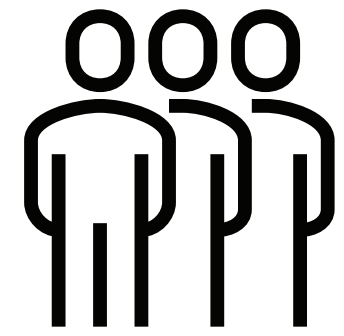


ΕΡΕΥΝΑ

Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2024

Το πλαίσιο της έρευνας

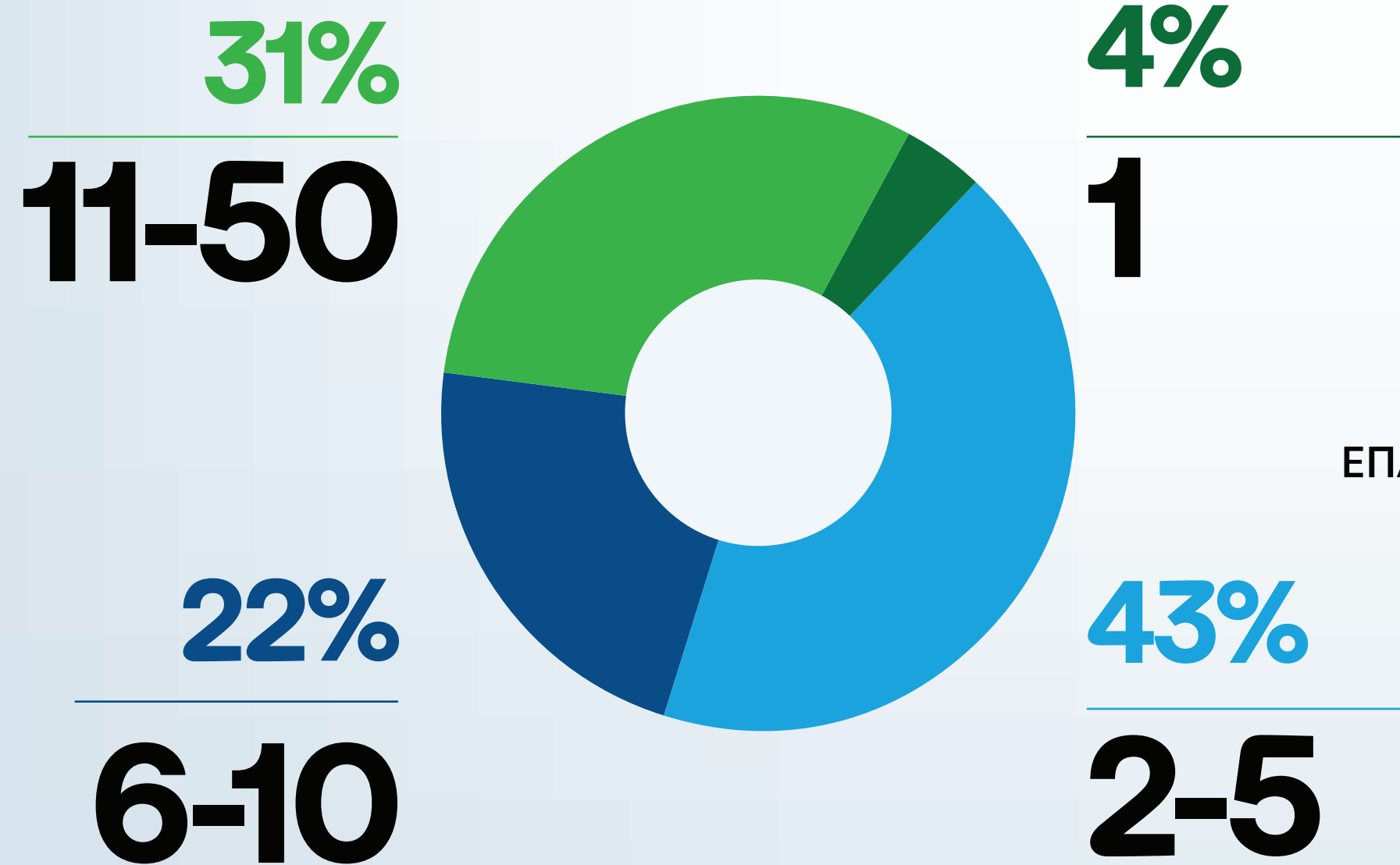


ΣΤΗΝ
ΕΡΕΥΝΑ
ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ

400

μικρές & μικρομεσαίες επιχειρήσεις - με κάποια ψηφιακή υποδομή- από όλη την Ελλάδα και όλους τους σημαντικούς κλάδους της οικονομίας

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



ΚΛΑΔΟΙ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ



Η έρευνα διεξήχθη με τη μέθοδο τηλεφωνικών συνεντεύξεων το Μάιο του 2024.



Ο Δείκτης Ψηφιακής Ετοιμότητας των ΜμΕ

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

Ψηφιακή Παρουσία & Επικοινωνία



Website



**Communication Tools
(Viber, Messenger,
Whats App κ.α.)**

Ψηφιακές Συναλλαγές & Προώθηση



Social Media



Digital Campaign



E-Shop

Διοικητικά Συστήματα για Διαχείριση Πόρων



ERP



CRM



IoT ή Analytics ή AI

Ψηφιακές Υποδομές



Cloud



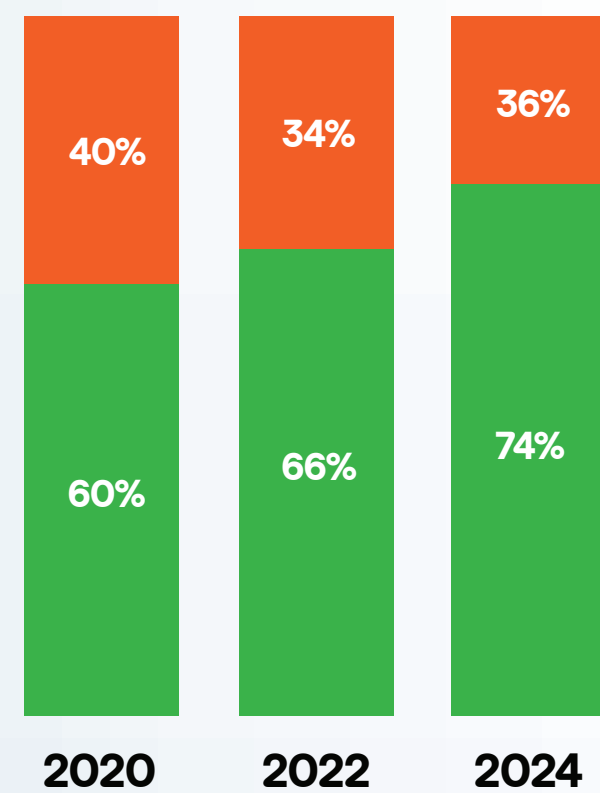
Digital Security



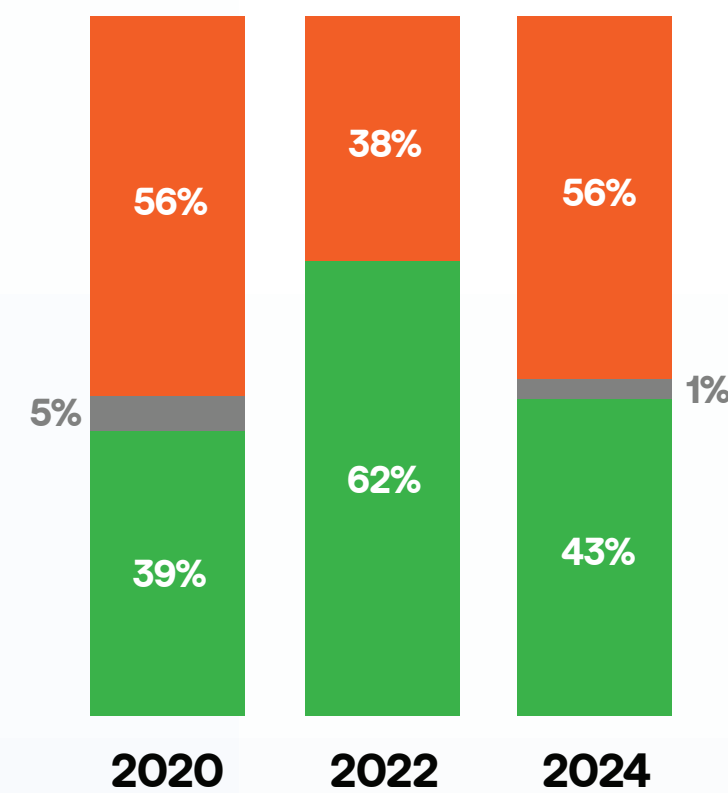
Διοικητικά Συστήματα
για Διαχείριση Πόρων

Η χρήση ψηφιακών εργαλείων 2024 vs 2022 vs 2020

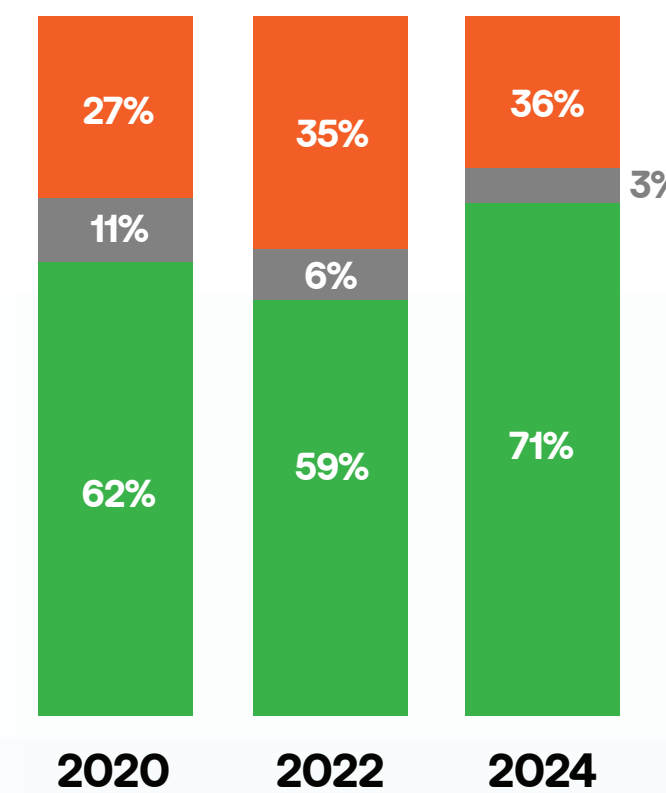
Ψηφιακή επικοινωνία Εντός της Εταιρείας



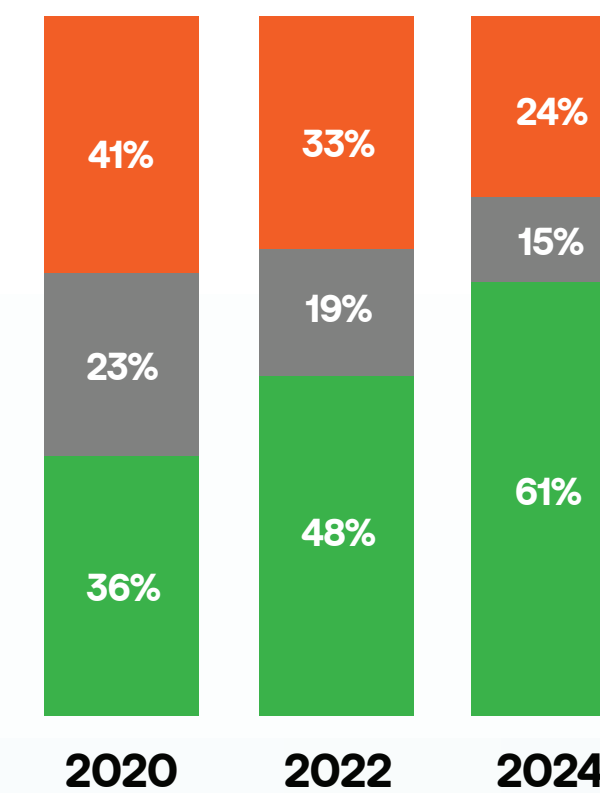
Τηλεδιάσκεψη



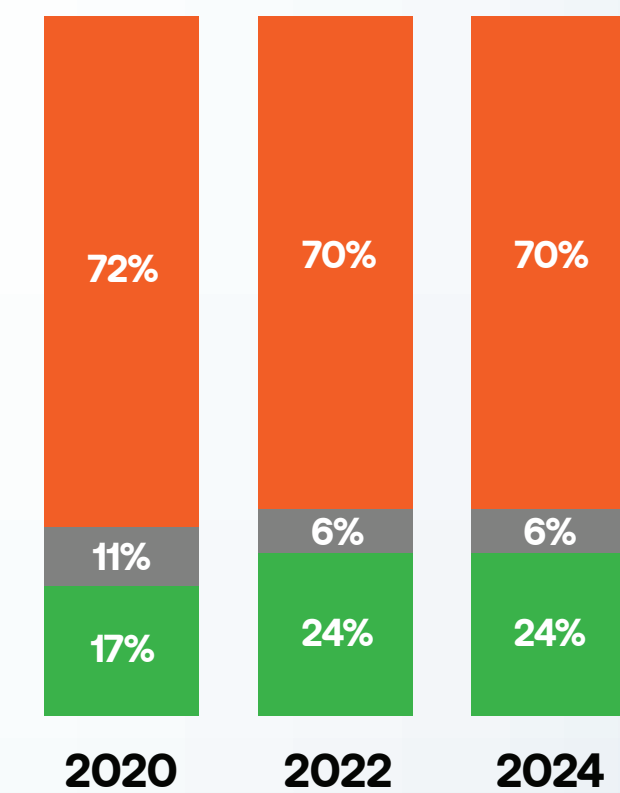
Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης



