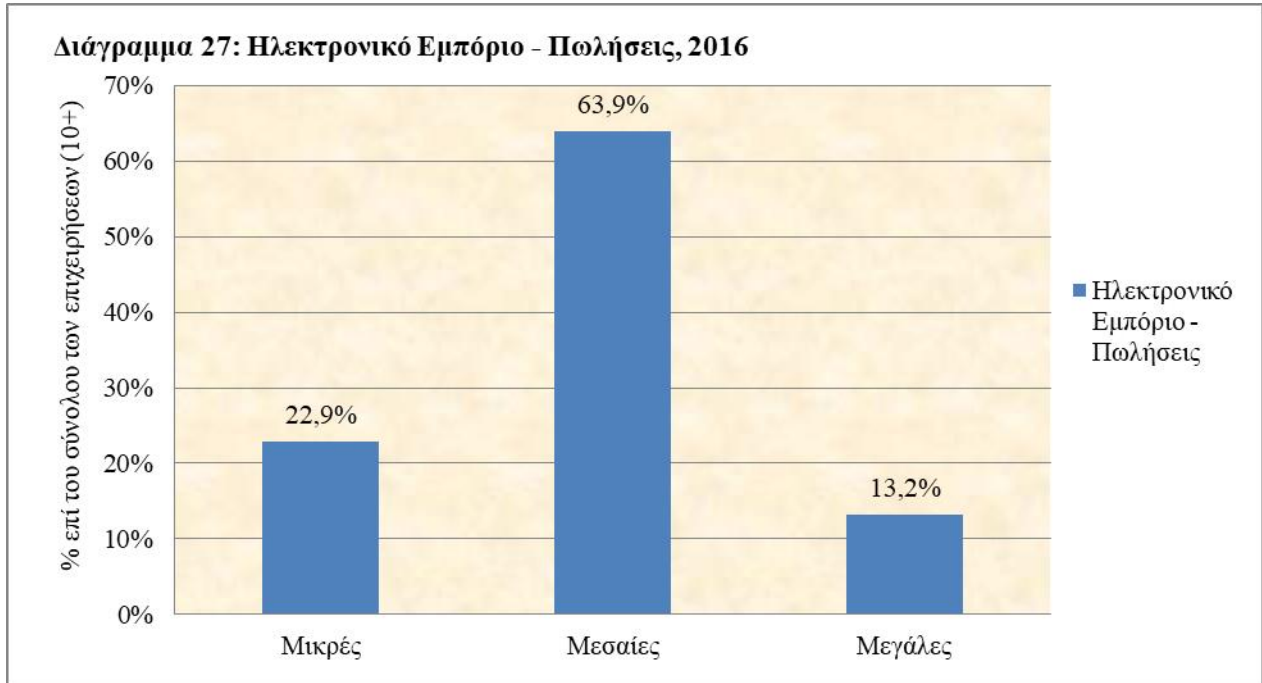
Κατά το 2016, 40,7% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους υπάλληλους έστειλαν παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπου, “apps” (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mail). Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό ήταν 59,4%. 42,6% των επιχειρήσεων που έστειλαν παραγγελίες φαίνεται ανήκαν κατά κύριο λόγο στον τομέα των υπηρεσιών (G, H, I, J, L, M, N, S του NACE Αναθ.2) (Διάγραμμα 25). 3,5% των επιχειρήσεων έστειλαν παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου “EDI” (Διάγραμμα 21).



Κατά το 2016, 12,5% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι οι παραγγελίες που έστειλαν μέσω ιστότοπου, “apps” ή μηνυμάτων τύπου EDI ξεπερνούσαν το 1% της συνολικής αξίας των αγορών τους. Για τις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό άγγιζε το 23,4%, για τις μεσαίες το 19,3% και για τις μικρές το 11,2% (Διάγραμμα 26).



