



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ και ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Τομεακών ΕΠ του ΕΤΠΑ και ΤΣ  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος  
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ και ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ



«Αναγνωριστική μελέτη υφιστάμενης κατάστασης ως προς τις διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης και ως προς τις υπηρεσίες υποστήριξης τύπου helpdesk, που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα»  
*Σύμβαση : Αρ.Πρωτ.: 7152/2424 , 22/11/2016*

Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης  
Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Τομεακών ΕΠ του ΕΤΠΑ και ΤΣ / ΕΥΔ (ΕΥΔ ΕΠΑνεΚ)



Π3 Τρίτο Παραδοτέο:

Τελική Έκθεση



## Περιεχόμενα

1. Επιτελική Σύνοψη.....	6
Φορείς που διαθέτουν διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης και υπηρεσίες υποστήριξης (helpdesk) .....	8
❑ Πηγές και είδος της πληροφορίας που συλλέγουν οι Φορείς.....	8
❑ Θεματικές κατηγορίες που καλύπτονται και είδος στοιχείων.....	9
❑ Τρόπος οργάνωσης και παρουσίασης της πληροφόρησης.....	9
❑ Υποδομή, οργάνωση, κανόνες και διαδικασίες λειτουργίας .....	9
❑ Λογισμικό, βάσεις δεδομένων, πρωτόκολλα επικοινωνίας κλπ.....	9
❑ Υλικοτεχνική υποδομή .....	10
❑ Φορείς που φιλοξενούν τον ιστότοπο εντός των υποδομών τους.....	10
❑ Φορείς που φιλοξενούν τον δικτυακό τους τόπο σε υπεργολάβο:.....	10
Χαρακτηριστικά δείγματος υφιστάμενων και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων.....	11
❑ Αποτύπωση και Αξιολόγηση Υπηρεσιών Εξωστρέφειας από Φορείς.	11
Αποτύπωση κενών, δυσλειτουργιών ή επικαλύψεων με βάση την αντίληψη των ιδίων των φορέων που τα παρέχουν .....	11
Αποτύπωση με βάση αντίληψη των ωφελουμένων επιχειρήσεων (δηλ. αν η πληροφόρηση και οι υπηρεσίες που τους προσφέρονται κρίνονται από τους ίδιους επαρκείς και αν / πως μπορούν να βελτιωθούν).....	12
Προτάσεις λύσεων για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης.	12
Δράση A1 : Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας.....	12
Δράση A2 : Αναβάθμιση “Υπηρεσιών Helpdesk” .....	14
1.1 Εισαγωγή.....	18
1.2 Ταυτότητα έρευνας .....	20
2. Αναλυτική καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης σε πληροφοριακή υποδομή και υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα.....	21
2.1 Φορείς (δημόσιοι και ιδιωτικοί) που διαθέτουν διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης και υπηρεσίες υποστήριξης (helpdesk) των εξαγωγέων.....	24
2.2 Πηγές και είδος της πληροφορίας που συλλέγουν οι Φορείς.....	27
2.2.1 ..... Θεματικές κατηγορίες που καλύπτονται και είδος στοιχείων	28



2.2.2 .....	Τρόπος οργάνωσης και παρουσίασης της πληροφόρησης	
	30	
2.3	Υποδομή, οργάνωση, κανόνες και διαδικασίες λειτουργίας .....	31
2.4	Λογισμικό, βάσεις δεδομένων, πρωτόκολλα επικοινωνίας κλπ.....	32
2.5	Υλικοτεχνική υποδομή .....	32
3.	Χαρακτηριστικά δείγματος υφιστάμενων και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων.....	35
3.1	Αποτύπωση και Αξιολόγηση Υπηρεσιών Εξωστρέφειας από Φορείς..	36
4.	Αποτύπωση τυχόν κενών, δυσλειτουργιών ή επικαλύψεων των υφιστάμενων δομών όσον αφορά τα παραδοτέα τους (πληροφόρηση και υποστηρικτικές υπηρεσίες), προτάσεις βελτίωσης της υφιστάμενης κατάστασης. ....	38
4.1	Αποτύπωση κενών με βάση την αντίληψη των ιδίων των φορέων που τα παρέχουν (δηλ. ποιες κρίνουν ότι είναι οι ανάγκες, αν καλύπτονται, ποια προβλήματα έχουν εντοπίσει οι ίδιοι κλπ.) Προτάσεις φορέων για τη βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης.....	38
4.2	Αποτύπωση με βάση αντίληψη των ωφελουμένων επιχειρήσεων (δηλ. αν η πληροφόρηση και οι υπηρεσίες που τους προσφέρονται κρίνονται από τους ίδιους επαρκείς και αν / πως μπορούν να βελτιωθούν). Προτάσεις φορέων για τη βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης.....	40
5.	Προτεινόμενες λύσεις (υπό μορφή γενικών κατευθύνσεων και επιλογών) για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης.....	43
5.1	Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας .....	43
5.2	Αναβάθμιση “Υπηρεσιών Helpdesk” .....	47
6.	Συμπεράσματα τελικής έκθεσης.....	49
6.1	Προτάσεις λύσεων (υπό μορφή γενικών κατευθύνσεων και επιλογών) για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης .....	50
7.	Ex-ante αξιολόγηση .....	51
	Ο χαρακτήρας της Ex-ante Αξιολόγησης:.....	51
8.	Λίστα Παραρτημάτων:.....	60
	Παράρτημα I: .....	61
	Executive Summary .....	61
	Bodies providing online information and helpdesk services:.....	63
⇒	Sources and type of information collected by the Bodies .....	64
⇒	Topics covered and type of data.....	64
⇒	Way of organizing and presenting data .....	65