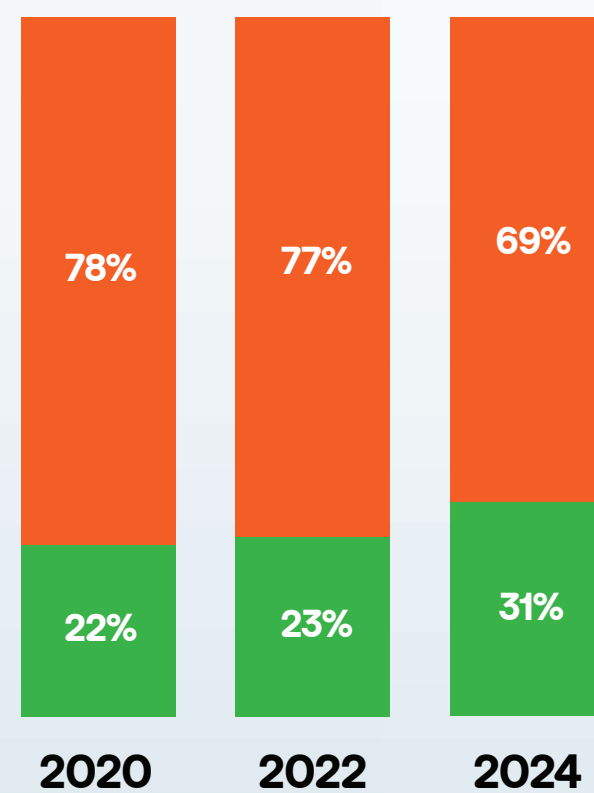
Ψηφιακή Καμπάνια Προώθησης



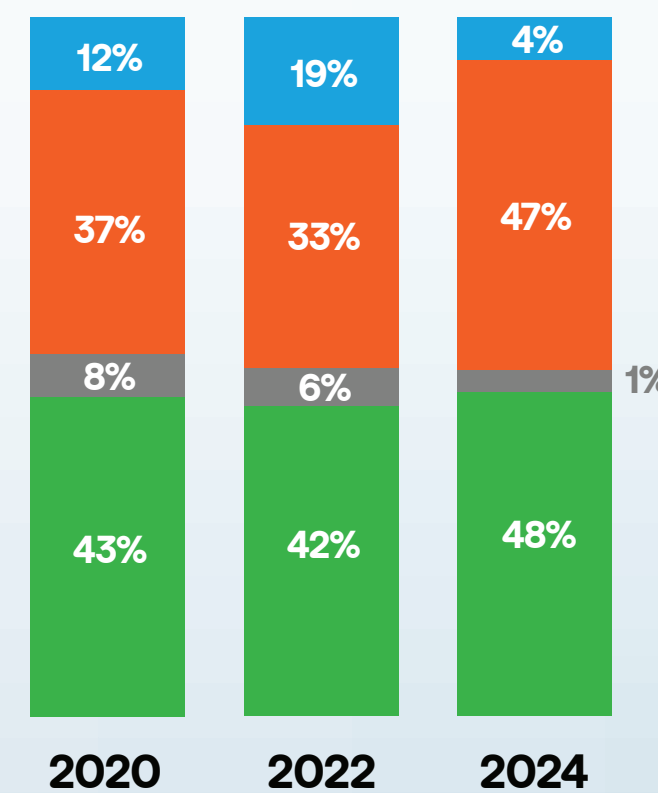
Ηλεκτρονικό Κατάστημα



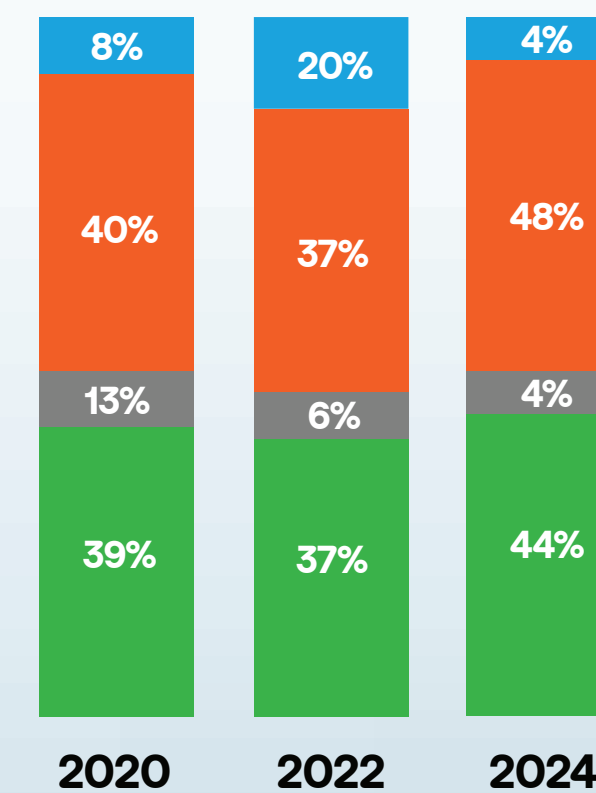
Cloud



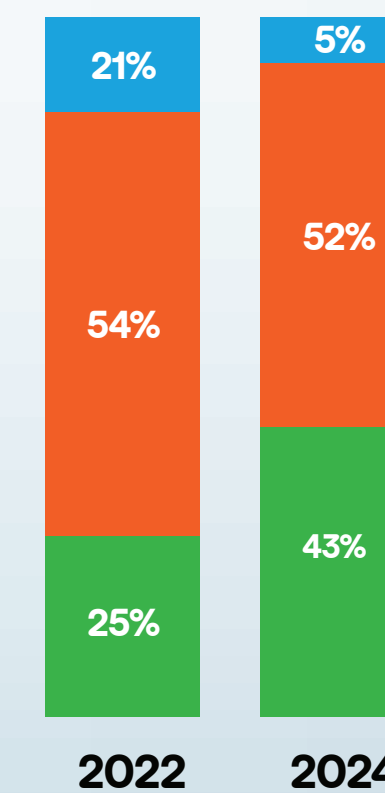
ERP Σύστημα



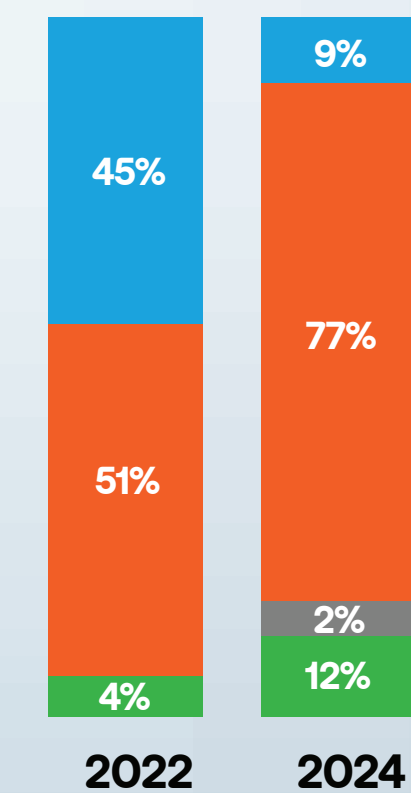
CRM Σύστημα



Data Analytics



IoT



- Ναι
- Όχι, αλλά σκοπεύουν
- Όχι
- ΔΓ/ΔΑ

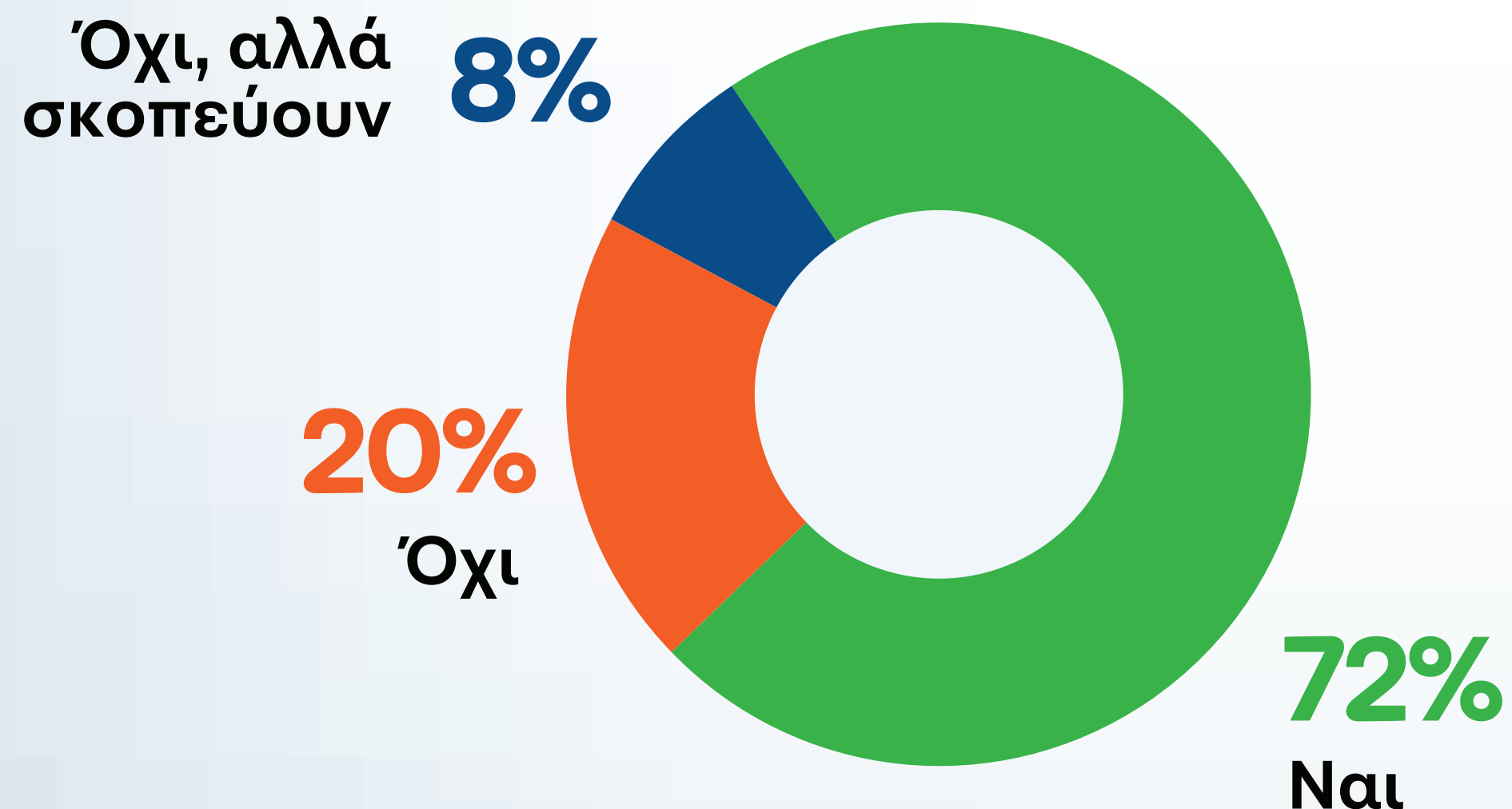


Ψηφιακή Παρουσία
και Επικοινωνία

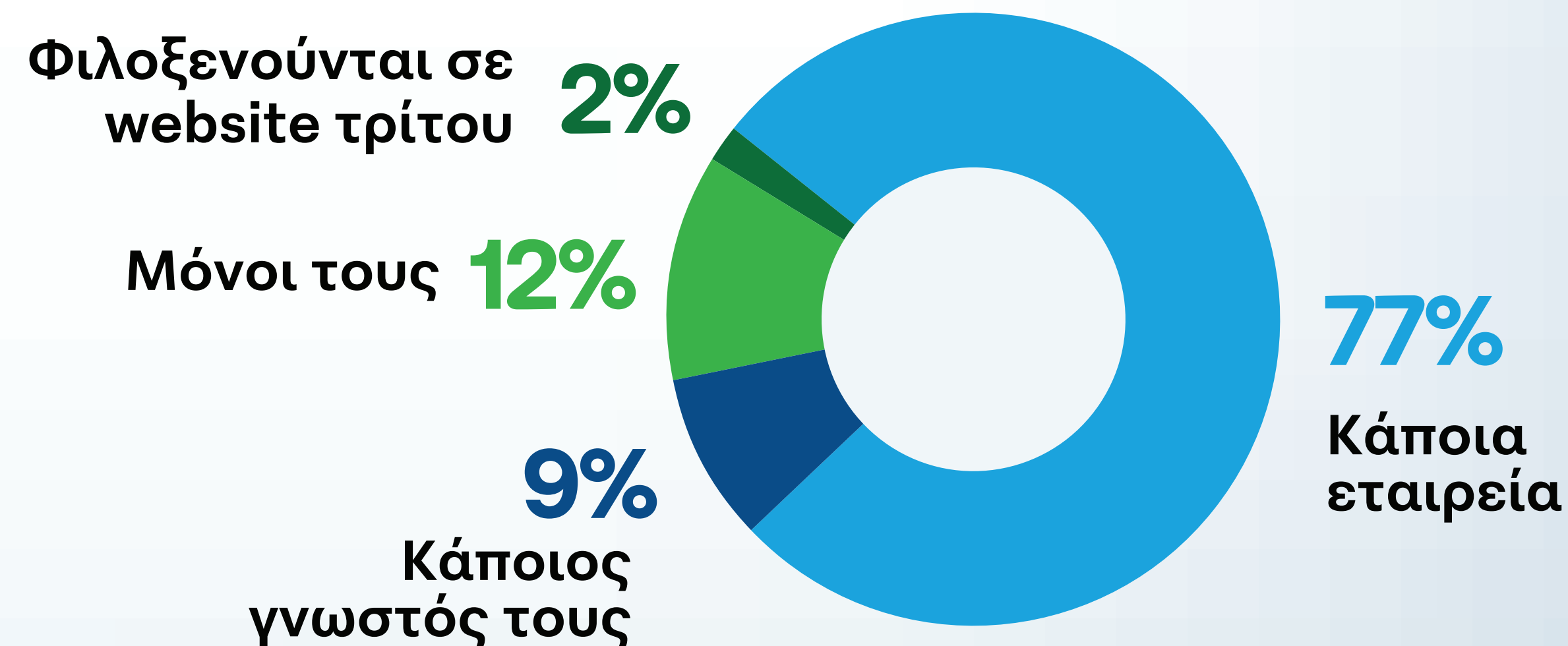
7 στις 10 ΜμΕ έχουν online παρουσία

Συστηματική υποστήριξη από ειδικούς

ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ WEBSITE



ΠΟΙΟΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕ ΤΟ WEBSITE



ΣΥΓΚΡΙΣΗ
2024 vs 2022

Μειώθηκε οριακά το ποσοστό των επιχειρήσεων με ιστοσελίδα από 78% από το 2022 σε 72% (μείωση 8%) το 2024

