

## Καινοτομούν όσοι διαθέτουν τεχνολογία

**Κ**αταλυτικό ρόλο για την ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών σε βασικούς τομείς της οικονομίας παίζει η χρήση των νέων τεχνολογιών. Στο συμπέρασμα αυτό καταλήγει η έρευνα του e-Business W@tch που παρακολουθεί την εξέλιξη της διείσδυσης των νέων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.). Συνολικά μελετήθηκε η χρήση των νέων τεχνολογιών σε δέκα βασικούς κλάδους της οικονομίας επτά ευρωπαϊκών κρατών μελών της Ε.Ε. (Γερμανία, Ισπανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Γαλλία, Ιταλία, Τσεχία, Πολωνία). Συγκεκριμένα εξετάστηκε ο κλάδος των τροφίμων, των εκδόσεων - εκτυπώσεων, των φαρμάκων, της αυτοκινητοβιομηχανίας, της αεροναυπηγικής, των κατασκευών, της κλωστοϋφαντουργίας, του τουρισμού, της πληροφορικής και του μηχανολογικού εξοπλισμού. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα υπάρχουν μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης της τεχνολογίας στο εσωτερικό των επιχειρήσεων και κλάδοι με χαμηλό ποσοστό χρήσης νέων τεχνολογιών θα έχουν πρόβλημα επιβίωσης στο μέλλον (Διάγραμμα 1).

**Τα δεδομένα έχουν αλλάξει αρκετά σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια και η διείσδυση του Internet, των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των διαδικτυακών υπηρεσιών έχει αυξηθεί στο χώρο των επιχειρήσεων**

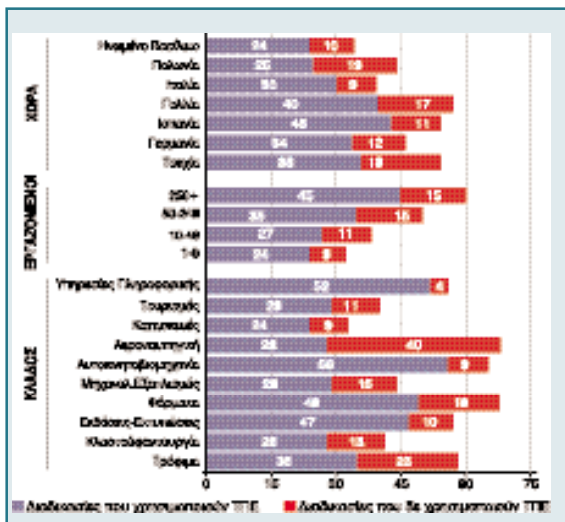
Παρόλο που η μείωση του κόστους λειτουργίας, συνεχίζει να είναι ο μόνιμος πονοκέφαλος των διοικήσεων των επιχειρήσεων, τα δεδομένα έχουν αλλάξει αρκετά σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια και η διείσδυση του Internet και η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των διαδικτυακών υπηρεσιών έχουν αυξηθεί σημαντικά. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι το 32% του συνόλου των επιχειρήσεων που πήραν μέρος στην έρευνα αντιλαμβάνονται την αξία της χρήσης τεχνολογίας κατά τη λειτουργία τους σε σχέση με το 10% που ήταν το αντίστοιχο ποσοστό το 2003.

Η διείσδυση των ευρυζωνικών δικτύων και η απομακρυσμένη πρόσβαση είναι παράγοντες-κλειδιά για την ανάπτυξη της χρήσης των νέων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις. Το 19% του συνόλου των επιχειρήσεων διαθέτουν απομακρυσμένη πρόσβαση και το 50% το επιτυγχάνουν μέσω του δικτύου κινητής τηλε-

