

ΕΡΕΥΝΑ  
**Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ  
ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

ΜΑΙΟΣ 2022

# Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΜΙΚΡΩΝ ΚΑΙ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

	Μικρές	Μικρομεσαίες	Μεγάλες
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	1-9	10-49	50-245
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	96,9%	2,7%	0,4%
ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	68%	19%	13%
ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑ ΑΝΑ €1 ΠΩΛΗΣΕΩΝ	€0,11	€0,13	€0,15
ΕΞΑΓΟΓΕΣ	€2,7 δισ.	€3,5 δισ.	€5,6 δισ.
ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗ ΑΞΙΑ/ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ	€14.000	€28.000	€39.000
ΣΥΝΟΛΙΚΑ % ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ	48%	27%	25%



# ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

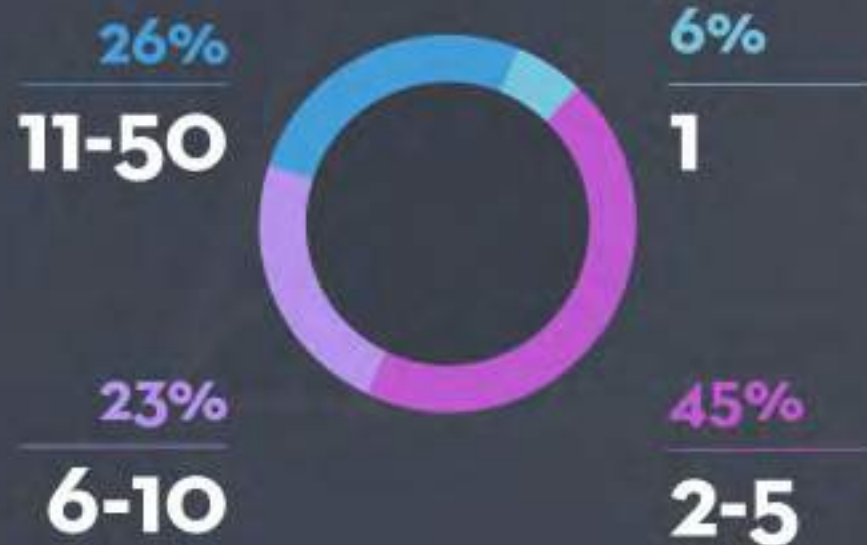


ΣΤΗΝ  
ΕΡΕΥΝΑ  
ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ

# 500

ΜΙΚΡΕΣ & ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ -ΜΕ ΚΑΠΟΙΑ  
ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ- ΑΠΟ ΟΛΗ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΟΛΟΥΣ  
ΤΟΥΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΥΣ ΚΛΑΔΟΥΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

## ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



## ΚΛΑΔΟΙ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ



Η έρευνα διεξήχθη  
-με τη μέθοδο  
τηλεφωνικών  
συνεντεύξεων- τον  
Μάρτιο-Απρίλιο  
του 2022.





# Ο ΔΕΙΚΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΜμΕ



## Ο ΔΕΙΚΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΜμΕ

αποτυπώνει τον βαθμό ψηφιακής ωριμότητας των Μικρών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στην Ελλάδα, με βάση την υιοθέτηση & χρήση 10 σημαντικών ψηφιακών συστημάτων και υποδομών



Website



Social Media



ERP



Cloud



Communication Tools



Digital Campaign



CRM



Digital Security



E-Shop



IoT ή Analytics



# Η ΧΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ



ΨΗΦΙΑΚΗ  
ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΚΑΙ  
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΨΗΦΙΑΚΕΣ  
ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ  
ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ

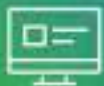


ΨΗΦΙΑΚΕΣ  
ΥΠΟΔΟΜΕΣ



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ





# ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΩΝ ΜΜΕ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ (8 ΣΤΟΥΣ 10)

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ WEBSITE ΚΑΙ ΕΜΠΛΟΚΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ

## ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ WEBSITE



ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020

**Αυξήθηκε** το ποσοστό των εταιρειών που έχουν ιστοσελίδα (από 70% σε 78%)

## ΠΟΙΟΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕ ΤΟ WEBSITE



ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020

**Αυξήθηκε** ο αριθμός των website που φτιάχτηκαν από **επαγγελματίες** (από 65% σε 77%)







# 1 ΣΤΟΥΣ 4 ΔΙΑΘΕΤΕΙ E-SHOP, ΜΕ 40% ΑΥΞΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ 2020

## ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ



24% των εταιρειών **διαθέτουν ηλεκτρονικό κατάστημα** και 6% σκοπεύουν να δημιουργήσουν

4 στις 10 με e-shop πραγματοποιούν πάνω από το **10% των πωλήσεων τους ηλεκτρονικά**

ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020

Το ποσοστό εταιρειών που έχουν ηλεκτρονικό κατάστημα είναι **αυξημένο από 17% σε 24%**





# ΤΑ SOCIAL MEDIA ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΜΕΣΟ ΠΡΩΘΗΣΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ 6 ΣΤΙΣ 10 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

## ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΤΑ ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

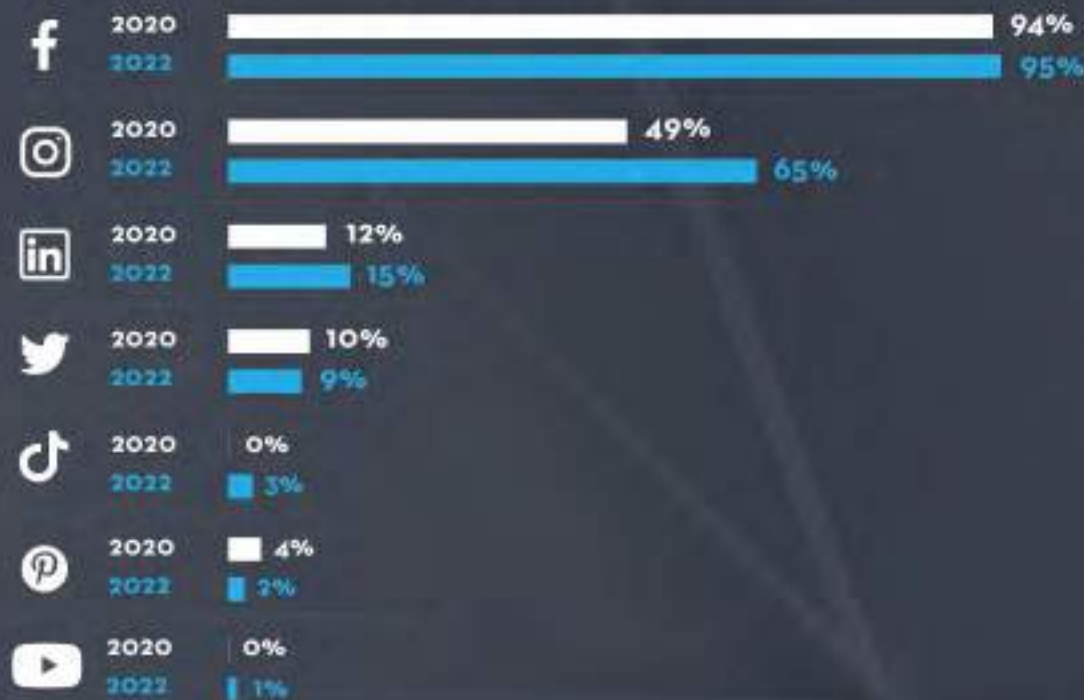


**7 στους 10 είναι ικανοποιημένοι** από την παρουσία τους στα Social Media και 8/10 τη θεωρούν σημαντική

### ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020

- **Αύξηση** της παρουσίας στο **Instagram** (65% σε σχέση με 49% το 2020) & εμφάνιση νέων μέσων, όπως το **TikTok** (3%)
- Το **Facebook** παραμένει πρώτο σε προτίμηση (95% σε σχέση με 94% το 2020)