Παρέμεινε σταθερό το ποσοστό (77%) των εταιρειών που έστησε την ιστοσελίδα κάποια εξειδικευμένη εταιρεία

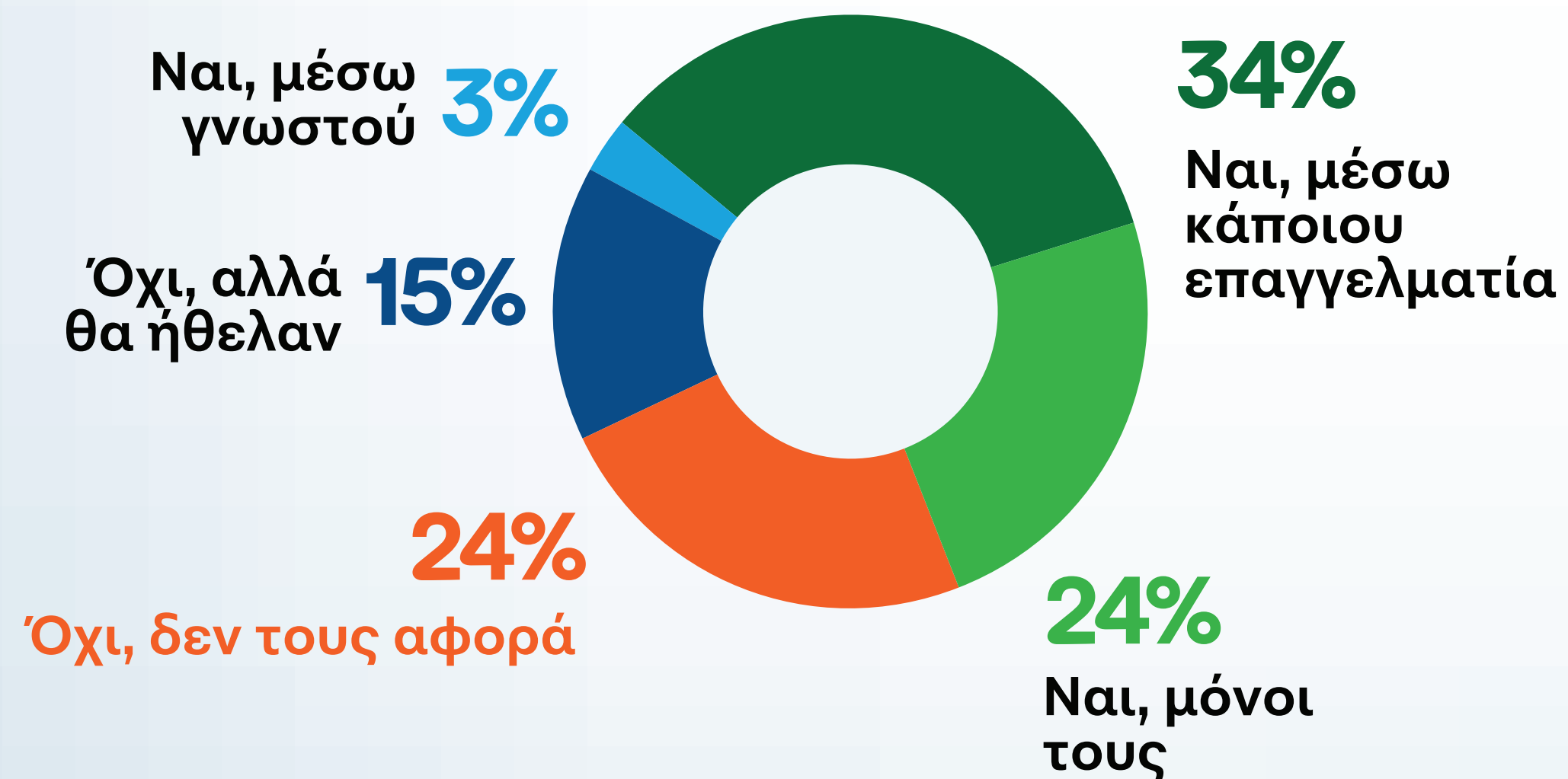


Ψηφιακές Συναλλαγές
και Προώθηση

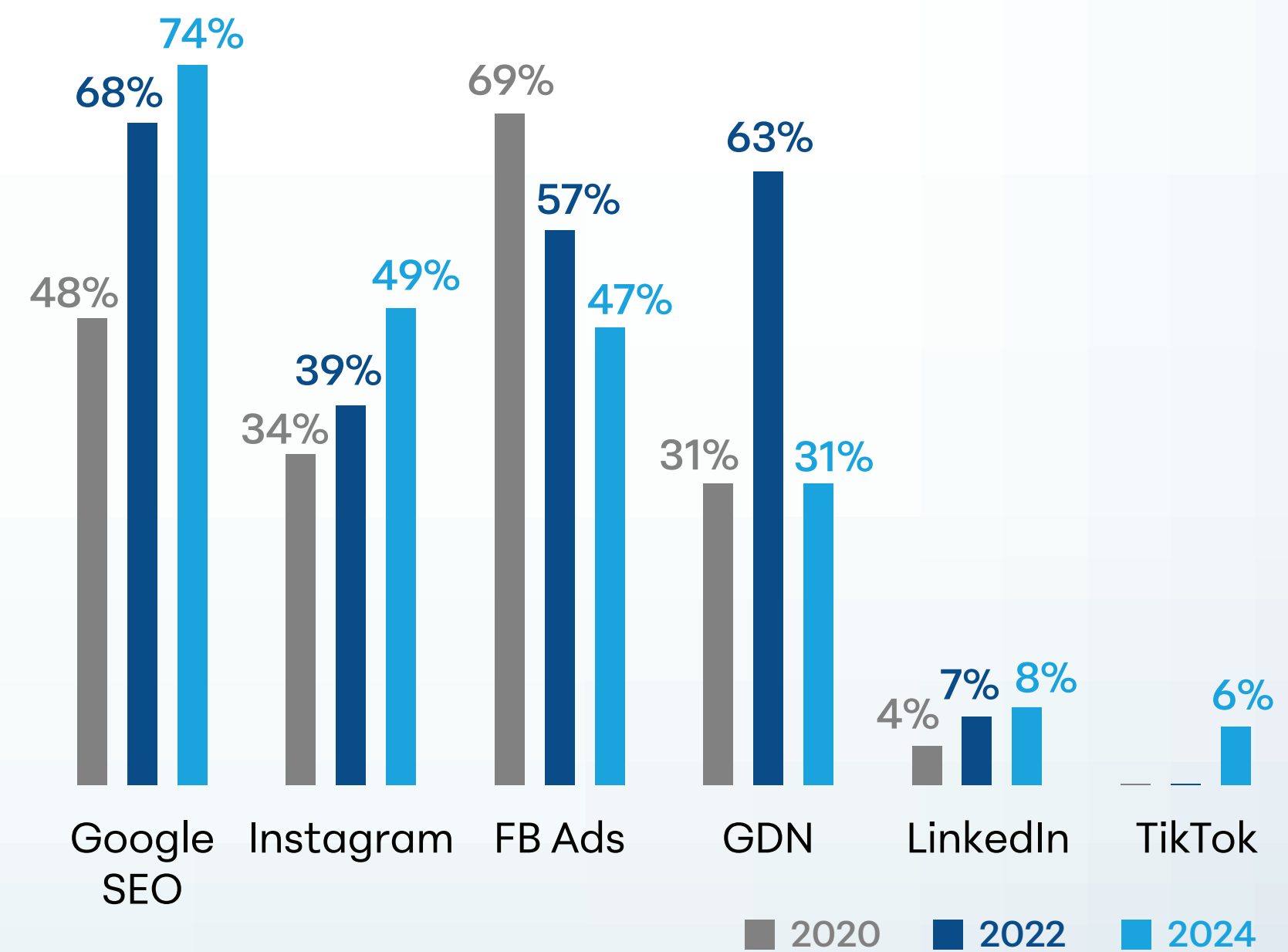
6 στις 10 ΜμΕ χρησιμοποιούν Digital Campaigns

Αύξηση 27%

ΕΧΟΥΝ ΚΑΝΕΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΜΠΑΝΙΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ



ΠΟΙΕΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΑΝ



ΣΥΓΚΡΙΣΗ
2024 vs 2022

Έφτασαν το **61%** οι επιχειρήσεις που έχουν πραγματοποιήσει digital campaigns το 2024