⇒ Infrastructure, organization, rules and operating procedures.....	65
⇒ Software, databases, communication protocols, etc.....	66
⇒ Logistics .....	66
⇒ Bodies hosting their websites in their infrastructure.....	66
⇒ Institutions that outsource the hosting of their website:.....	67
⇒ Sample Characteristics of existing and potential export companies.	67
⇒ Mapping and Extroversion Services Assessment by Entities.....	67
⇒ Gaps, malfunctions or overlapping mapping based on the perception of the actors providing them .....	68
⇒ Mapping based on the concept of eligible companies (ie. whether information and services offered are considered as sufficient and if / how they can be improved) .....	68
<b>Action A1 : Development of an information system and a web portal for extroversion .....</b>	<b>69</b>



## 1. Επιτελική Σύνοψη

Η παρούσα “*Τελική Έκθεση*” υποβάλλεται στο πλαίσιο της Σύμβασης (Αρ. Πρωτ. 7152/2424 – 22.11.2016) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης/Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Τομεακών ΕΠ του ΕΠΤΑ και ΤΑ/ΕΥΔ ΕΠΑΝΕΚ με την εταιρεία Intraway για το Έργο με τίτλο: «*Αναγνωριστική μελέτη υφιστάμενης κατάστασης ως προς τις διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης και ως προς τις υπηρεσίες υποστήριξης τύπου helpdesk, που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα*».

Στόχος της *Αναγνωριστικής Μελέτης*, η οποία διενεργήθηκε το χρονικό διάστημα από 14/11/2016 έως 13/02/2017, είναι να αποτελέσει την πρώτη πηγή πληροφόρησης για τις Ελληνικές Αρχές όσο και για τον Γερμανικό Οργανισμό Διεθνούς Συνεργασίας (GIZ) στο πλαίσιο τεχνικής βοήθειας συγχρηματοδοτούμενης από την Υπηρεσία Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων Στήριξης (*Structural Reform Support Service-SRSS*) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Γερμανικού Ομοσπονδιακού Υπουργείου Οικονομίας και Ενέργειας (*Bundesministerium für Wirtschaft und Energie-BMWi*). Ο τελικός δικαιούχος της δράσης αυτής θα είναι οι υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα και κατ’ επέκταση η Ελληνική οικονομία η οποία θα επωφεληθεί από ένα υψηλότερο επίπεδο ανταγωνιστικότητας.

Το *Σχέδιο Δράσης για την Προώθηση των Εξαγωγών* όπως συντάχθηκε (Μάρτιος 2016) από το Υπουργείο Οικονομίας Ανάπτυξης και Τουρισμού, προτείνει τις ακόλουθες δύο (2) Δράσεις προτεραιότητας (A1 & A2) , οι οποίες εντάσσονται στην προσπάθεια συλλογής, αξιοποίησης και διάχυσης της πληροφορίας που απαιτείται τόσο σε επίπεδο πολιτείας όσο και επιχείρησης για τη χάραξη και υλοποίηση επιτυχούς εξαγωγικής πολιτικής : (A1) *Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας* και (A2) *Αναβάθμιση υπηρεσιών Helpdesk*. Με σκοπό την ανάπτυξη των σχετικών υποδομών και υπηρεσιών των παραπάνω δύο (2) Δράσεων προτεραιότητας, η Αναγνωριστική Μελέτη επιμελήθηκε την αποτύπωση και αποτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης υποδομής και υπηρεσιών πληροφόρησης που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