## ΠΟΙΑ ΜΕΣΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ





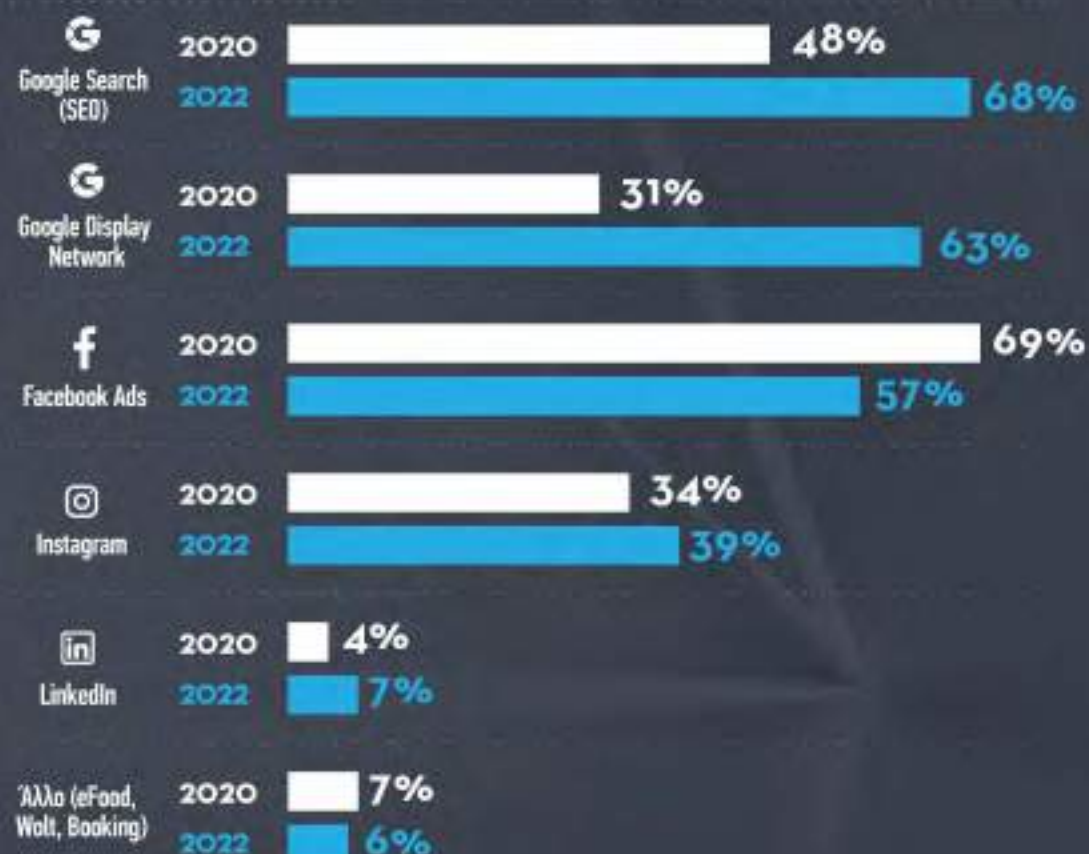


# ΟΙ DIGITAL ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΓΙΑ 1 ΣΤΙΣ 2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, 33% ΑΥΞΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ 2020

## ΕΧΟΥΝ ΚΑΝΕΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΜΠΑΝΙΑ ΠΡΩΘΗΣΗΣ



## ΠΟΙΕΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ/ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΝ





## ΟΙ DIGITAL ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΓΙΑ 1 ΣΤΙΣ 3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, 33% ΑΥΞΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ 2020

### ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020

- **Αυξήθηκε** ο αριθμός των επιχειρήσεων, που έχουν πραγματοποιήσει **ψηφιακές ενέργειες προώθησης** από **36% το 2020, σε 48% το 2022** (αύξηση 33%)
- **Αυξήθηκε σημαντικά** το ποσοστό των εταιρειών, που τους **βοήθησε επαγγελματίας** από 17% σε 33% (αύξηση 94%)
- **Επιβεβαιώθηκε η τάση για μεγαλύτερη επένδυση στο Google Search (SEO)**. Αυξήθηκε το ποσοστό από 48% σε 68%
- Αυξήθηκαν οι προωθητικές ενέργειες στο **Google** και το **Instagram**







## 2 ΣΤΙΣ 3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΕΙΧΝΕΙ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ, ΜΕ 21% ΑΥΞΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ 2020

### ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ



# 90%

από αυτούς που έχουν  
τηλεφωνικό κέντρο  
δηλώνουν ικανοποιημένοι



1/10 επιχειρήσεις που  
διαθέτει τηλεφωνικό  
κέντρο, έχει στραφεί  
στο **cloud**

ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020

**Αυξήθηκε το ποσοστό** των επιχειρήσεων με  
τηλεφωνικό κέντρο από 52% σε 63% (αύξηση 21%)







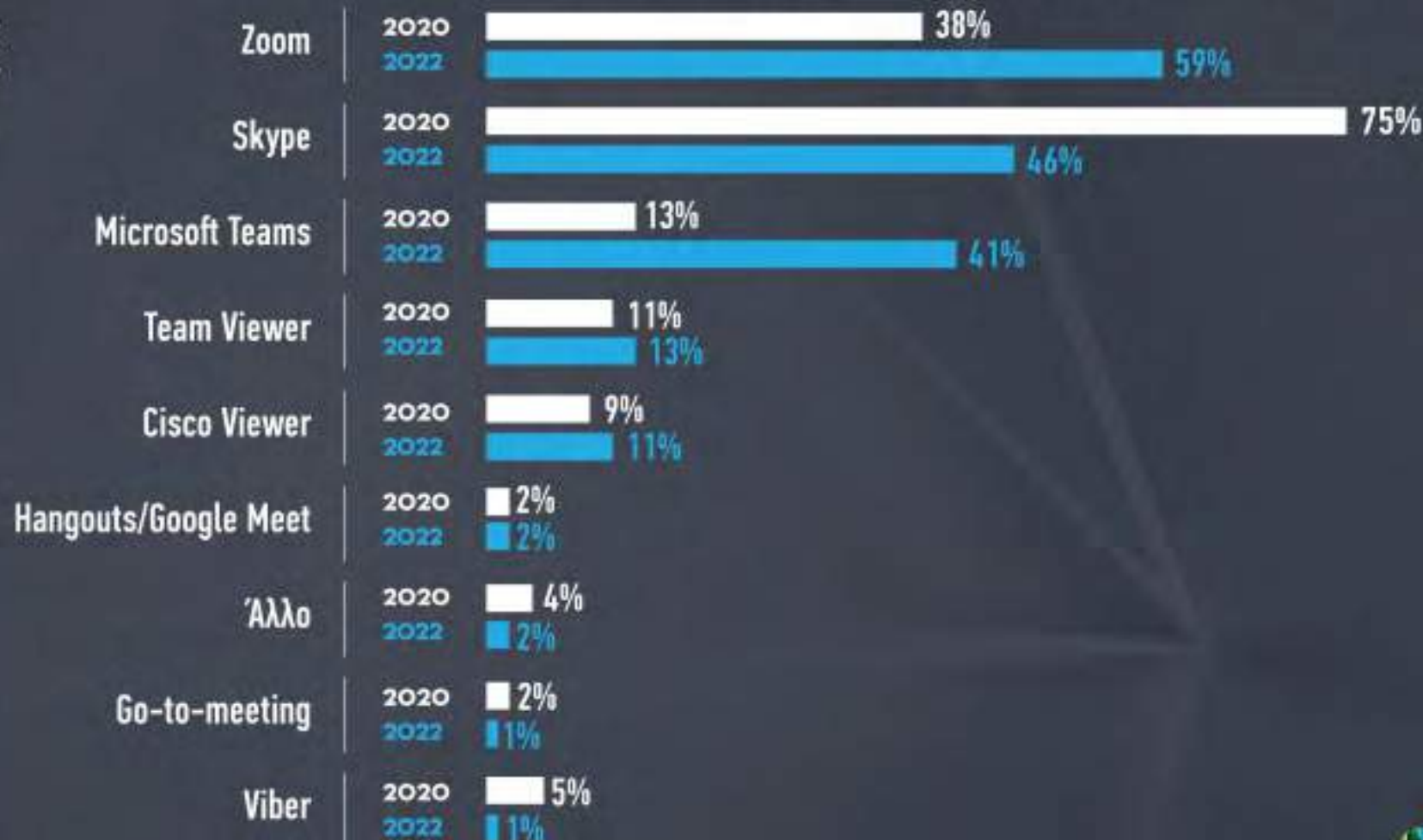
# 59% ΑΥΞΗΜΕΝΗ Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ ΤΟ 2022

Αυξήθηκαν κατά **59%** οι ΜμΕ που χρησιμοποίησαν εργαλεία τηλεδιάσκεψης. Από αυτές, οι **9 στις 10 δηλώνουν ικανοποιημένες** από τα εργαλεία που χρησιμοποιούν.

## ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020

- Σημαντική αύξηση της χρήσης Zoom (από 38% σε 59%) και Microsoft Teams (από 13% σε 41%)
- Μείωση της χρήσης Skype (από 75% σε 46%)

## ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ





# 6 ΣΤΙΣ 10 ΜΜΕ ΣΤΑΘΕΡΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ERP Ή CRM ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

1 ΣΤΟΥΣ 5 ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΑ ERP ΚΑΙ CRM ΣΥΣΤΗΜΑ

## ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ERP ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ



### ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020

- Σταθερά **4 στις 10 επιχειρήσεις** (42% σε σχέση με 43% το 2020) χρησιμοποιούν ERP (Enterprise Resource Planning)
- Μικρή αύξηση στις επιχειρήσεις, που χρησιμοποιούν **cloud-based ERP λύση** (**1 στις 4** σε σχέση με 2 στις 10 το 2020)







# 6 ΣΤΙΣ 10 ΜΜΕ ΣΤΑΘΕΡΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ERP ή CRM ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

## 1 ΣΤΟΥΣ 5 ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΑ ERP ΚΑΙ CRM ΣΥΣΤΗΜΑ

### ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ CRM ΣΥΣΤΗΜΑ



### ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020

- Σταθερά 4 στις 10 επιχειρήσεις (37% σε σχέση με 39% το 2020) χρησιμοποιούν CRM (Customer Relationship Management)
- Σταθερά 2 στους 10 χρήστες CRM έχουν cloud-based λύση (ίδιο ποσοστό με το 2020)







# 8 ΣΤΙΣ 10 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΘΕΩΡΟΥΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

## 9 ΣΤΙΣ 10 ΔΗΛΩΝΟΥΝ ΑΡΚΕΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΜΕ ΤΙΣ ΛΥΣΕΙΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΚΑΠΟΙΑ ΛΥΣΗ  
ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

86%

Ναι



8%

Όχι

6%

ΔΓ

ΟΙ ΛΥΣΕΙΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΕΠΙΛΕΞΕΙ

79%

Antivirus



1%

Antispam

20%

ΔΓ

ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ 2020

**Αυξήθηκαν** οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν κάποια λύση ψηφιακής ασφάλειας, από 8 στις 10 (78%) που ήταν το 2020 σε **9 στις 10 (86%)** το 2022.





## 2 ΣΤΙΣ 3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ SERVERS, ΜΕ ΑΥΞΗΣΗ 19% VS 2020

### ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ SERVER



2 στις 10 που χρησιμοποιούν server, **είναι στο cloud**

8 στις 10 θεωρούν **σημαντική την ύπαρξη** server





# ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΙΟΤ ΚΑΙ ΣΤΑΔΙΑΚΗ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ DATA ANALYTICS

Οι επιχειρήσεις **δεν είναι εξοικειωμένες**  
με τον όρο Internet of Things

ΓΝΩΡΙΖΟΥΝ ΤΟΝ ΟΡΟ "INTERNET OF THINGS (IoT)"

**15%** **85%**

Ναι

Όχι

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΚΑΠΟΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ  
ΜΕ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΙΟΤ

**4%** **51%** **45%**

Ναι

Όχι

ΔΓ

- 1 στις 2 επιχειρήσεις **γνωρίζει** τον όρο data analytics
- Το 25% αξιοποιούν κυρίως **Google Analytics**

ΓΝΩΡΙΖΟΥΝ ΤΟΝ ΟΡΟ DATA ANALYTICS

**48%** **52%**

Ναι

Όχι

ΑΝΑΛΥΟΥΝ ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΟΥΣ  
ΜΕ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ANALYTICS

**25%** **54%** **21%**

Ναι

Όχι

ΔΓ

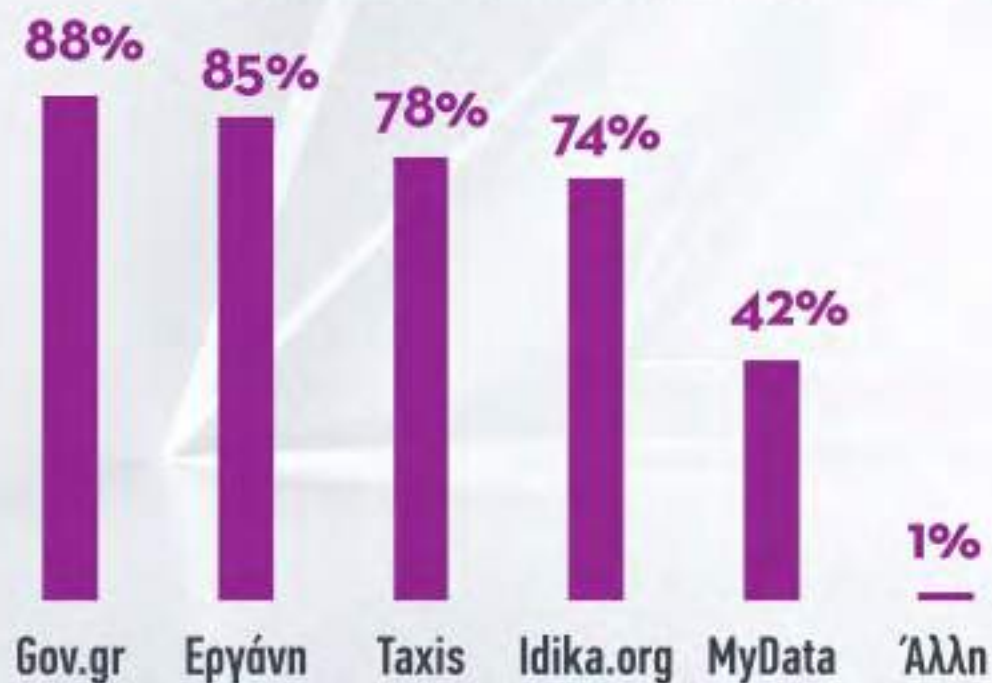




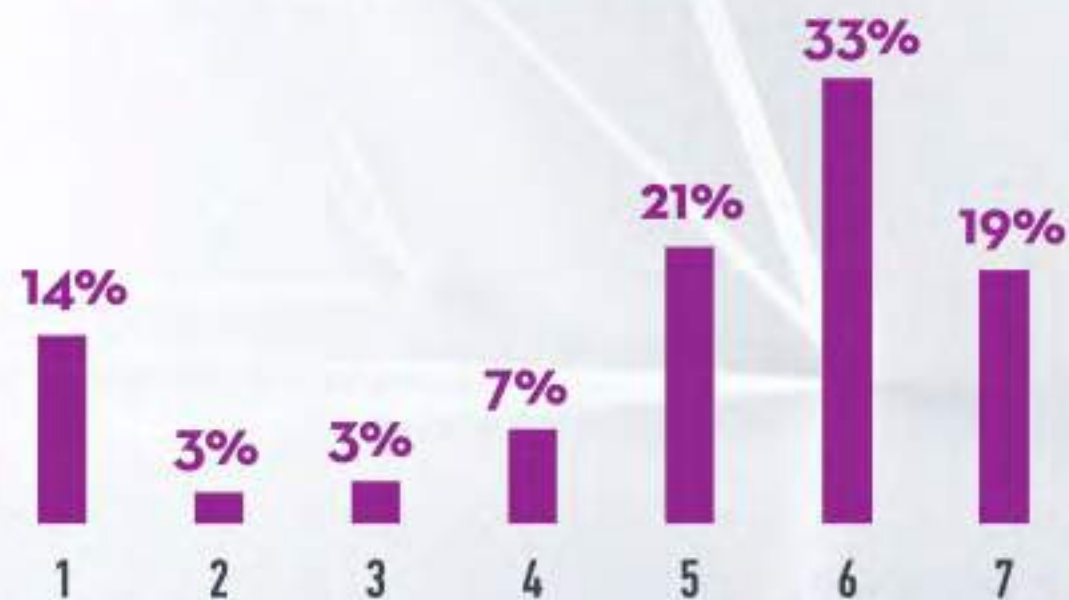
## ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

- 8 στις 10 επιχειρήσεις είναι **ικανοποιημένες** από τις υπηρεσίες του Δημοσίου
- 73% των επιχειρήσεων θεωρούν ότι οι ψηφιακές υπηρεσίες του Δημοσίου **διευκολύνουν τη λειτουργία** της επιχείρησής τους

### ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΑΞΙΟΠΟΙΟΥΝ



### Ο ΒΑΘΜΟΣ ΠΟΥ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΟΥΝ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ



**Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ COVID-19  
& Η ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ  
ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ**  
ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



# ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ 1 ΣΤΙΣ 2 ΜμΕ ΔΗΛΩΝΟΥΝ ΟΤΙ ΕΠΗΡΕΑΣΘΗΚΑΝ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΑΠΟ ΤΟΝ COVID-19

## ΠΩΣ ΕΠΗΡΕΑΣΕ Η ΚΡΙΣΗ ΤΟΥ COVID-19 ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΣ



Μόνο 1 στις 7 είναι σε καλύτερη κατάσταση

## ΕΧΟΥΝ ΕΠΑΝΕΛΘΕΙ ΣΤΗΝ ΠΡΟ COVID ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΣ



1 στις 5 επανήλθε πλήρως στην προ Covid κατάσταση





## 2 ΣΤΙΣ 3 ΜμΕ ΑΞΙΟΠΟΙΟΥΝ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΞΕΠΕΡΑΣΟΥΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΡΟΚΑΛΕΣΕ Ο COVID-19

7 στους 10 δηλώνουν ότι **θα συνεχίσουν να χρησιμοποιούν αυτές τις τεχνολογίες** και στο μέλλον

ΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΟΥ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΕ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ  
ΓΙΑ ΝΑ ΞΕΠΕΡΑΣΟΥΝ ΤΙΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ



ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΣΟΥΝ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ  
ΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΑΥΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ



\* Η κατανομή ποσοστών αφορά στο μέρος του δείγματος το οποίο διαθέτει την εκάστοτε υποδομή.



# ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΤΩΝ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΕΩΝ & ΤΩΝ DIGITAL ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ, ΛΟΓΩ ΤΟΥ COVID-19

## ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ



## ΟΡΓΑΝΩΣΑΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΕΙΣ



## ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΟΥΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ DIGITAL ΠΡΩΘΗΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ



**1 στις 2 ΜμΕ** χρησιμοποίησε περισσότερα εργαλεία για **τηλεργασία** και **τηλεδιάσκεψη** και έκανε περισσότερες **digital προωθητικές ενέργειες**, λόγω του COVID-19

\* Η κατανομή ποσοστών αφορά στο μέρος του δείγματος το οποίο διαθέτει την εκάστοτε υποδομή.



# ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗ ΣΤΗΝ ΚΙΝΗΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

## ΑΥΞΗΣΗ ΣΤΗΝ ΚΙΝΗΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ



## ΑΥΞΗΣΗ ΣΤΙΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ



7 στις 10 ΜμΕ με eShop παρατήρησαν **αύξηση στην κίνηση του ηλεκτρονικού καταστήματος**  
1 στις 2 ΜμΕ με τηλεφωνικό κέντρο παρατήρησαν **αύξηση στις ηλεκτρονικές πωλήσεις**

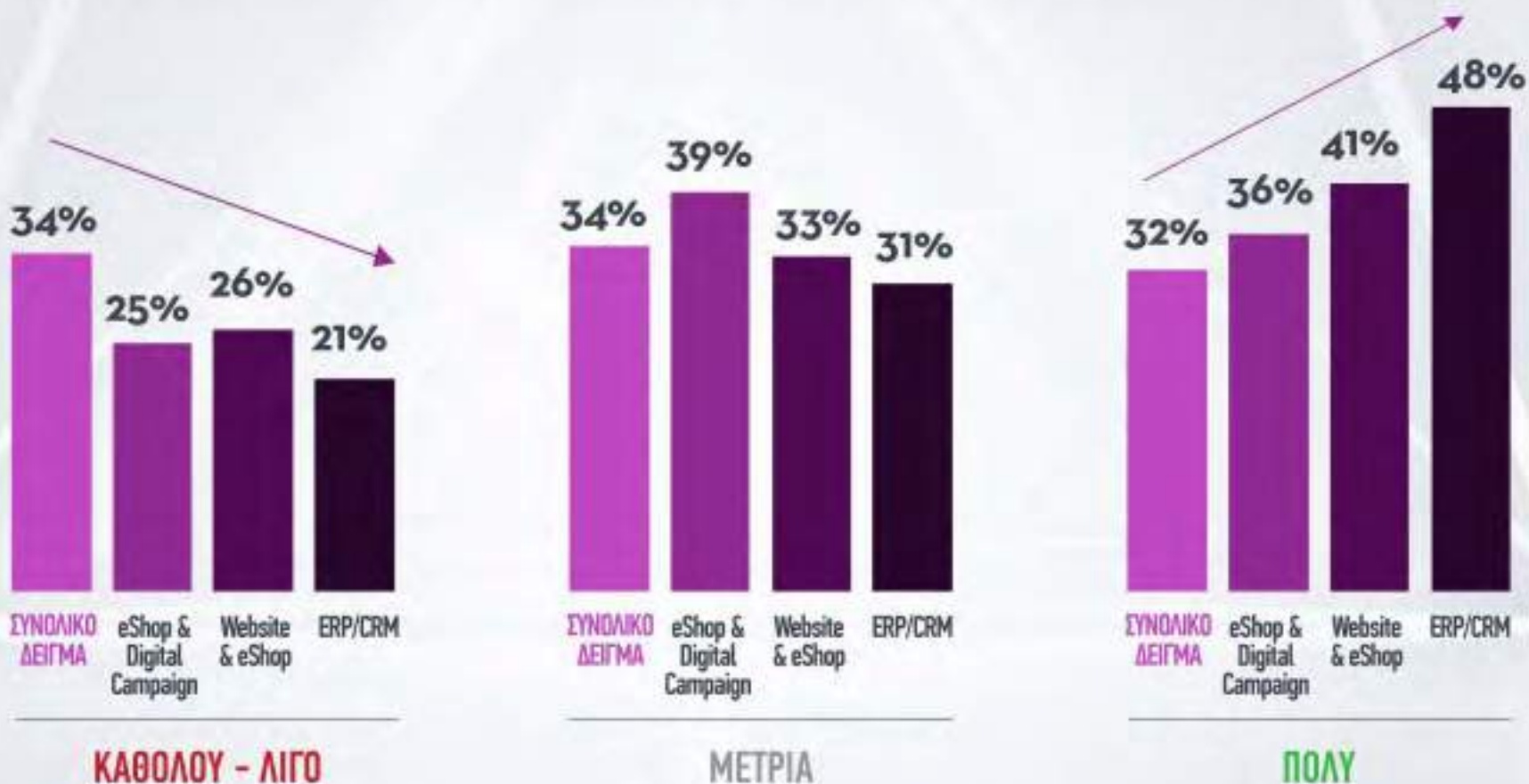
\* Η κατανομή ποσοστών αφορά στο μέρος του δείγματος το οποίο διαθέτει την εκάστοτε υποδομή.





# ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΠΟΥ ΑΞΙΟΠΟΙΟΥΝ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ/ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ, ΤΙΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΑ ΓΙΑ ΝΑ ΑΝΤΑΠΕΞΕΛΘΟΥΝ ΣΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΛΟΓΩ COVID

ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΑΝ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΞΕΠΕΡΑΣΟΥΝ ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ



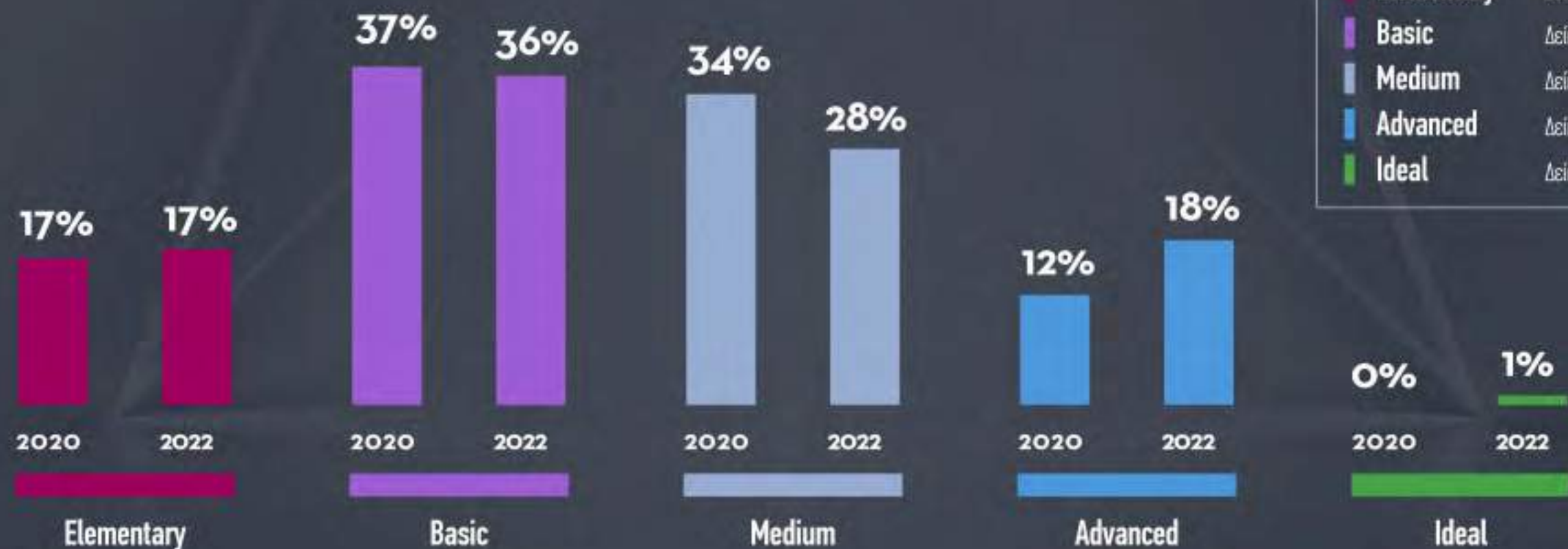
**Ο ΔΕΙΚΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ  
ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ  
ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ  
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**



# ΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ ΜΕΣΟΥ ΟΡΟΥ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ 10% ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΓΚΑΤΑΛΕΓΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ADVANCED GROUP

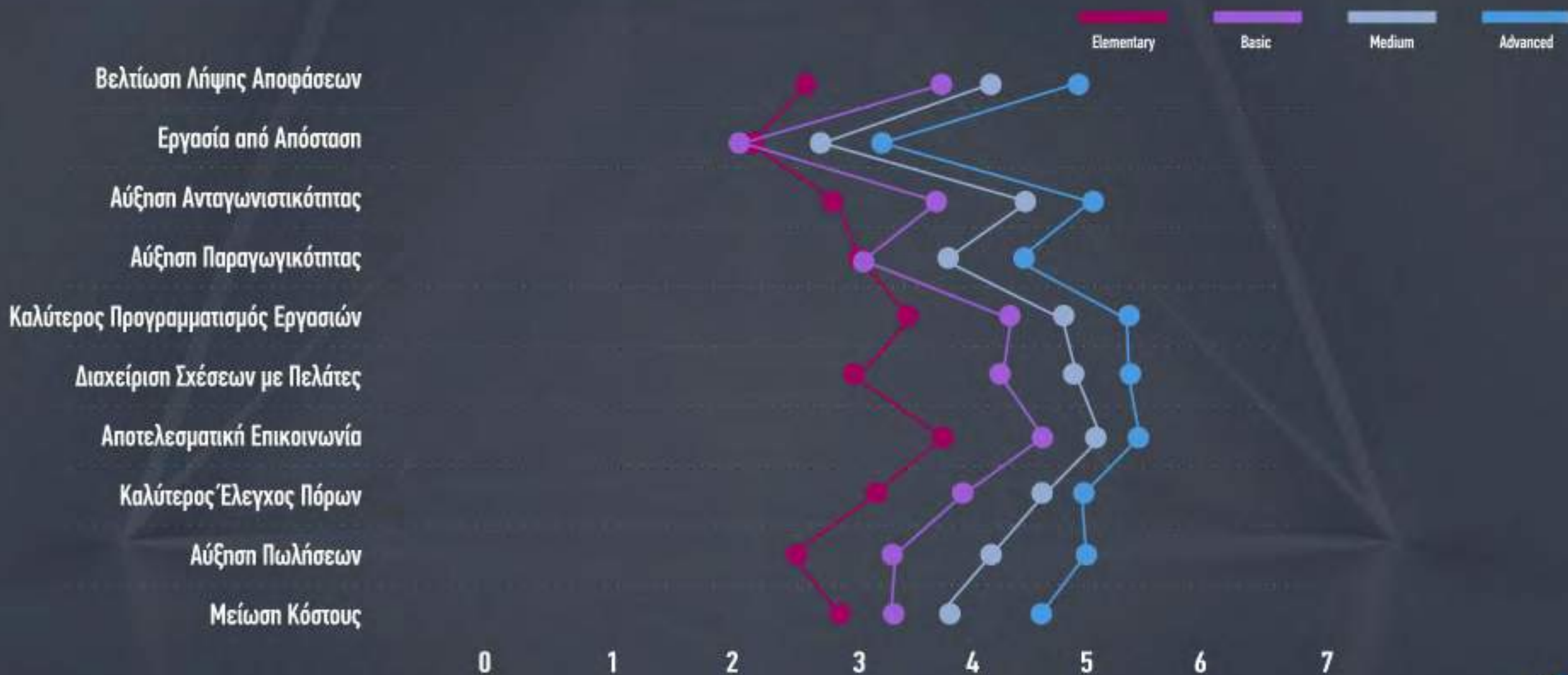
## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΔΕΙΚΤΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ

M.O. 2022: 4,49 / 2020: 4,06





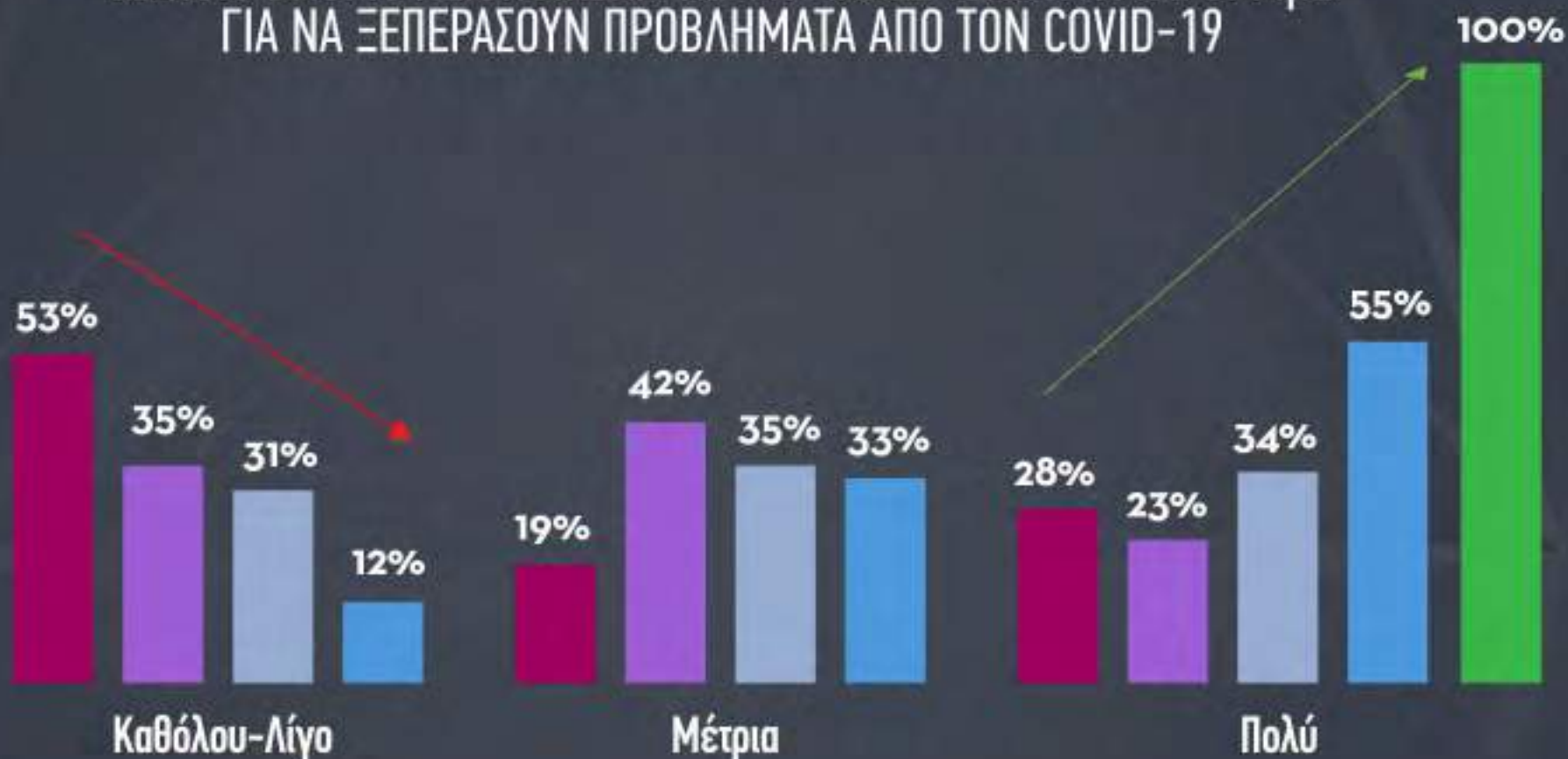
# Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΜΜΕ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΘΕΤΙΚΑ ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ



# ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΙΟ ΩΡΙΜΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΑΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΞΕΠΕΡΑΣΟΥΝ ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΛΟΓΩ COVID-19

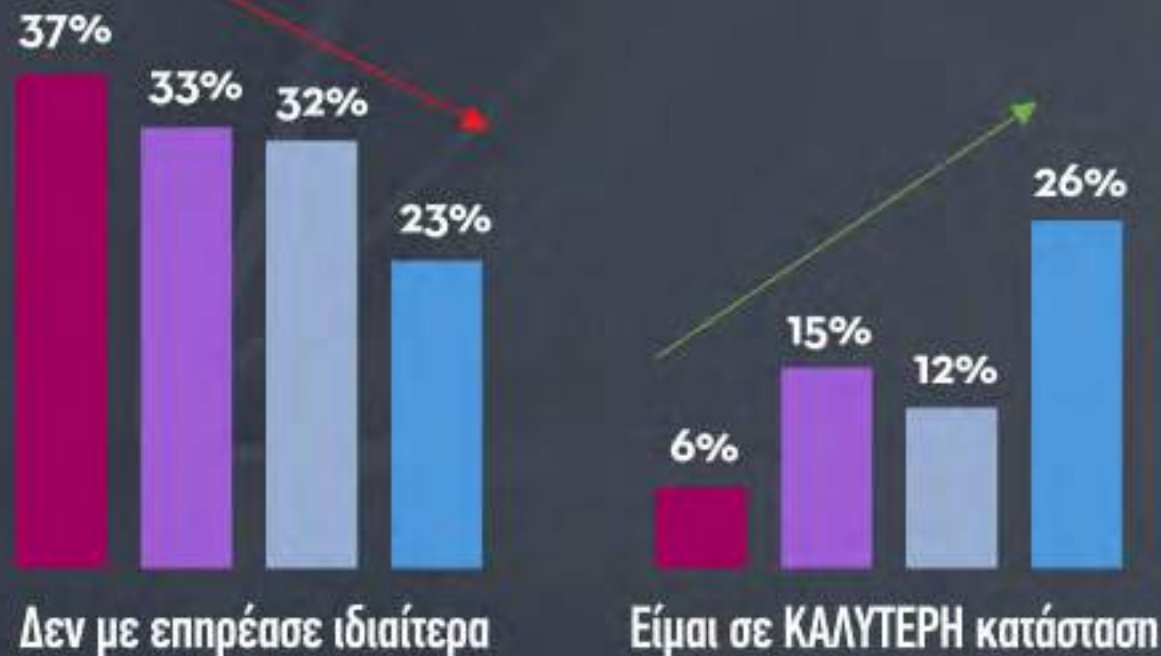
Elementary Basic Medium Advanced Ideal

ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΑΝ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΟΙ ΜΜΕ ΓΙΑ ΝΑ ΞΕΠΕΡΑΣΟΥΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟΝ COVID-19



# ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΑ ΠΟΛΥ ΩΡΙΜΕΣ (ADVANCED) ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΠΑΝΗΛΘΑΝ ΠΙΟ ΕΥΚΟΛΑ ΣΤΗΝ ΚΑΝΟΝΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΠΗΡΕΑΣΤΗΚΑΝ ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΑΡΝΗΤΙΚΑ

ΠΩΣ ΕΠΗΡΕΑΣΕ Η ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΞΑΠΛΩΣΗΣ ΤΟΥ COVID-19 ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ



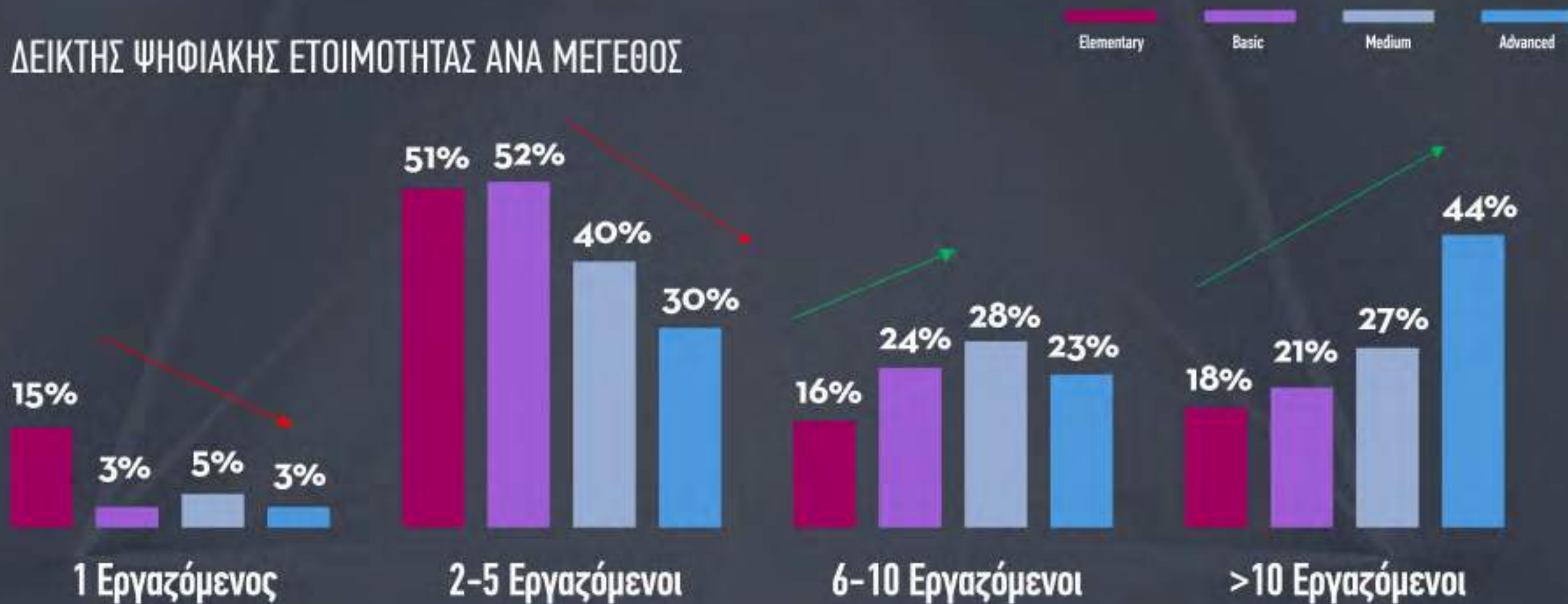
ΕΧΟΥΝ ΕΠΑΝΕΛΘΕΙ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΡΟ COVID ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΣ





# Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## ΔΕΙΚΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΜΕΓΕΘΟΣ

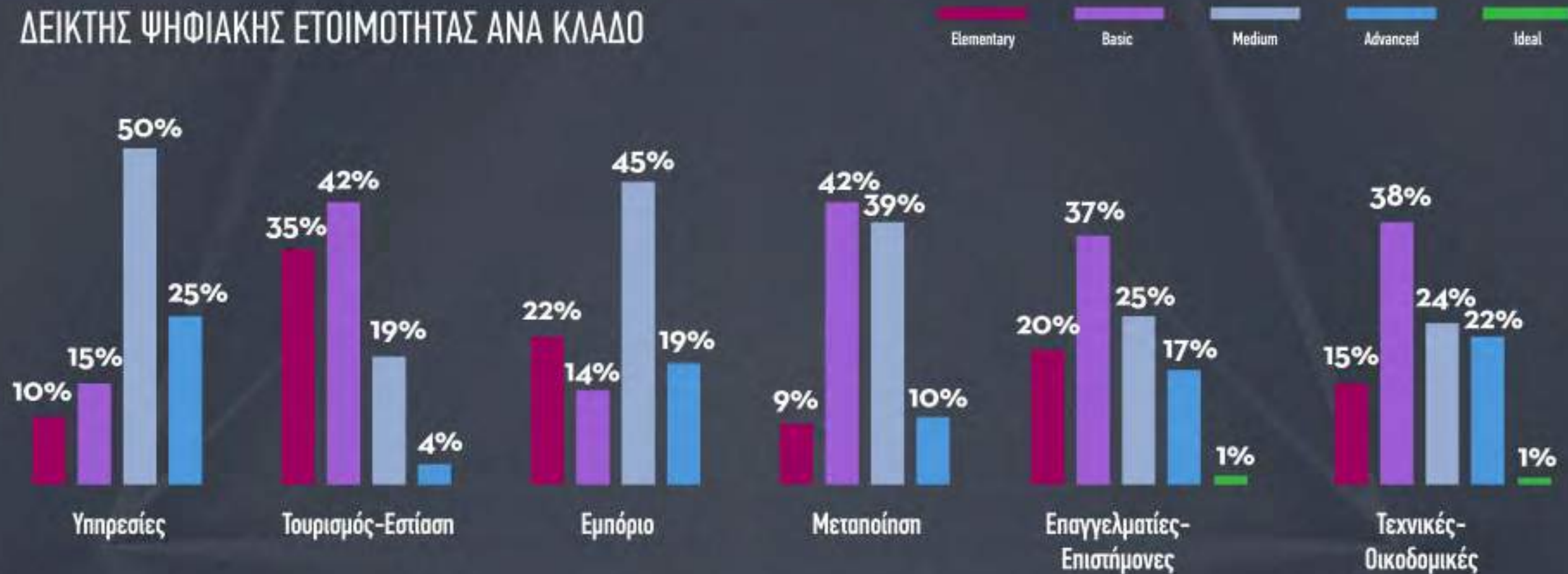


Υψηλότερη ψηφιακή ετοιμότητα έχουν οι μεγαλύτερες εταιρείες (με 6-10 εργαζομένους και >10)



# Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## ΔΕΙΚΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΚΛΑΔΟ

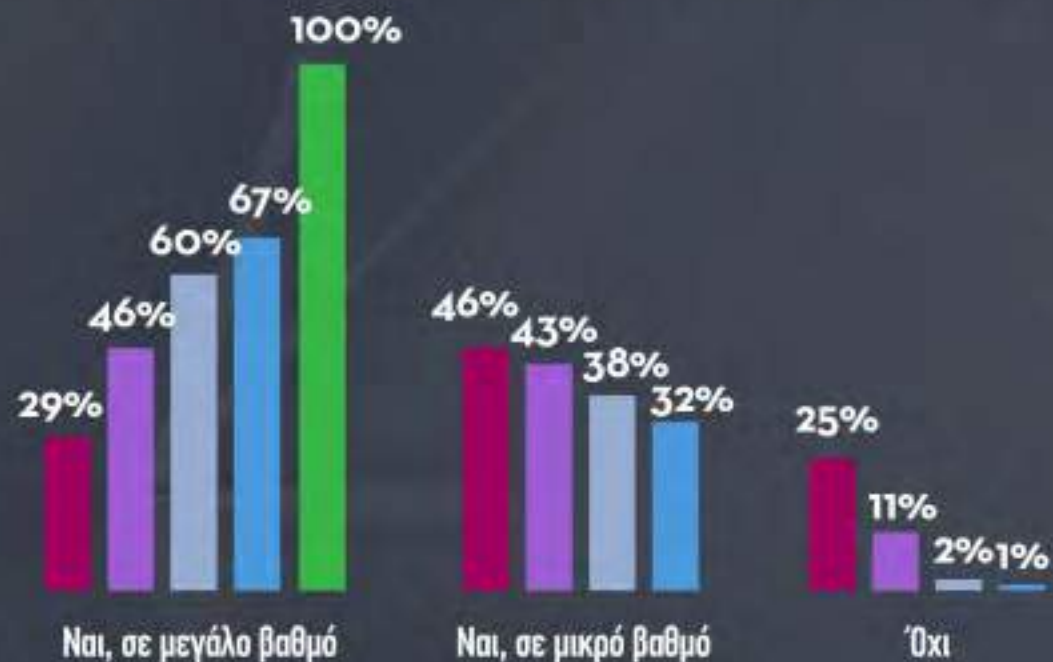


Υπάρχει διασπορά των κατηγοριών ψηφιακής ετοιμότητας σε όλους τους κλάδους  
Ο κλάδος με υψηλή ψηφιακή ετοιμότητα είναι οι Υπηρεσίες



# ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΘΕΤΙΚΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΤΟΥΣ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

ΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΤΙΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΓΙΑ ΝΑ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΟΥΝ ΣΩΣΤΑ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΟΦΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ



ΤΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΟΥΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ, ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ





**ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ  
ΑΠΟ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ  
ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ  
ΠΡΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗ**



## 6 ΣΤΙΣ 10 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΤΕΓΡΑΨΑΝ ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ (ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ/ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ)

Από το **64%** των επιχειρήσεων, που δήλωσε ότι είχε ικανοποιητική **ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ** από τις νέες τεχνολογίες, το **29%** διαπιστώνει **αυξήσεις ακόμα και πάνω από 20%**.



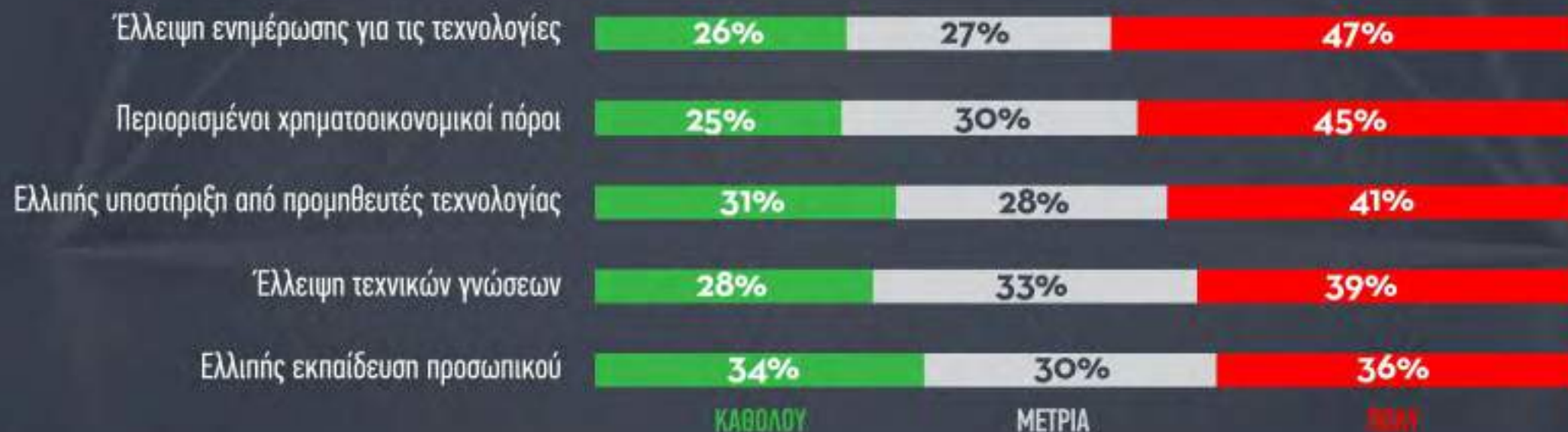
Από το **59%** των επιχειρήσεων, που δήλωσε ότι είχαν ικανοποιητική **ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ** από τις νέες τεχνολογίες **16%** διαπιστώνει **μειώσεις ακόμα και πάνω από 20%**.



# ΕΛΛΕΙΨΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ, ΧΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ, ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΤΑ ΚΥΡΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

- 5 στους 10 δηλώνουν ότι υπάρχει **έλλειψη ενημέρωσης** για τις νέες τεχνολογίες και τα πλεονεκτήματά τους
- 4 στους 10 δηλώνουν ότι υπάρχει **έλλειψη χρηματικών πόρων και γνώσεων** προκειμένου να υιοθετήσουν νέες τεχνολογίες
- 4 στους 10 δηλώνουν την **ελλιπή υποστήριξη** από τους προμηθευτές τεχνολογίας

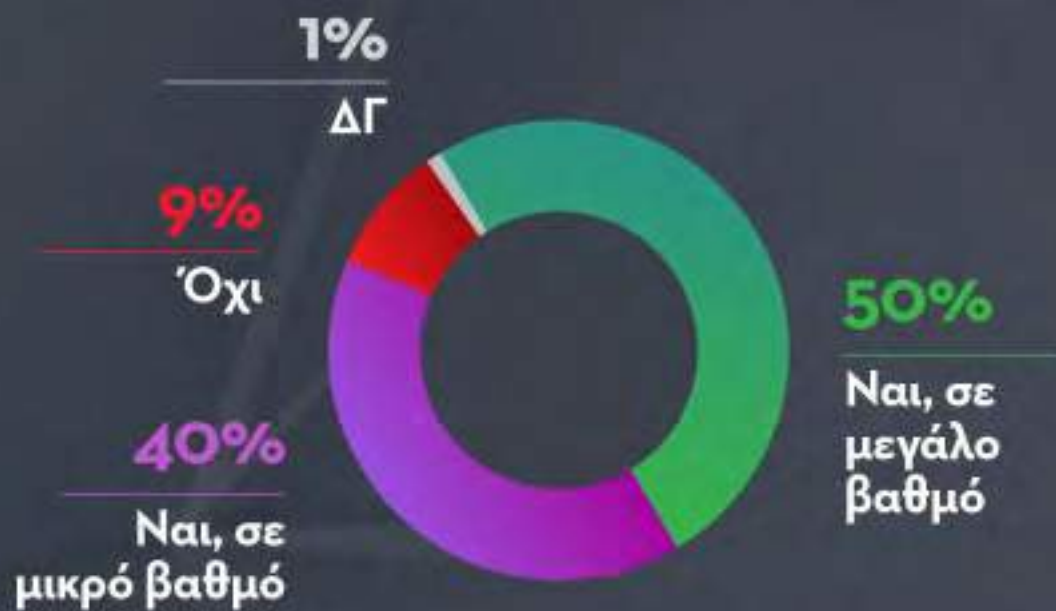
## ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΝΑΣΤΑΛΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ



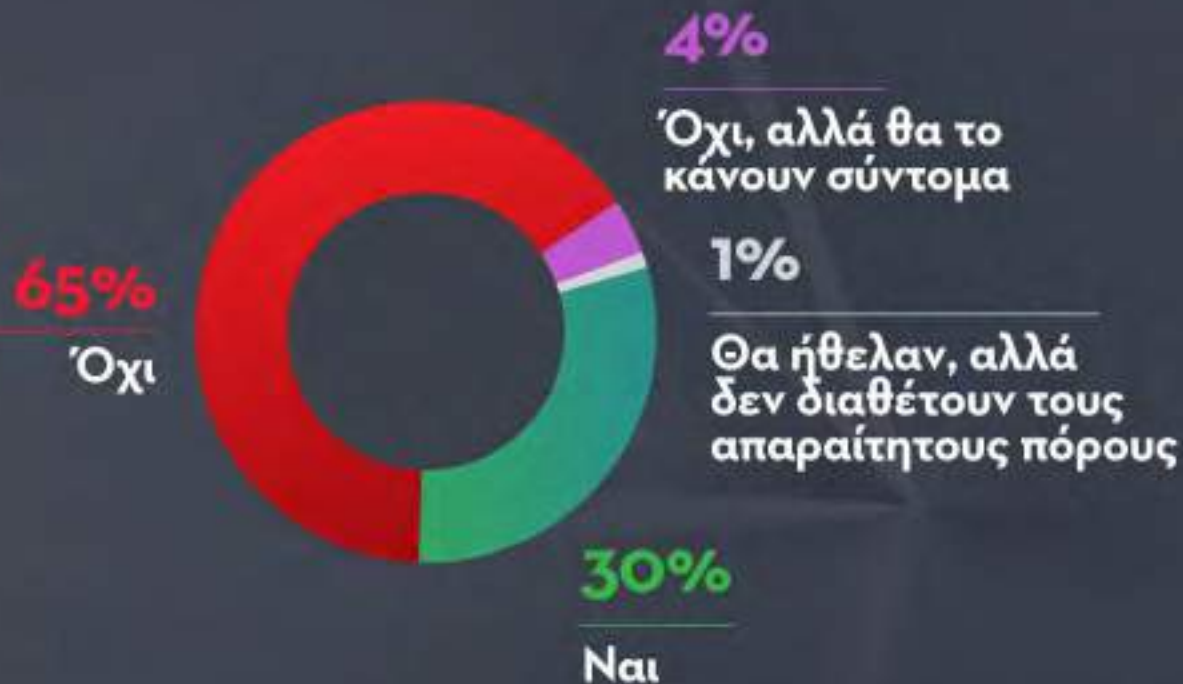


# 1 ΣΤΙΣ 2 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΧΕΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ, ΑΛΛΑ ΜΟΝΟ 1 ΣΤΙΣ 3 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΤΙΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΝΑ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΟΥΝ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΟΦΕΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ



ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΟΥΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΝΑ ΑΠΟΚΤΗΣΟΥΝ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΑΙΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ



# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ (2022) ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

- Σημαντική η **ψηφιακή παρουσία στο διαδίκτυο** (8 στους 10), με περισσότερη αξιοποίηση του website και εμπλοκή ειδικών στην κατασκευή του
- Σημαντικές **αυξητικές τάσεις** το 2022 (σε σχέση με το 2020) στο **ηλεκτρονικό εμπόριο, τηλεδιασκέψεις και ψηφιακές καμπάνιες**
- Υπάρχει **αύξηση αξιοποίησης ειδικών** στην υποστήριξη των επιχειρήσεων για site, ψηφιακές καμπάνιες, CRM
- Καθολική είναι η χρήση των **ψηφιακών υπηρεσιών του Δημοσίου** με μεγάλο βαθμό ικανοποίησης
- 1 στις 2 ΜμΕ βρίσκεται στα **αρχικά στάδια του Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας**
- Υπάρχει μια σημαντική **άνοδος (10%) σε σχέση με το 2020** στο μέσο όρο του Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας
- 1 στους 5 βρίσκεται ήδη σε **προχωρημένα στάδια** ψηφιακής ετοιμότητας, 1 στους 4 χρησιμοποιεί **cloud υποδομές και web-analytics** και 4 στους 10 συστήματά **ERP & CRM**
- Η ψηφιακή ετοιμότητα επηρεάζεται από το **μέγεθος των εταιριών** και τον κλάδο τους



# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ (2022) ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

- Οι **ψηφιακές δεξιότητες** των ΜμΕ επηρεάζουν θετικά την ψηφιακή τους εξέλιξη/ετοιμότητα
- Ο **Covid επηρέασε αρνητικά** 1 στους 2 και μόνο 1 στους 5 επανήλθε πλήρως στην προ Covid κατάσταση λειτουργίας
- 2 στους 3 **αξιοποιούν ψηφιακές τεχνολογίες** (τηλεργασία, τηλεδιάσκεψη, ηλεκτρονικό εμπόριο) για να ξεπεράσουν τα προβλήματα λόγω Covid
- **Οι ψηφιακά πιο ώριμες εταιρίες αξιοποίησαν περισσότερο** τις ψηφιακές τεχνολογίες για να ξεπεράσουν τα προβλήματα λόγω Covid
- Οι ΜμΕ κατέγραψαν **σημαντικά επιχειρηματικά οφέλη** (επικοινωνία, προγραμματισμός, σχέσεις, έλεγχος πόρων) με την αξιοποίηση των τεχνολογιών
- Τουλάχιστον 1 στους 2 κατέγραψε ποσοτικά οφέλη, όπως **μείωση κόστους και αύξηση πωλήσεων**



# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ (2022) ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

- Οι ΜμΕ που είναι ψηφιακά πιο ώριμες ή συνδυάζουν έξυπνα ψηφιακές τεχνολογίες/συστήματα (ERP & CRM, eShop & ψηφιακή καμπάνια) **αποκόμισαν περισσότερα επιχειρηματικά οφέλη**
- Έλλειψη ενημέρωσης, πόρων, υποστήριξης και γνώσεων τα **κύρια προβλήματα στην αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών**
- 1 στις 2 ΜμΕ έχει **έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων**, αλλά μόνο 1 στους 3 παρακολουθεί εκπαιδευτικά προγράμματα

ΕΡΕΥΝΑ  
**Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ  
ΤΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**  
ΜΑΙΟΣ 2022