2 στις 10 ΜμΕ χρησιμοποιούν **reels** στις digital campaigns τους

Αύξηση στις εταιρείες που δεν τους βοήθησε επαγγελματίας

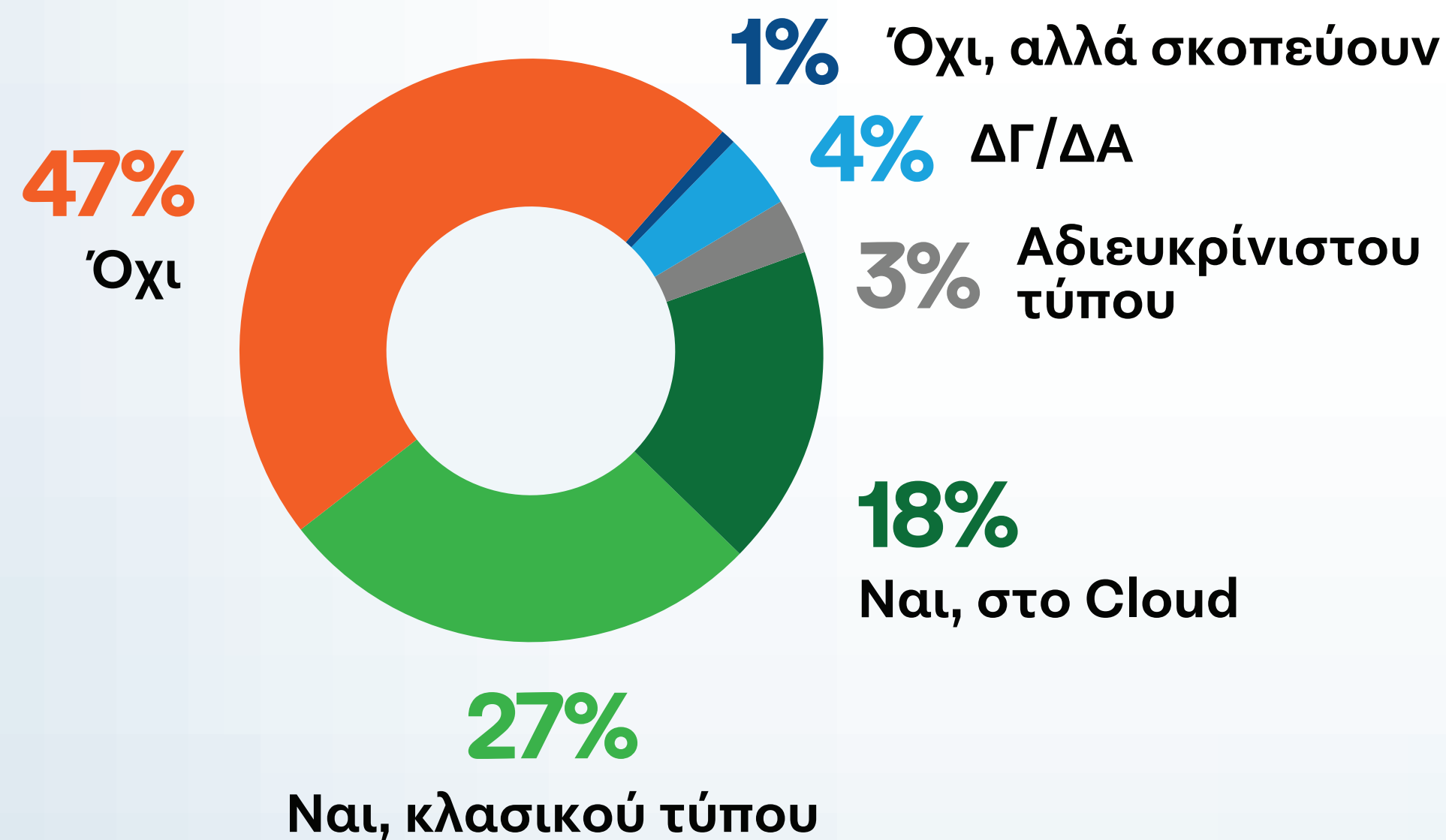


Διοικητικά Συστήματα
για Διαχείριση Πόρων

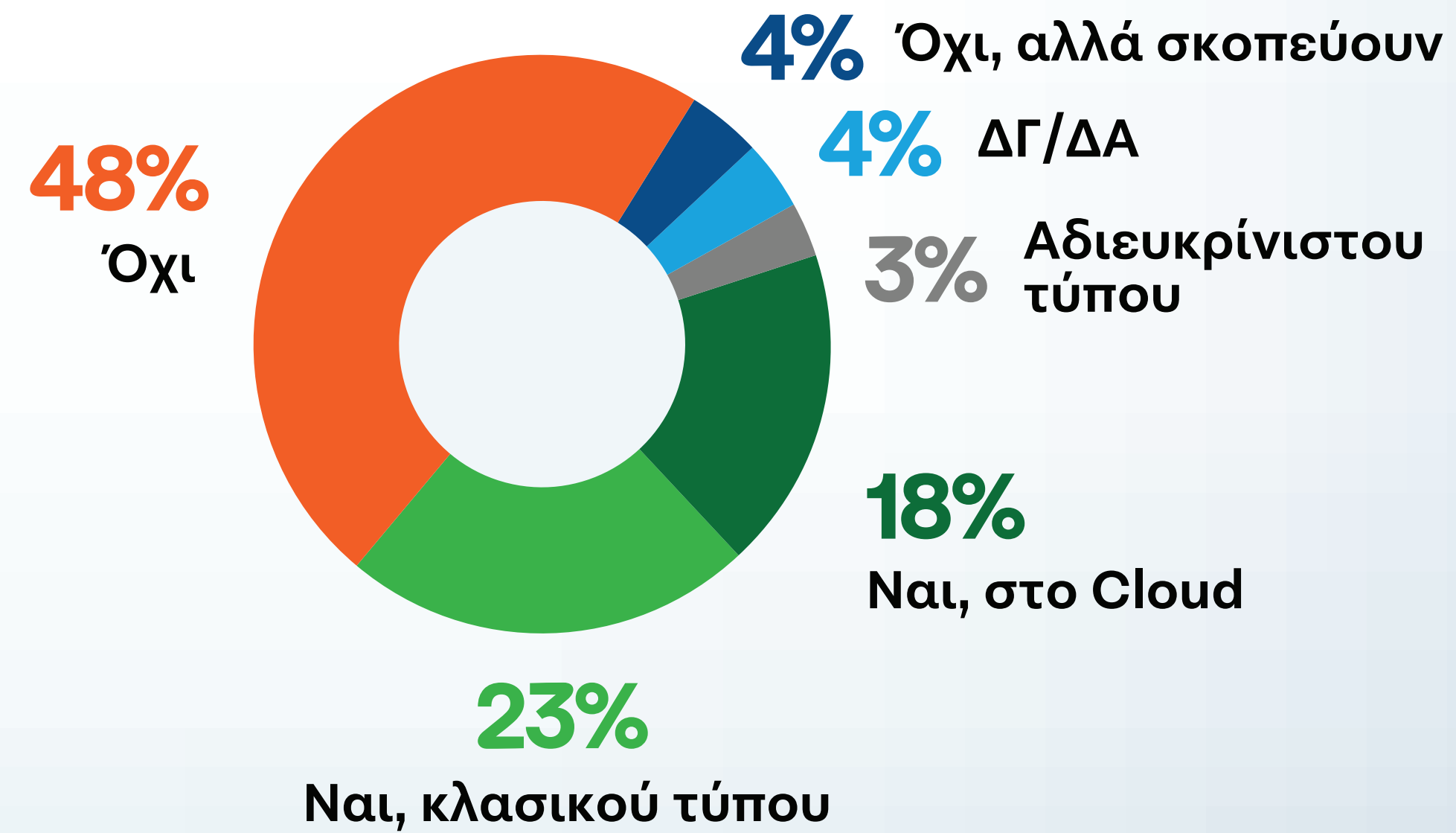
6 στις 10 ΜμΕ χρησιμοποιούν ERP ή CRM συστήματα

Αύξηση στη χρήση Cloud λύσεων

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ERP ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ



ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ CRM ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ



ΣΥΓΚΡΙΣΗ
2024 vs 2022

ERP συστήματα (48% από 42% το 2022)

Αύξηση 58% στις επιχειρήσεις, που χρησιμοποιούν cloud-based ERP λύση

CRM συστήματα (44% από 37% το 2022)

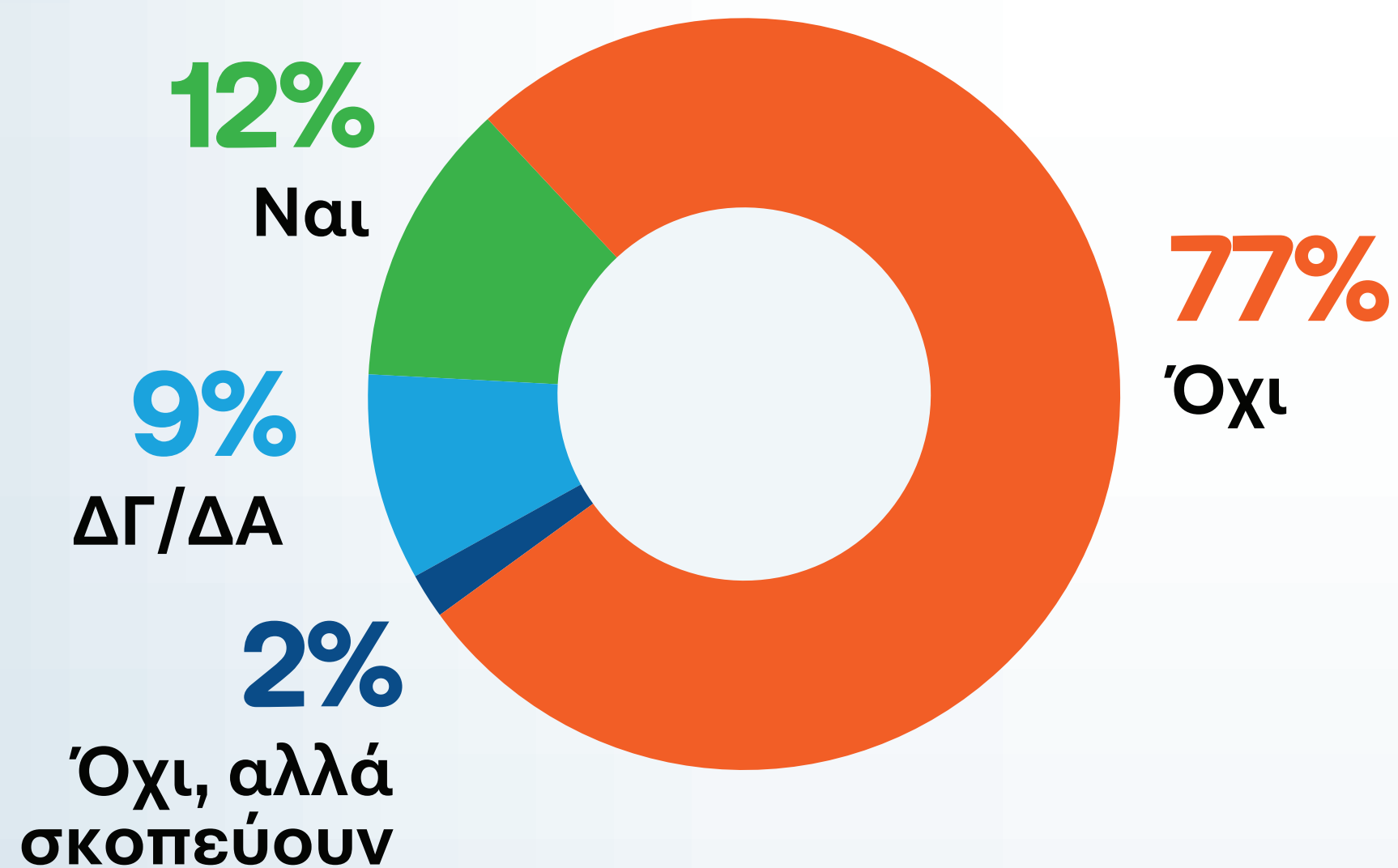
Αύξηση 86% στις επιχειρήσεις, που χρησιμοποιούν cloud-based CRM λύση



Διοικητικά Συστήματα
για Διαχείριση Πόρων

Περιορισμένη χρήση IoT

ΧΡΗΣΗ IoT



ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ IoT



ΣΥΓΚΡΙΣΗ
2024 vs 2022

Αυξήθηκε το ποσοστό των εταιρειών που χρησιμοποιούν IoT από 4% το 2022 σε 12% το 2024

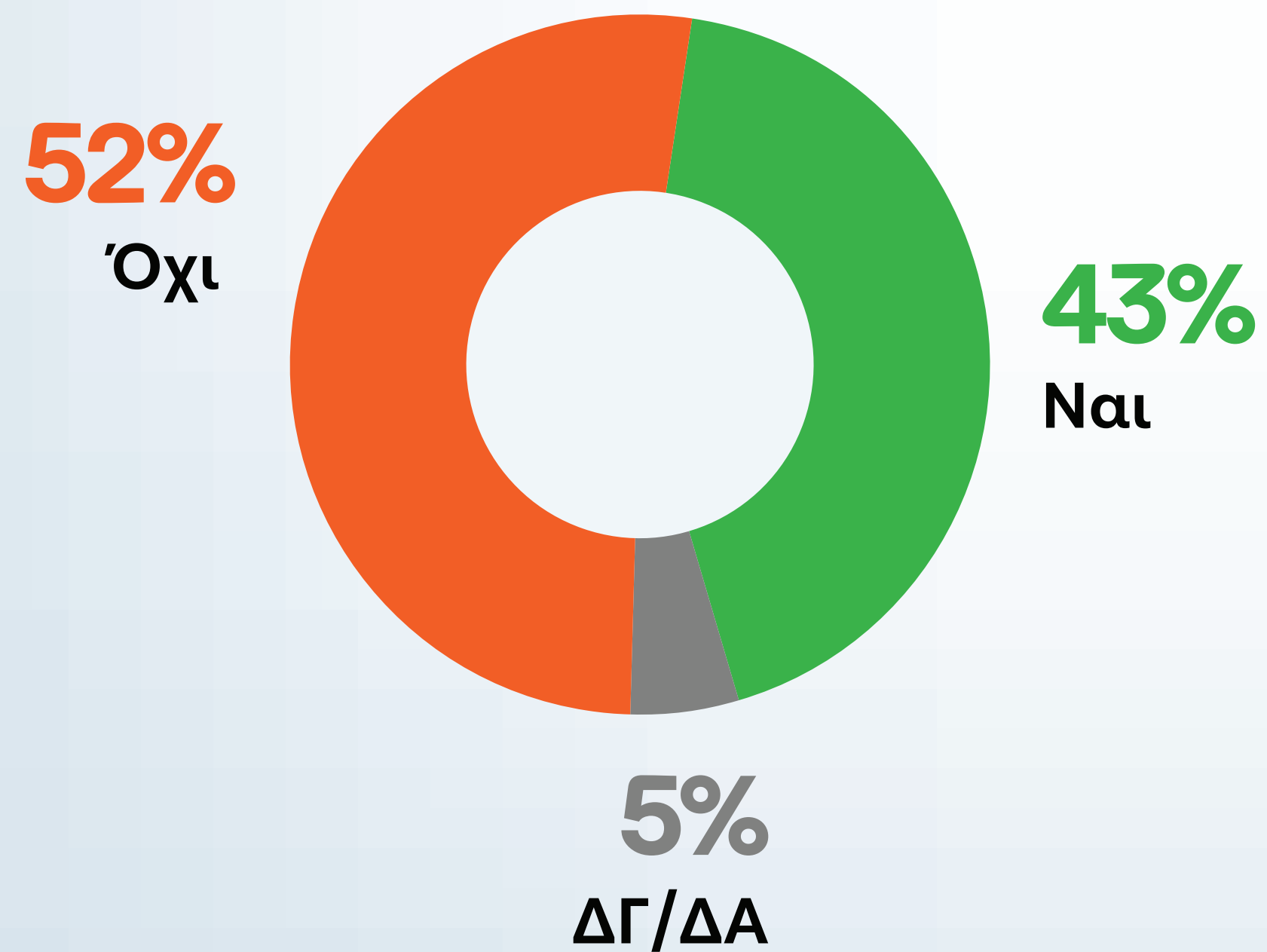


Διοικητικά Συστήματα
για Διαχείριση Πόρων

4 στις 10 ΜμΕ χρησιμοποιούν Data Analytics

Περιορισμένη ακόμη η αξιοποίησή τους

ΑΝΑΛΥΟΥΝ ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΕ ΤΕΧΝΙΚΕΣ DATA ANALYTICS



ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ 2022

Μεγάλη αύξηση στη χρήση **Data analytics** από 25% το 2022 σε 43% το 2024

Ωστόσο, η **αξιοποίηση** των data παραμένει **περιορισμένη**.

- Το 60% των ΜμΕ χρησιμοποιούν μέτρια ή καθόλου τις ψηφιακές τεχνολογίες και τα data για **να κατανοήσουν καλύτερα τους πελάτες τους**.
- Το 61% των ΜμΕ χρησιμοποιούν μέτρια ή καθόλου τις ψηφιακές τεχνολογίες και τα data για να **λάβουν καλύτερες αποφάσεις** στην επιχείρησή τους.
- Το 40% των ΜμΕ έχουν μέτρια ή καθόλου εικόνα των **σημαντικότερων πληροφοριών για την επιχείρηση**, μεταξύ των οποίων η λειτουργία και οι πελάτες.