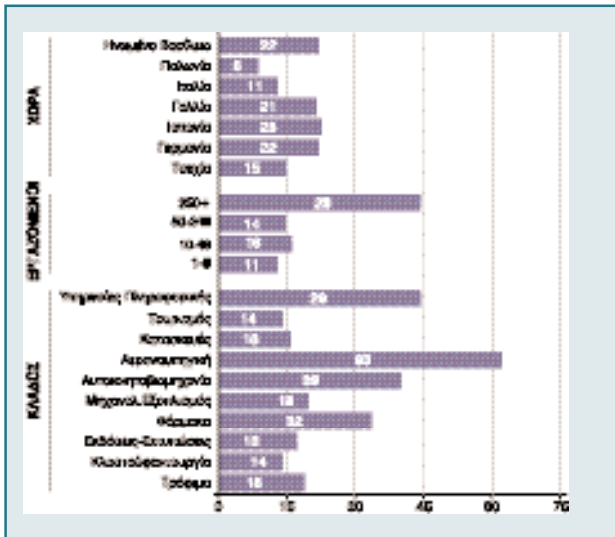
φωνίας. Οι ευρυζωνικές συνδέσεις έχουν αυξηθεί σημαντικά και μειώνεται σταθερά το ποσοστό των εταιριών που χρησιμοποιούν άλλου τύπου συνδέσεις στο Internet. Δυναμική ανάπτυξη εμφανίζει και ο τομέας των ηλεκτρονικών προμηθειών. Το 50% του συνόλου των επιχειρήσεων που πήραν μέρος στην έρευνα πραγματοποιεί ηλεκτρονικές προμήθειες και το 19% χρησιμοποιεί εξειδικευμένες λύσεις τεχνολογίας για το σκοπό αυτό (Διάγραμμα 2). Από το σύνολο το 10% των μικρών επιχειρήσεων, το 20% των Μικρο-Μεσαίων Επιχειρήσεων (ΜΜΕ) και το 30% των μεγάλων εταιριών χρησιμοποιούν εξειδικευμένες λύσεις για ηλεκτρονικές προμήθειες. Παρόλα αυτά το 27% αναφέρει πως οι ηλεκτρονικές προμήθειες μόλις και ξεπερνούν το 5% του συνόλου των προμηθειών τους. Το 17% του συνόλου των εταιριών χρησιμοποιούν υπηρεσίες on line marketing και πωλήσεων. Από το σύνολο το 10% των μικρών εταιριών, το 20% των ΜΜΕ και το 30% των μεγάλων επιχειρήσεων χρησιμοποιούν σύγχρονη τεχνολογία για on line marketing και πωλήσεις. Αναφορικά με τη διείσδυση άλλων τεχνολογικών υπηρεσιών και προϊόντων το e-Business W@tch διαπιστώνει πως το 10% των μικρών επιχειρήσεων, το 30% των ΜΜΕ και το 60% των μεγάλων εταιριών διαθέτουν ERP σύστημα (Διάγραμμα 3).

### Πρωταθλητές και ουραγοί

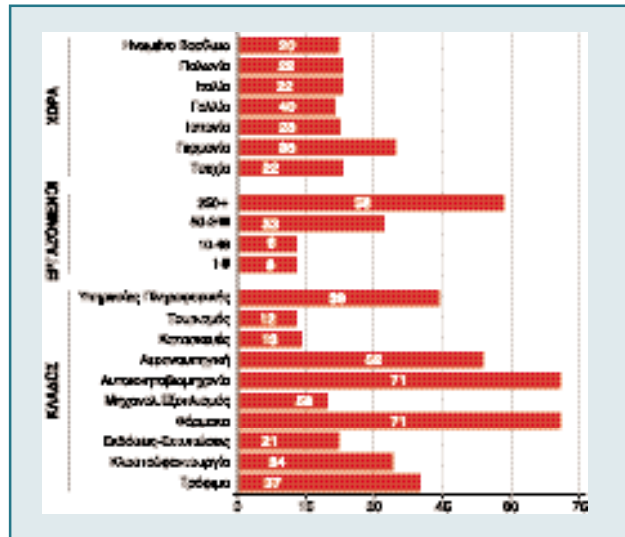
Εκτός από τον κλάδο των νέων τεχνολογιών, ο κλάδος της αυτοκινητοβιομηχανίας, της αεροναυπηγικής, των φαρμάκων, του μηχανολογικού εξοπλισμού πρωτοπορούν στη χρήση τεχνολογικών υπηρεσιών και εφαρμογών. Ακολουθούν ο κλάδος των εκδόσεων - εκτυπώσεων, του τουρισμού, των τροφίμων, της κλωστοϋ-



Διάγραμμα 1. Καινοτόμες διαδικασίες που χρησιμοποιούν ΤΠΕ.



Διάγραμμα 2. Εταιρίες που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές προμήθειες.



Διάγραμμα 3. Εταιρίες που χρησιμοποιούν ERP συστήματα.

φαντουργίας και των κατασκευών (Διάγραμμα 4). Από το σύνολο των επτά χωρών που εξετάστηκαν στο πλαίσιο του e-Business W@tch, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Γερμανία κρατούν τα σκήπτρα στη χρήση νέων τεχνολογιών, ενώ αξιοσημείωτο ρυθμό ανάπτυξης δείχνει η Πολωνία και η Ισπανία.