Οι πωλήσεις μέσω ιστότοπου, “apps” ή μηνυμάτων τύπου EDI αντιστοιχούσαν στο 4,4% του συνολικού τζίρου των επιχειρήσεων. Σε αξία, το 63,9% των πωλήσεων μέσω ιστότοπου, “apps” ή μηνυμάτων τύπου EDI έγιναν από μεσαίες επιχειρήσεις, 22,9% από μικρές και 13,2% από μεγάλες (Διάγραμμα 27).



Παράρτημα

Περιγραφή κωδικών οικονομικών δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται στην έρευνα (NACE Αναθ.2)

Γ	ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ
Γ10	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ
Γ11	ΠΟΤΟΠΟΙΑ
Γ12	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΠΝΟΥ
Γ13	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΥΛΩΝ
Γ14	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΕΝΔΥΣΗΣ
Γ15	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΔΕΡΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΔΕΡΜΑΤΙΝΩΝ ΕΙΔΩΝ
Γ16	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΞΥΛΟΥ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΞΥΛΟ ΚΑΙ ΦΕΛΛΟ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΑ ΕΠΙΠΛΑ. ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΚΑΛΑΘΟΠΟΙΑΣ ΚΑΙ ΣΠΑΡΤΟΠΛΕΚΤΙΚΗΣ
Γ17	ΧΑΡΤΟΠΟΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΧΑΡΤΙΝΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
Γ18	ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩΝ
Γ19	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΟΠΤΑΝΘΡΑΚΑ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΔΙΥΛΙΣΗΣ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ
Γ20	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΧΗΜΙΚΩΝ ΟΥΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
Γ21	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΦΑΡΜΑΚΑΥΤΙΚΩΝ ΣΚΕΥΑΣΜΑΤΩΝ
Γ22	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΕΛΑΣΤΙΚΟ (ΚΑΟΥΣΤΟΥΚ) ΚΑΙ ΠΛΑΣΤΙΚΕΣ ΥΛΕΣ
Γ23	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΛΛΩΝ ΜΗ ΜΕΤΑΛΛΙΚΩΝ ΟΡΥΚΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
Γ24	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΜΕΤΑΛΛΩΝ
Γ25	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΕΤΑΛΛΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ, ΜΕ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΤΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
Γ26	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΠΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
Γ27	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
Γ28	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ Π.Δ.Κ.Α
Γ29	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ, ΡΥΜΟΥΛΚΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΗΜΙΡΥΜΟΥΛΚΟΥΜΕΝΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ
Γ30	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
Γ31	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΠΙΠΛΩΝ
Γ32	ΑΛΛΕΣ ΜΕΤΑΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
Γ33	ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
Δ	ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ, ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ, ΑΤΜΟΥ ΚΑΙ ΚΑΙΜΑΤΙΣΜΟΥ
Ε	ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΡΟΥ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΛΥΜΑΤΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ
Ε36	ΣΥΛΛΟΓΗ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΡΟΥ
Ε37	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΛΥΜΑΤΩΝ
Ε38	ΣΥΛΛΟΓΗ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ
Ε39	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ
ΣΤ	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ
ΣΤ41	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΚΤΙΡΙΩΝ
ΣΤ42	ΕΡΓΑ ΠΟΛΙΤΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ
ΣΤ43	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ. ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ
Z45	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ. ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ
Z46	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ
Z47	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΚΤΟΣ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ.
H	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ
H49	ΧΕΡΣΑΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΑΓΩΓΩΝ
H50	ΠΛΩΤΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
H51	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
H52	ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
H53	ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
Θ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
Θ55	ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ
Θ56	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
I	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
I58	ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
I59	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΤΑΙΝΙΩΝ, ΒΙΝΤΕΟ ΚΑΙ ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΗΧΟΓΗΡΑΦΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΟΥΣΙΚΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ
I60	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΡΑΔΙΟΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ
I61	ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
I62	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ, ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
I63	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ
Λ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ
M	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
M69	ΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
M70	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
M71	ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΟΚΙΜΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ
M72	ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
M73	ΔΙΑΦΗΜΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ
M74	ΆΛΛΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
Σ	ΆΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Σ951	ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