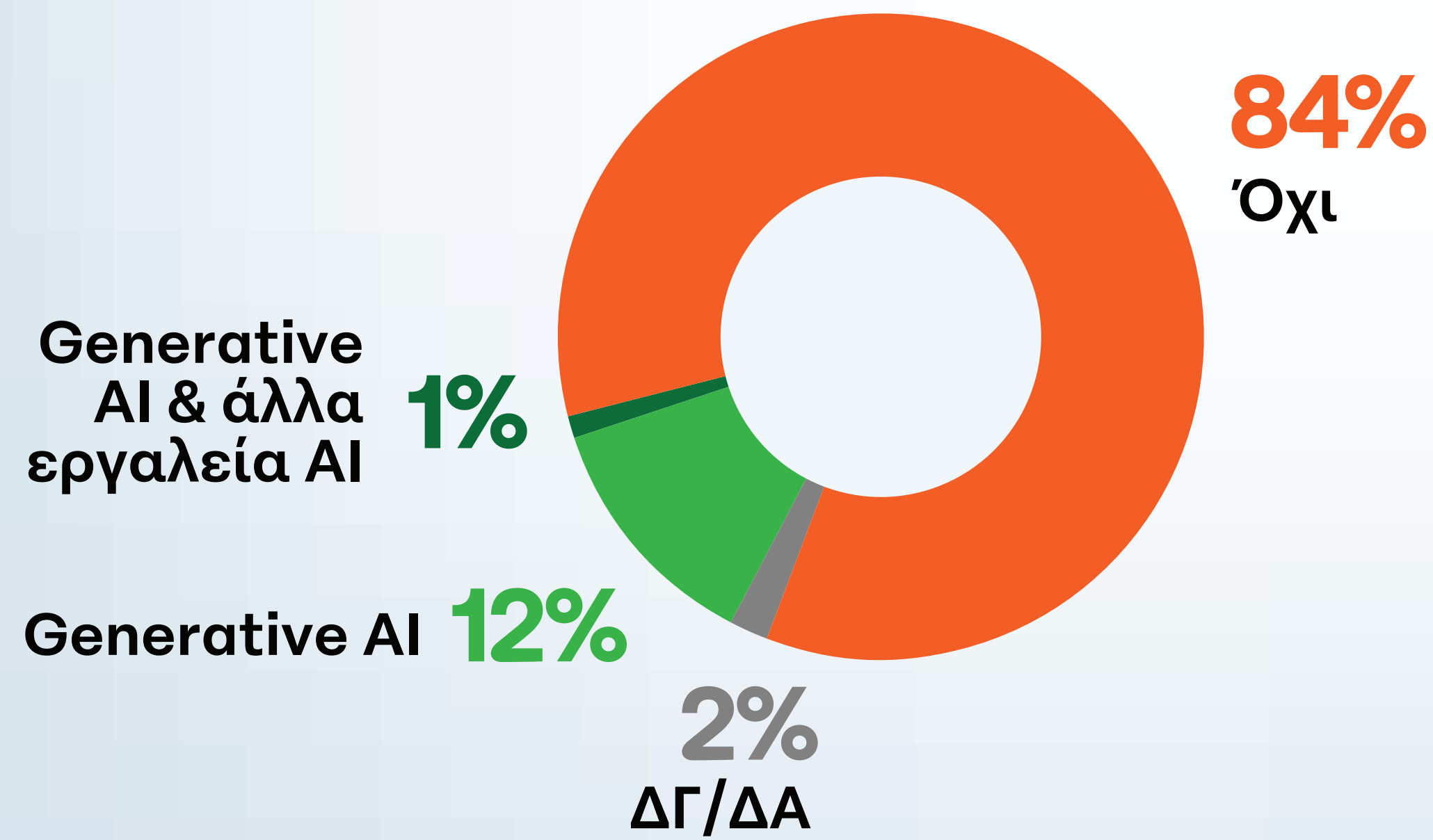


Διοικητικά Συστήματα
για Διαχείριση Πόρων

Εργαλεία Τεχνητής Νοημοσύνης

Περιορισμένη χρήση εργαλείων Generative AI

ΧΡΗΣΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΤΕΧΝΗΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ (AI)
(Π.Χ. GENERATIVE AI ΟΠΩΣ ΤΟ CHATGPT,
ΤΟ COPILOT, ΤΟ GEMINI/BARD)



1 στους 8 χρησιμοποιεί εργαλεία **Generative AI**

Από αυτούς, **1 στους 2** χρησιμοποιεί συχνά εργαλεία όπως το ChatGPT, το Copilot, το Gemini/Bard και 9 στους 10 θεωρούν ότι τα εργαλεία Generative AI μπορούν να τα τους παρέχουν **χρήσιμες πληροφορίες***

Παρά την περιορισμένη χρήση της τεχνολογίας AI από τις ΜμΕ, **8 στις 10 δηλώνουν πρόθυμες** να τη χρησιμοποιήσουν στο μέλλον

Το **72%** των ΜμΕ θεωρεί ότι τα εργαλεία **Generative AI** μπορούν να παρέχουν πολύ χρήσιμες πληροφορίες στην επιχείρηση.

*Αφορά το μέρος του δείγματος που κάνουν χρήση εργαλείων AI



Ψηφιακές Υποδομές

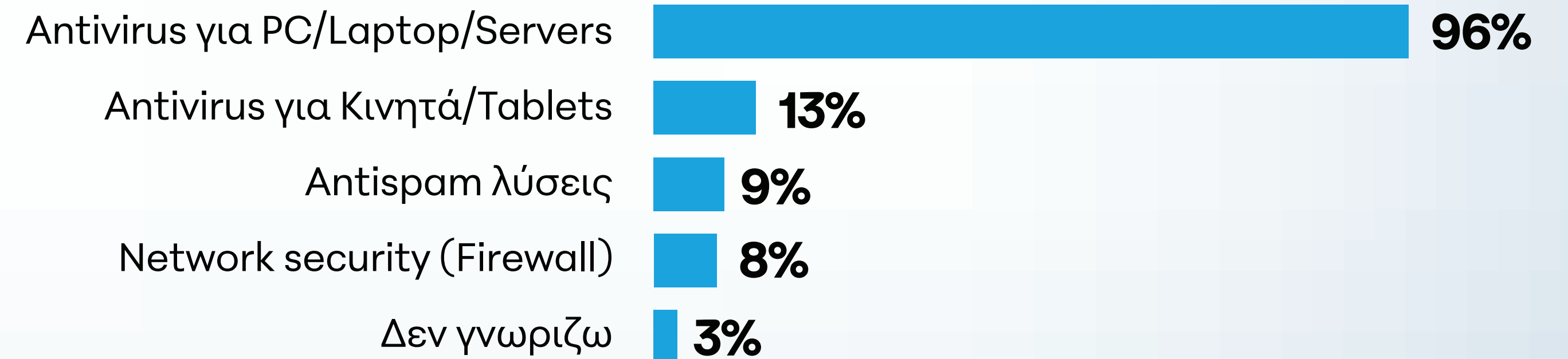
8 στις 10 επιχειρήσεις διαθέτουν ψηφιακή ασφάλεια

Η πλειοψηφία περιορίζεται σε βασικές λύσεις

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΚΑΠΟΙΑ ΛΥΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ



ΟΙ ΛΥΣΕΙΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ



ΣΥΓΚΡΙΣΗ
2024 vs 2022

Μειώθηκαν ελαφρά οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν κάποια λύση ψηφιακής ασφάλειας, από 9 στις 10 (86%) που ήταν το 2022 σε 8 στις 10 (77%) το 2024

20% των εταιρειών **σκοπεύει να επενδύσει σε κάποια λύση** για να ενισχύσει την ψηφιακή ασφάλεια το επόμενο διάστημα



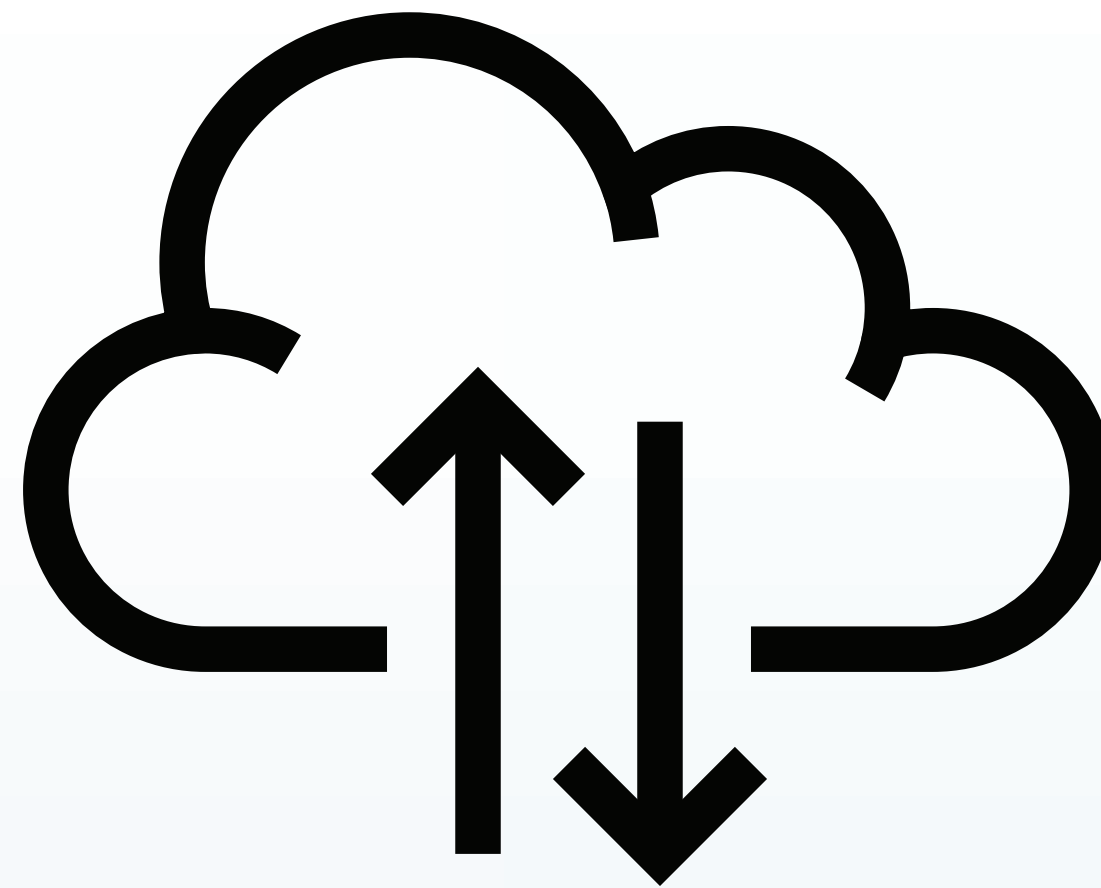
Ψηφιακές Υποδομές

Αύξηση 35% στη χρήση υπηρεσιών cloud (ERP, CRM, Servers, Τηλεφωνικό Κέντρο)

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ CLOUD

31%

ΝΑΙ



69%

ΟΧΙ

ΣΥΓΚΡΙΣΗ
2024 vs 2022

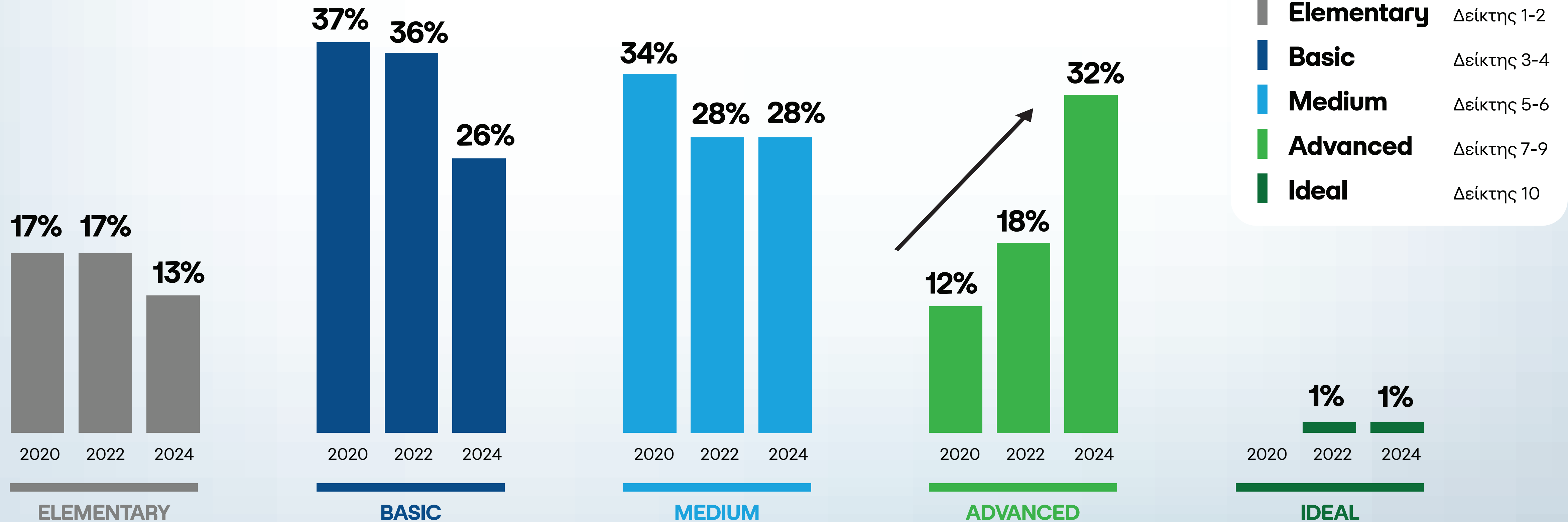
Αύξηση στη χρήση Cloud από
23% το 2022 σε 31% το 2024



Δείκτης Ψηφιακής
Ετοιμότητας

Αύξηση του μέσου όρου του Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας (17%)