Περίπου 4,4 εκατ. εργαζόμενους μετρά ο κλάδος των τροφίμων στην Ε.Ε. εκ των οποίων το 61% εργάζεται σε ΜΜΕ του κλάδου. Το σύνολο των επιχειρήσεων ανέρχεται στις 282.000 και απαρτίζουν ένα από τους πιο δυνα-

μικούς κλάδους της οικονομίας και εν δυνάμει πρωτοπόρους χρήστες της τεχνολογίας. Οι πιο δημοφιλείς ηλεκτρονικές λειτουργίες στις επιχειρήσεις του χώρου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η λειτουργία ιστοσελίδας αλλά και το on line banking. Μέχρι στιγμής το 37% των επιχειρήσεων του κλάδου διαθέτει ERP σύστημα, το 18% πραγματοποιεί ηλεκτρονικές προμήθειες και το 41% τονίζει τη σημασία που θα έχουν για τον κλάδο των τροφίμων εξειδικευμένες εφαρμογές όπως είναι το RFID. Στο μέλλον οι επιχειρήσεις τροφίμων θα επενδύσουν σε τέτοιου είδους εφαρμογές και αναμένεται να αξιοποιήσουν περαιτέρω την τεχνολογία για τον έλεγχο της ποιότητας και της ασφάλειας των τροφίμων και την παραγωγή καινοτόμων προϊόντων.

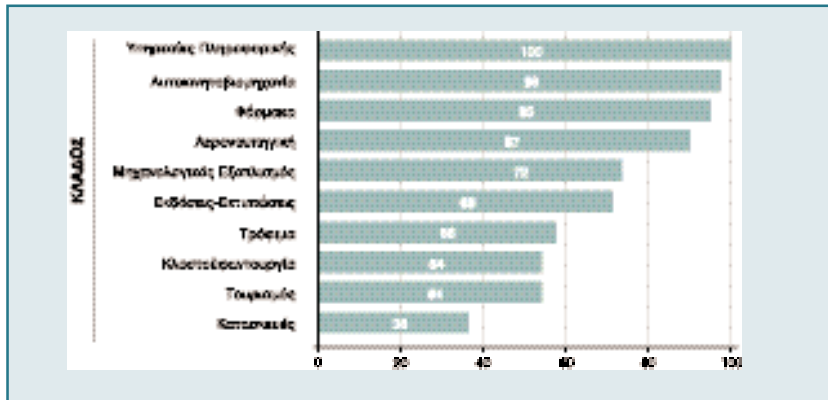
Γύρω στα 1,9 εκατ. εργαζόμενους απασχολεί ο κλάδος των εκδόσεων - εκτυπώσεων στην Ε.Ε. εκ των οποίων το 71% εργάζεται σε ΜΜΕ του χώρου. Το σύνολο των εκδοτικών επιχειρήσεων ανέρχεται στις 198.000. Από αυτές το 31% διαθέτει ευρυζω-

νική σύνδεση, το 20% έχει CRM σύστημα και το 37% πραγματοποιεί ηλεκτρονικές πωλήσεις. Ο κλάδος των εκτυπώσεων επενδύσει σε τεχνολογία ειδικά για την ανάπτυξη ηλεκτρονικού μάρκετινγκ, πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών. Το στοίχημα του κλάδου είναι η περαιτέρω ανάπτυξη και αποδοτικότητα της ηλεκτρονικής διαφήμισης.

Το 73% του συνόλου των εργαζομένων στον κλάδο της κλωστοϋφαντουργίας και ένδυσης εργάζεται σε ΜΜΕ του χώρου. Μέχρι στιγμής έχουν απομείνει περίπου 224.000 επιχειρήσεις που απασχολούν γύρω στα 2,6 εκατ. εργαζόμενους. Το 34% των επιχειρήσεων διαθέτει ERP σύστημα, το 13% SCM και το 14% πραγματοποιεί on line πωλήσεις. Ο κλάδος αποτελείται κυρίως από ΜΜΕ και πλήττεται από το ασιατικό ανταγωνισμό. Παρόλα αυτά, δεν έχει ακολουθήσει τις τεχνολογικές εξελίξεις σε τομείς όπως το μάρκετινγκ, οι πωλήσεις, η εξυπηρέτηση πελατών, όπως συμβαίνει σε κλάδους με παρόμοια είδη (cd, βιβλία, κ.λπ.).

**Το Ηνωμένο Βασίλειο και η Γερμανία κρατούν τα σκήπτρα στη χρήση νέων τεχνολογιών ενώ αξιοσημείωτο ρυθμό ανάπτυξης δείχνει η Πολωνία και η Ισπανία**

## Καινοτομούν όσοι διαθέτουν τεχνολογία



Διάγραμμα 4. Χρήση νέων τεχνολογιών ανά κλάδο.

Περίπου 550.000 εργαζόμενους απασχολεί ο κλάδος των φαρμάκων και απαρτίζεται από 3.940 επιχειρήσεις. Το 21% των εργαζομένων απασχολείται στις ΜΜΕ του χώρου. Ο κλάδος είναι από τους πρωτοπόρους στη χρήση των νέων τεχνολογιών. Το 71% του συνόλου των εταιριών του χώρου διαθέτουν ERP σύστημα, το 35% SCM και το 29% πραγματοποιούν ηλεκτρονικές προμήθειες. Ο κλάδος εμφανίζει ενδιαφέρον για τα συστήματα εξυπηρέτησης πελατών, το RFID καθώς επίσης και για εξελιγμένες εφαρμογές ηλεκτρονικών αγορών (e-marketplaces).