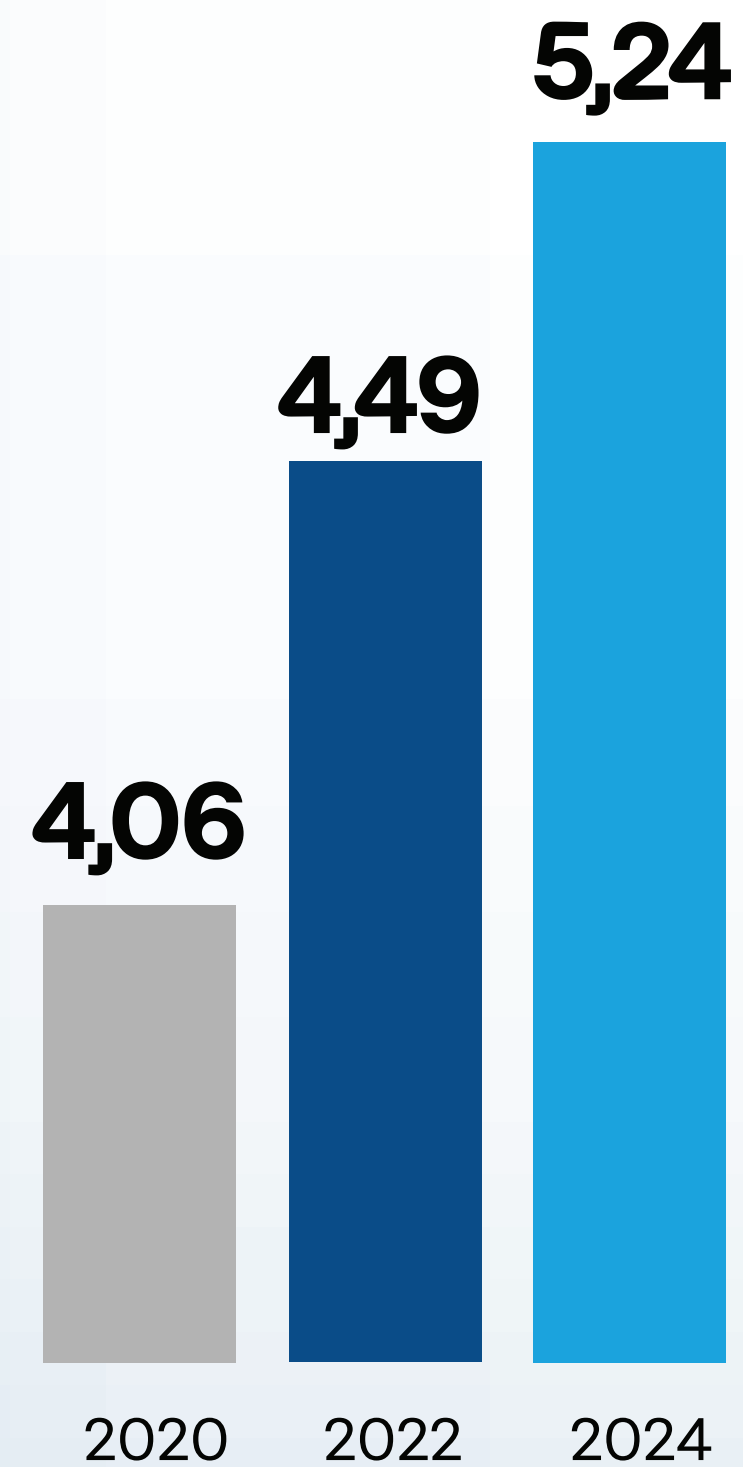
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΔΕΙΚΤΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ





Δείκτης Ψηφιακής
Ετοιμότητας

Συνεχής αύξηση του δείκτη από το 2020, αλλά σχετικά χαμηλή ψηφιακή ετοιμότητα



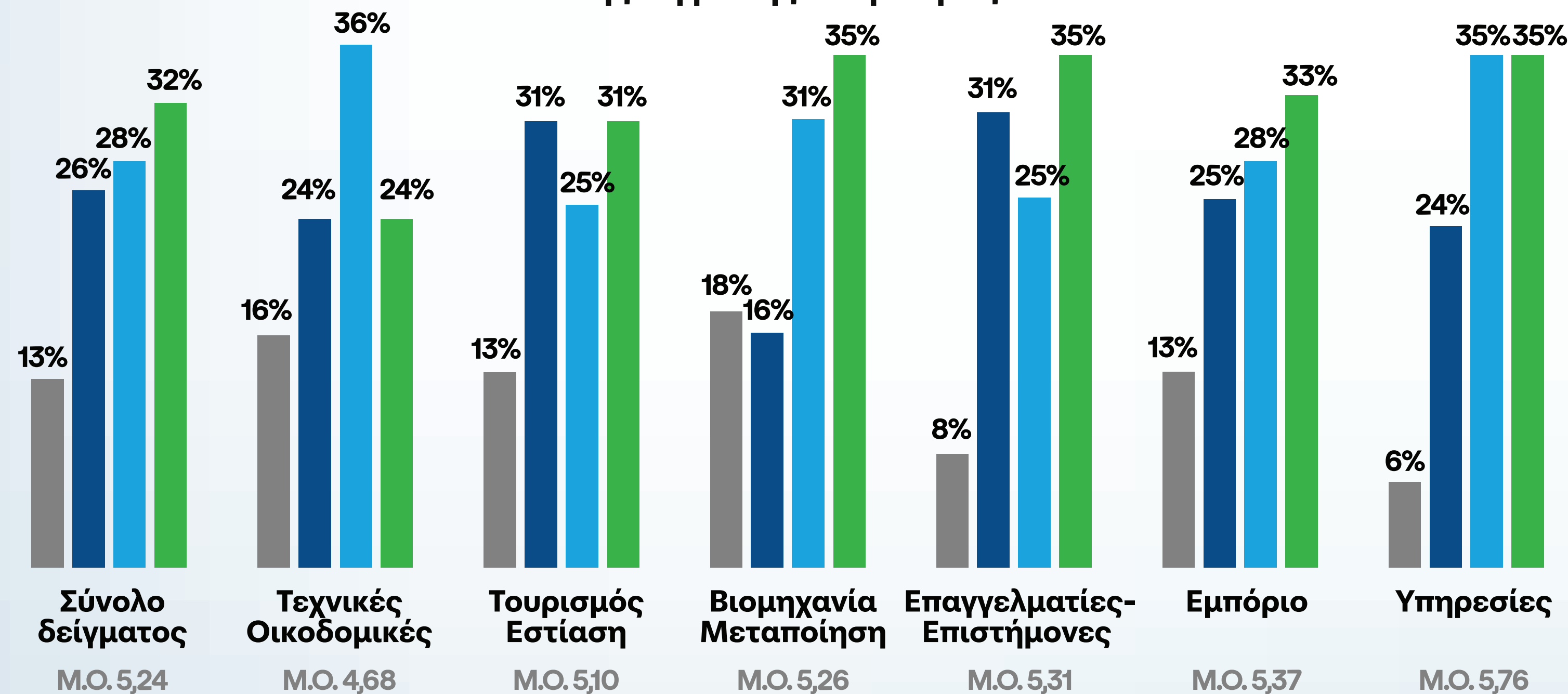
M.O. Maturity INDEX

- **Συνεχής αύξηση** του δείκτη ψηφιακής ετοιμότητας από το 2020.
- **Αυξήθηκαν σημαντικά** τα ποσοστά στην ομάδα Advanced.
- Όμως χρήση μόνο του **50%** των ψηφιακών συστημάτων/τεχνολογιών.

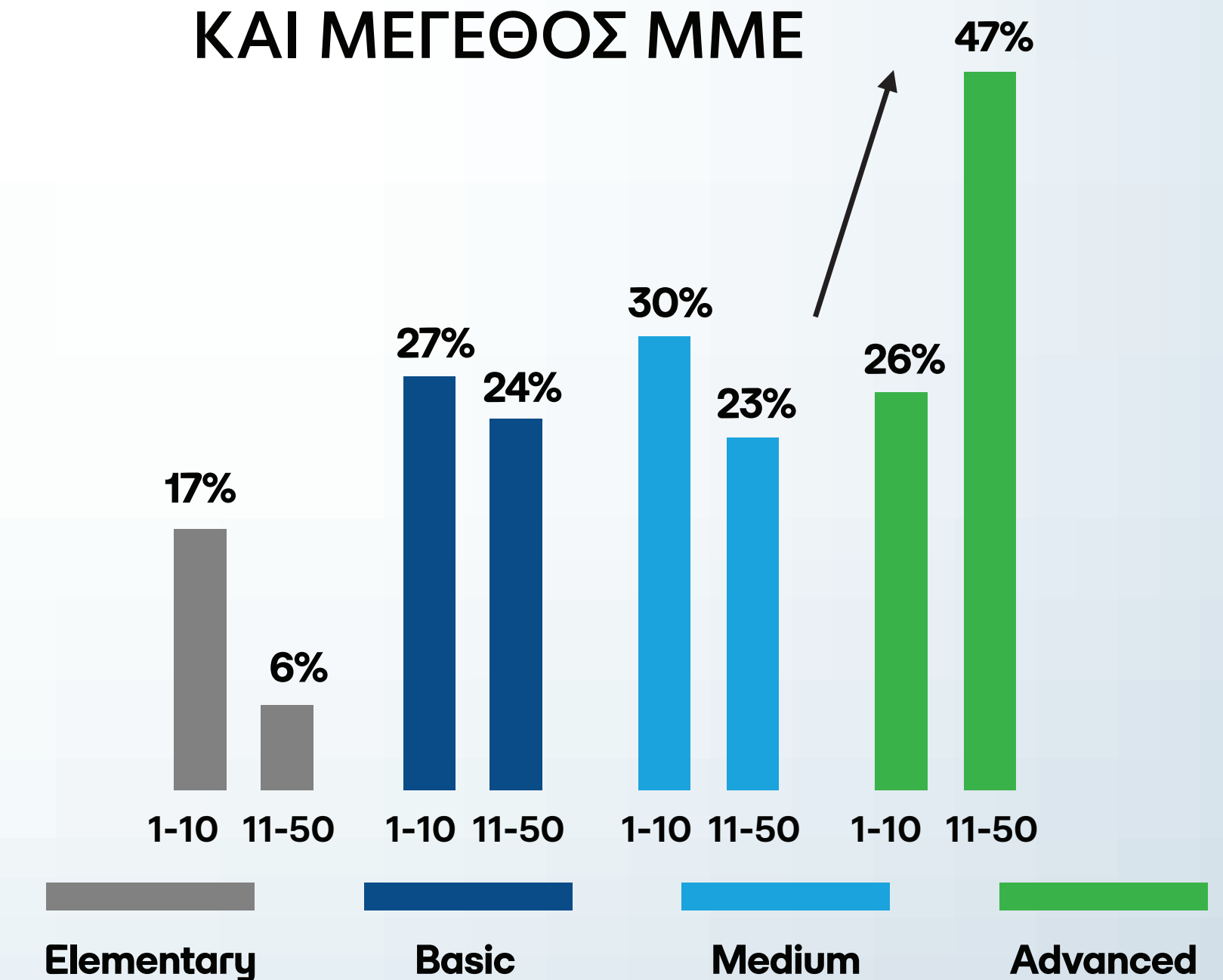


Η Ψηφιακή Ετοιμότητα επηρεάζεται από τον κλάδο και το μέγεθος των επιχειρήσεων

Δείκτης Ψηφιακής Ετοιμότητας



ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΜΕΓΕΘΟΣ ΜΜΕ



ΣΥΓΚΡΙΣΗ
2024 vs 2022

Υψηλότερη ψηφιακή ετοιμότητα φαίνεται να έχουν οι μεγαλύτερες εταιρείες (με >10 εργαζόμενους)

Υπάρχει διασπορά των κατηγοριών ψηφιακής ετοιμότητας σε όλους τους κλάδους

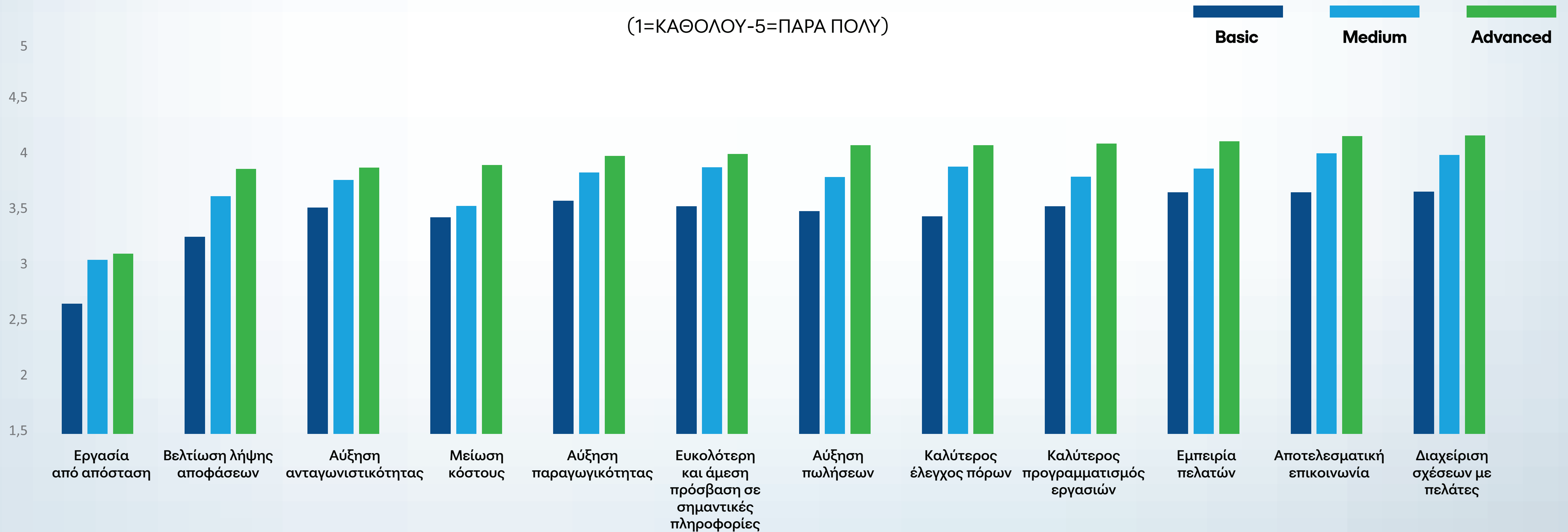
Ο κλάδος με την υψηλότερη ψηφιακή ετοιμότητα είναι οι Υπηρεσίες



Δείκτης Ψηφιακής
Ετοιμότητας

Οι επιχειρήσεις με υψηλότερη ψηφιακή ωριμότητα απολαμβάνουν μεγαλύτερα οφέλη από τις ψηφιακές τεχνολογίες

(1=ΚΑΘΟΛΟΥ-5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ)

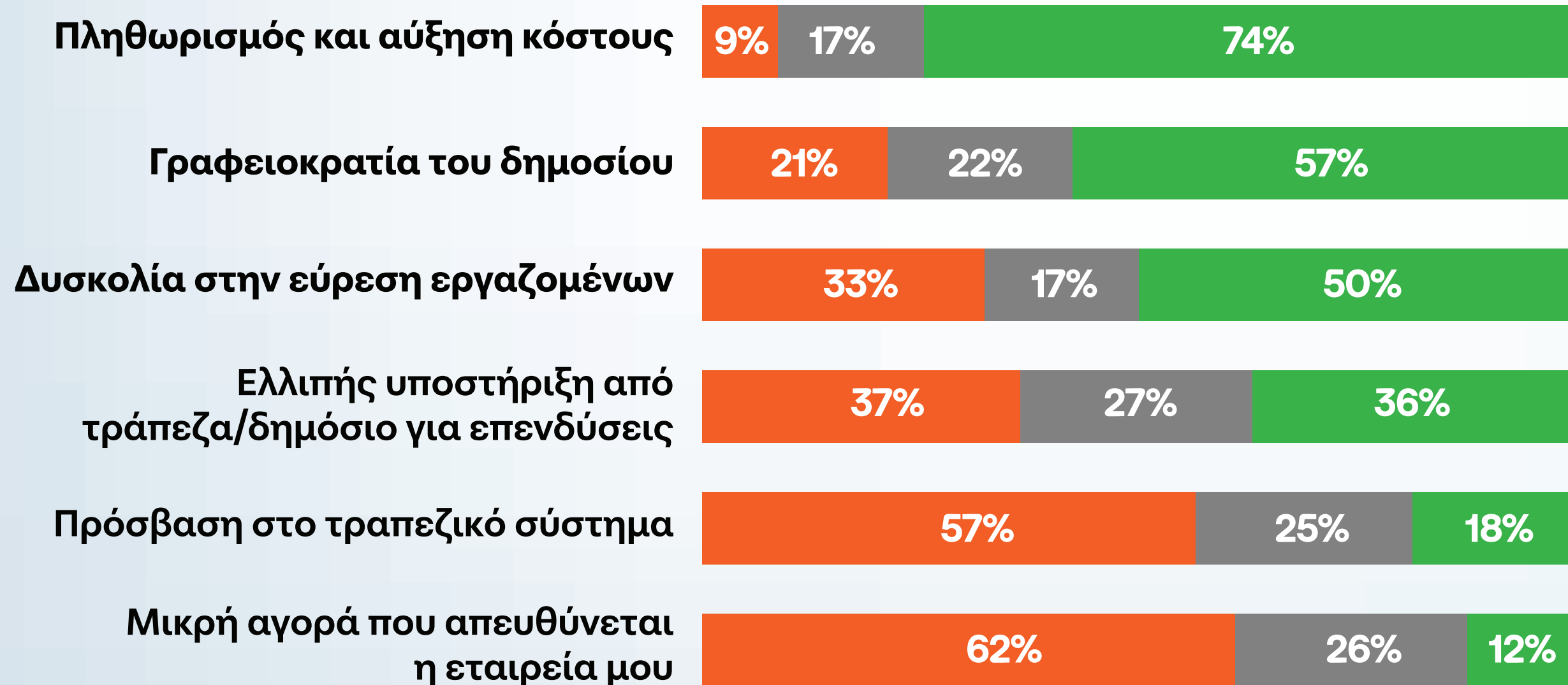




Προκλήσεις
& Οφέλη

Σημαντικές οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ΜμΕ

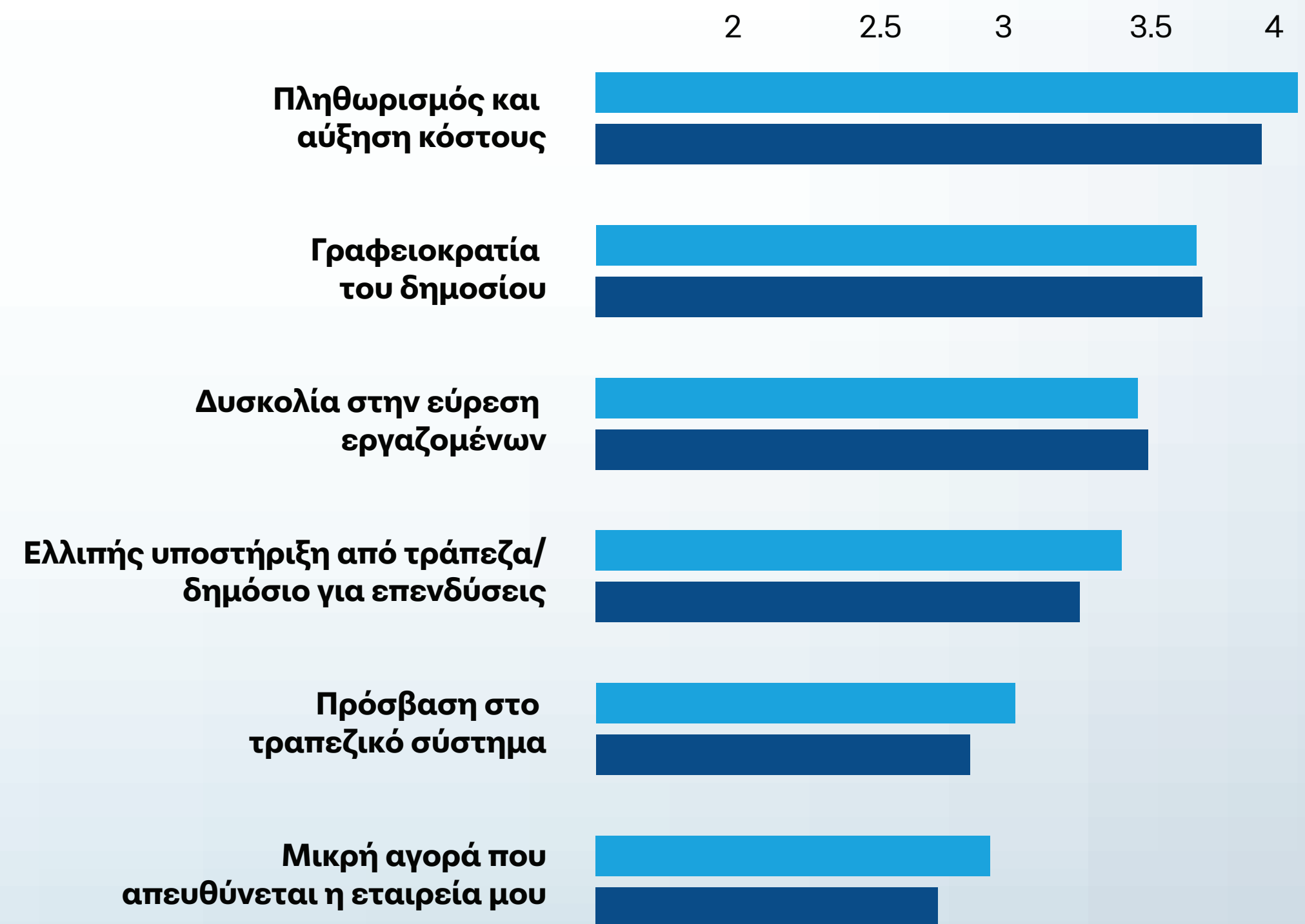
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ



Καθόλου - Λίγο Μέτρια Πολύ

ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

(1=ΚΑΘΟΛΟΥ-5=ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ)



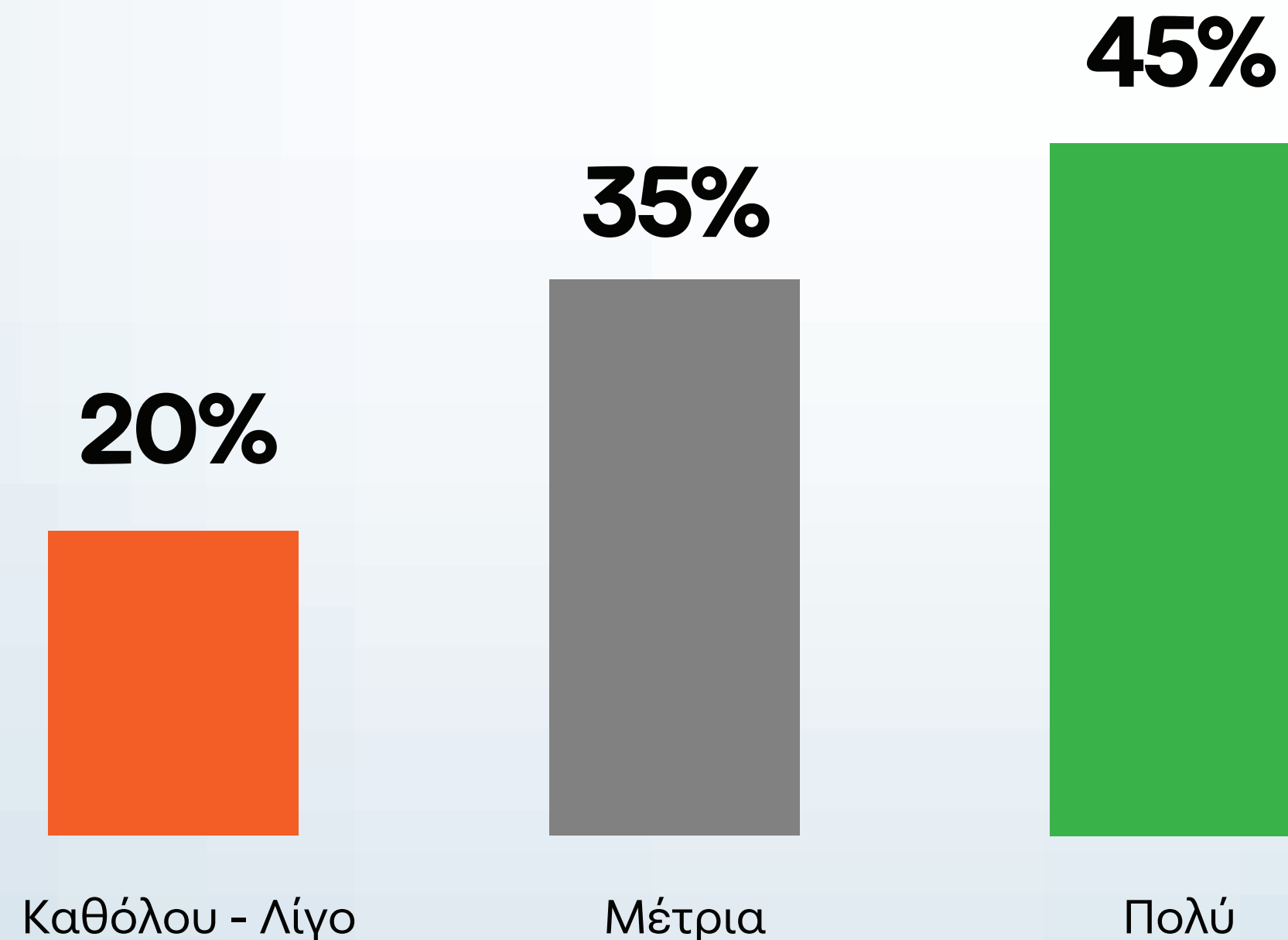
ΜΕΓΕΘΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ (1-10) (10-50)



Προκλήσεις
& Οφέλη

1 στους 2 αξιοποίησαν τις ψηφιακές τεχνολογίες για να ξεπεράσουν τις προκλήσεις

ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΑΤΕ ΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΞΕΠΕΡΑΣΕΤΕ ΤΙΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ;



Πληθωρισμός και αύξηση κόστους, γραφειοκρατία του δημοσίου και δυσκολία στην εύρεση εργαζομένων αποτελούν τις κύριες επιχειρηματικές προκλήσεις

1 στις 2 επιχειρήσεις **αξιοποίησαν τις τεχνολογίες σε μεγάλο βαθμό** για να ξεπεράσουν τις προκλήσεις

Οι επιχειρηματικές προκλήσεις είναι μεγαλύτερες στις μικρές επιχειρήσεις



Προκλήσεις
& Οφέλη

Επιτεύγματα από την αξιοποίηση της τεχνολογίας για την αντιμετώπιση των προκλήσεων

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΕΣ

Αντιμετωπίσαμε επιτυχώς τις προκλήσεις της πανδημίας



Βελτιώσαμε συνολικά την εμπειρία των πελατών μας



Αυξήσαμε την παραγωγικότητα της εταιρίας



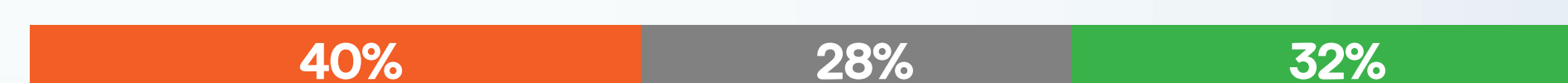
Αυξήσαμε τζίρους και κερδοφορία



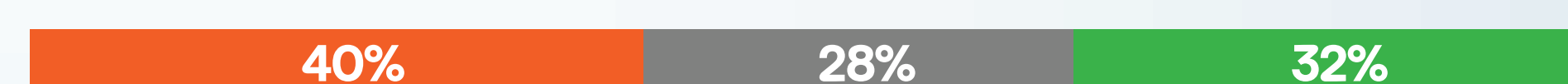
Οργανώσαμε καλύτερα την εταιρία & αυτοματοποιήσαμε τις διαδικασίες μας



Πραγματοποιήσαμε επενδύσεις κι αυτές απέδωσαν



Πρωθήσαμε στην αγορά νέες δραστηριότητες/προϊόντα/υπηρεσίες



Είμαστε καινοτόμοι και πρωτοπόροι σε σχέση με τον ανταγωνισμό



Αντιμετωπίσαμε επιτυχώς τον πληθωρισμό



Η εταιρία μεγάλωσε και αυξήθηκε το προσωπικό της



Καθόλου - Λίγο Μέτρια Πολύ



Προκλήσεις
& Οφέλη

Τα κυριότερα οφέλη από τις ψηφιακές τεχνολογίες: Πελατοκεντρικότητα, επικοινωνία, πωλήσεις, παραγωγικότητα