Ένας από τους πολυπληθείς κλάδους της ευρωπαϊκής οικονομίας είναι ο κλάδος της αυτοκινητοβιομηχανίας. Απασχολεί 2,2 εκατ. εργαζόμενους και απαρτίζεται από 17.170 επιχειρήσεις. Το 17% του συνόλου των εργαζομένων απασχολείται σε ΜΜΕ. Οι μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου είναι συστηματικοί χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το 71% του συνόλου των επιχειρήσεων διαθέτει ERP σύστημα, το 48% SCM, και το 34% πραγματοποιεί ηλεκτρονικές προμήθειες. Εκτός όμως από τις μεγάλες επιχειρήσεις εξίσου ελκυστική

για τις ΜΜΕ του χώρου είναι η παραγωγή καινοτομίας μέσω των νέων τεχνολογιών.

Περίπου 11,8 εκατ. εργαζόμενους απασχολεί ο κλάδος των κατασκευών και απαρτίζεται από 2,3 εκατ. επιχειρήσεις στην Ε.Ε. Το 71% των εργαζομένων απασχολείται σε ΜΜΕ του κλάδου. Πεδίο δόξης λαμπρό αποτελεί για τον τομέα της τεχνολογίας ο κλάδος των κατασκευών. Οι εταιρίες του χώρου έχουν ανάγκη από εφαρμογές όπως PPS (Production Planning Systems), ERP συστήματα, MRP (Material Resource Planning), SCM. Μέχρι στιγμής το 13% έχει ERP σύστημα, το 7% SCM και το 16% πραγματοποιεί ηλεκτρονικές προμήθειες.

Αν και νεοσύστατος ο κλάδος της πληροφορικής αριθμεί 2,4 εκατ. εργαζόμενους και 445.000 επιχειρήσεις στην Ε.Ε. Το 72% των εργαζομένων απασχολείται σε ΜΜΕ του χώρου. Η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στον κλάδο της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών είναι ζωτικής σημασίας για την παρουσίαση, την προβολή και την ανάπτυξη του κλάδου. Η μεγάλη πρόκληση είναι η εφαρμογή υπηρεσιών μέσω Internet. Μέχρι στιγμής το 39% διαθέτει CRM σύστημα, το 29%

πραγματοποιεί ηλεκτρονικές προμήθειες και το 40% κάνει ηλεκτρονικές πωλήσεις.

Ιδιαίτερη δυναμική στη χρήση των νέων τεχνολογιών εμφανίζει ο κλάδος του μηχανολογικού εξοπλισμού που αριθμεί 3,2 εκατ. εργαζόμενους και 154.000 επιχειρήσεις στην Ε.Ε. Το 56% των εργαζομένων απασχολείται στις ΜΜΕ του χώρου. Οι εταιρίες που ανήκουν στο συγκεκριμένο κλάδο έχουν εντάξει στη στρατηγική τους τις ηλεκτρονικές εφαρμογές. Το 58% διαθέτει συστήματα ERP, το 14% SCM και το 6% συμμετέχει σε ηλεκτρονικές αγορές. Το στοίχημα για τις εταιρίες του χώρου είναι η υποστήριξη των πελατών μετά την πώληση ειδικά μέσω των νέων τεχνολογιών και του Internet. Καταλυτικό ρόλο για τη δημιουργία καινοτομίας παίζει στον κλάδο της αεροναυπηγικής η χρήση των νέων τεχνολογιών. Περίπου 373.000 εργαζόμενοι απασχολούνται στις 2.250 επιχειρήσεις του χώρου και το 10% εργάζεται σε ΜΜΕ. Οι ηλεκτρονικές προμήθειες αποτελούν καθοριστικό παράγοντα για την ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα του συγκεκριμένου κλάδου. Μέχρι στιγμής το 25% των επιχειρήσεων έχουν ERP σύστημα, το 6% SCM και το 36% πραγματοποιούν ηλεκτρονικές προμήθειες.

Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα αποτελεί για τον κλάδο του τουρισμού η χρήση της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών. Ιδιαίτερα τα συστήματα εξυπηρέτησης πελατών, μάρκετινγκ και ηλεκτρονικών πωλήσεων αποτελούν εφελκυστικά ανάπτυξης για τις εταιρίες του χώρου. Μέχρι στιγμής το 19% πραγματοποιεί ηλεκτρονικό μάρκετινγκ, το 9% ηλεκτρονικές πληρωμές και το 16% on line πωλήσεις. 