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ



Καθόλου - Λίγο Μέτρια Πολύ

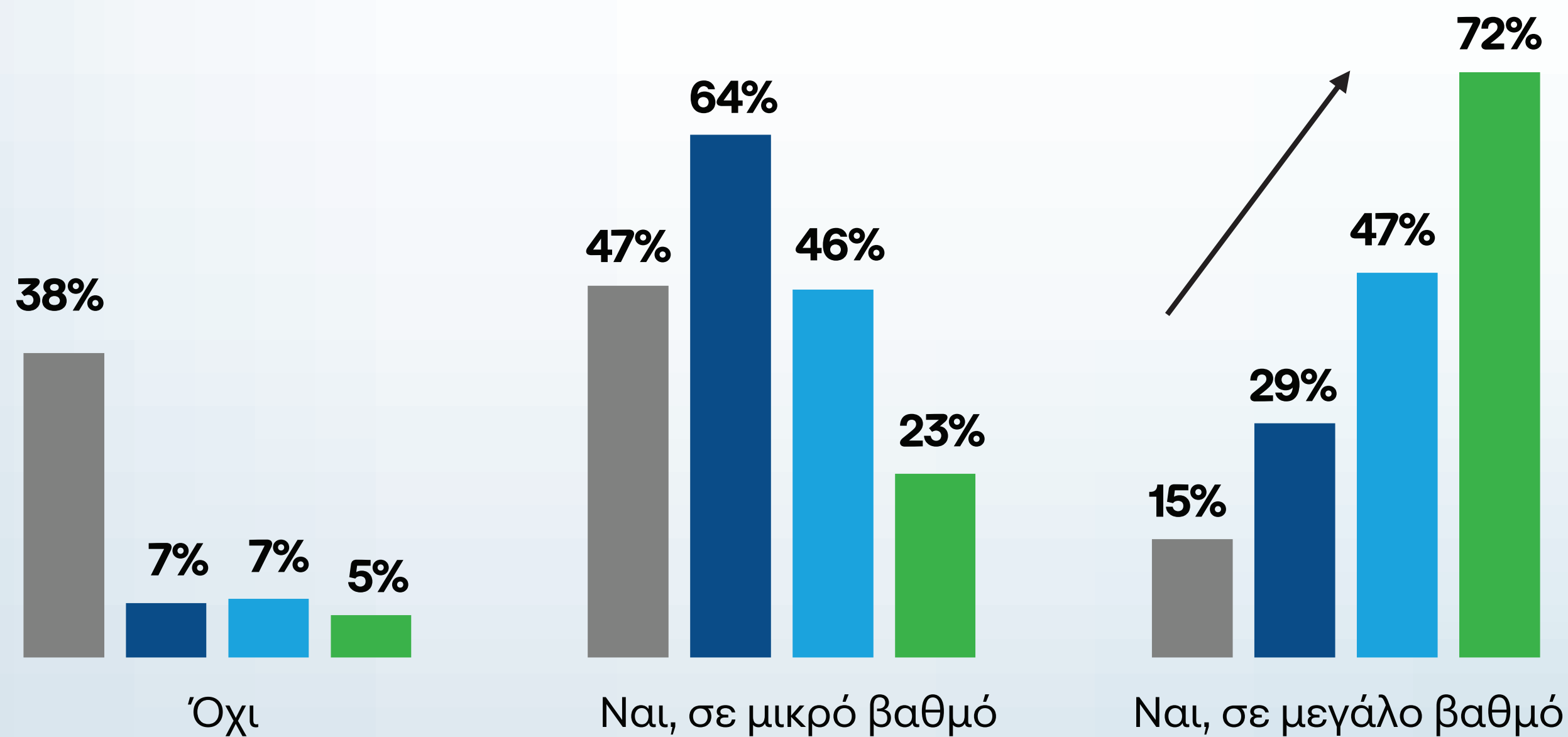


Προκλήσεις
& Οφέλη

Οι ψηφιακές δεξιότητες επηρεάζουν θετικά την ψηφιακή ωριμότητα

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

Elementary Basic Medium Advanced



7 στις 10 επιχειρήσεις με υψηλή ψηφιακή ετοιμότητα διαθέτουν υπαλλήλους με τις απαραίτητες γνώσεις για την αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών.

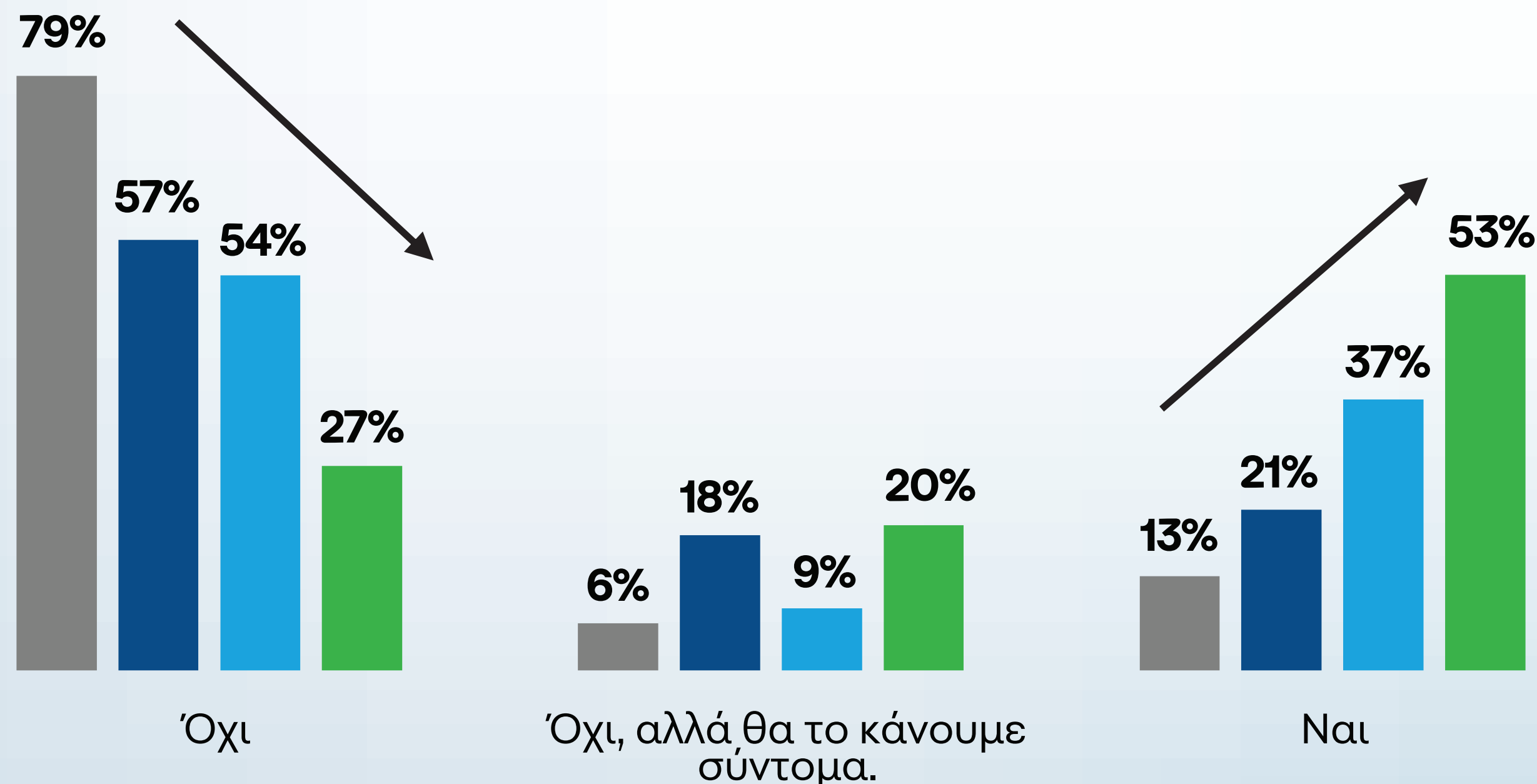


Προκλήσεις
& Οφέλη

Η εκπαίδευση στις ψηφιακές δεξιότητες επηρεάζει θετικά την ψηφιακή ωριμότητα

ΤΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΣΑΣ ΚΑΙ ΕΣΕΙΣ ΕΧΕΤΕ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΕΙ ΤΟΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟ ΧΡΟΝΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΝΑ ΑΠΟΚΤΗΣΕΤΕ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΑΙΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ/ΓΝΩΣΕΙΣ;

Elementary Basic Medium Advanced



1 στις 2 επιχειρήσεις με υψηλή ψηφιακή ωριμότητα παρακολούθησαν **εκπαιδευτικά προγράμματα** για ψηφιακές δεξιότητες τον τελευταίο χρόνο



Προκλήσεις
& Οφέλη

Ανασταλτικοί παράγοντες στη χρήση τεχνολογικών λύσεων

ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΝΑΣΤΑΛΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ



Καθόλου - Λίγο Μέτρια Πολύ



Προκλήσεις
& Οφέλη

1 στους 4 αξιοποίησε επιχορηγήσεις/επιδοτήσεις για την ενσωμάτωση ή την αξιοποίηση τεχνολογιών

ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗ/ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΤΑ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ 2-3 ΧΡΟΝΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΗ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ Ή ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

25%

ΝΑΙ



75%

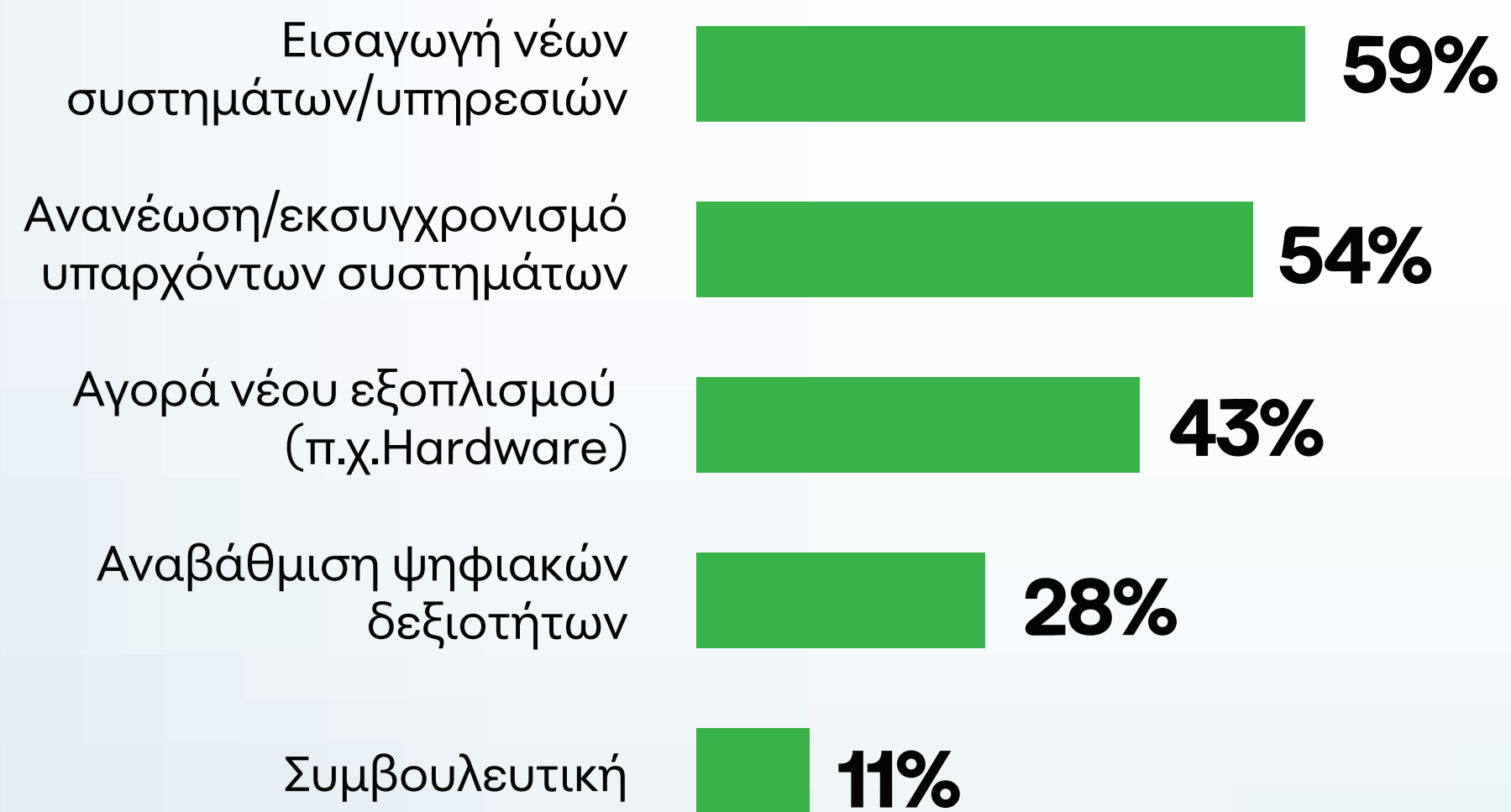
ΌΧΙ



Προκλήσεις
& Οφέλη

Κύριοι λόγοι μη συμμετοχής: Έλλειψη πληροφόρησης και γραφειοκρατία

ΑΝ ΝΑΙ, ΣΕ ΤΙ ΑΦΟΡΟΥΣΕ;



ΑΝ ΌΧΙ, ΓΙΑΤΙ;



1 στους 3 **δεν γνώριζε** την ύπαρξη σχετικού προγράμματος
2 στους 10 δεν συμμετέχουν **λόγω γραφειοκρατίας**

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ

Ερευνητές

Γ. Δουκίδης, Τ. Φαρμάκης, Κ. Φραιδάκη
(ELTRUN/ΟΠΑ)