*Οι φορείς (δημόσιοι και ιδιωτικοί)* οι οποίοι διαθέτουν διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα, ανέρχονται σε 120, αριθμός ο οποίος προέκυψε με την *απογραφική μέθοδο* στηριζόμενη σε έρευνα γραφείου-desk research με βάση κυρίως το *διαδίκτυο* καθώς και άλλες πηγές που διαθέτει η εταιρεία Intraway. Για την συλλογή πληροφοριών από τις *υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις* της χώρας, ο πληθυσμός στόχος της έρευνας σύμφωνα με εκτιμήσεις των ΣΕΒ, ΣΕΒΕ και ΠΣΕ ανέρχεται σε περίπου 2.200 εξαγωγικές επιχειρήσεις, με επιπλέον ένα αντίστοιχο αριθμό για τις εν δυνάμει εξαγωγικές, με τον συνολικό πληθυσμό στόχο της έρευνας να ανέρχεται περίπου σε 4.500 επιχειρήσεις. Αναφέρεται ότι το 80% περίπου των εξαγωγών πραγματοποιείται από το 1/3 των εξαγωγικών επιχειρήσεων (*Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων*), ενώ ως εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις θεωρήθηκαν επιχειρήσεις οι οποίες εξάγουν σε πολύ μικρότερα ποσοστά της τάξεως του 3%, στοιχείο το οποίο ελήφθη υπόψη για τη στρωματοποίηση. Με βάση την έρευνα γραφείου και με βάσεις τις οποίες διαθέτει η Intraway καταγράφηκαν 1500 εξαγωγικές και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις που συγκεντρώνουν περίπου το 80% των εξαγωγών. Για τις ανάγκες της *Αναγνωριστικής Μελέτης* επιλέχθηκε με την μέθοδο της





στρωματοποιημένης δειγματοληψίας με χρήση του κλάδου, μεγέθους και περιοχής των επιχειρήσεων ως στρώματα του δείγματος, μέγεθος δείγματος 300 επιχειρήσεις. Με αυτό το μέγεθος, το αναμενόμενο μέγιστο σφάλμα υπολογίζεται για επίπεδο σημαντικότητας 95% (σύμφωνα με σχετική βιβλιογραφία: Πασχαλούδης και Ζαφειρόπουλος 2002) σε 0,001%. Ο υπολογισμός έγινε με βάση τον τύπο:  $e=1/\sqrt{n}$ , όπου  $e$  είναι το σφάλμα και  $n$  το μέγεθος του δείγματος.

Δημιουργήθηκαν δύο (2) ερωτηματολόγια με ερωτήσεις κλειστού και ανοικτού τύπου τα οποία αναρτήθηκαν στην ειδική διαδικτυακή πλατφόρμα QuestionPro. Το ερωτηματολόγιο το οποίο απυθύνονταν στους Φορείς αποσκοπούσε στη διερεύνηση, αποτύπωση και αποτίμηση στοιχείων σχετικών με τις πηγές και το είδος της πληροφορίας που συλλέγουν οι φορείς (θεματικές κατηγορίες που καλύπτονται, είδος στοιχείων κλπ), όπως και τον τρόπο με τον οποίο οργανώνουν και παρουσιάζουν την πληροφόρηση που διαθέτουν ή/και παρέχουν τις υποστηρικτικές υπηρεσίες τους (π.χ. μέσω διαδικτύου, τηλεφώνου, προσωπικών συναντήσεων κ.ο.κ.), καθώς και την υποδομή, την οργάνωση, τους κανόνες και τις διαδικασίες λειτουργίας τους (υλικοτεχνική υποδομή, ανθρώπινο δυναμικό, οργανογράμματα, λογισμικό, βάσεις δεδομένων, πρωτόκολλα επικοινωνίας κλπ), όπως επίσης την αντίληψη των ίδιων των φορέων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προτάσεις για την βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης. Το ερωτηματολόγιο των επιχειρήσεων είχε σκοπό να διαπιστώσει τις ανάγκες τους σε εξαγωγικές δραστηριότητες, (δηλ. ποιες κρίνουν ότι είναι οι ανάγκες, αν καλύπτονται, ποια προβλήματα έχουν εντοπίσει οι ίδιοι κλπ, αν η πληροφόρηση και οι υπηρεσίες που τους προσφέρονται κρίνονται από τους ίδιους επαρκείς και αν / πως μπορούν να βελτιωθούν), καθώς επίσης και προτάσεις για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης.

Επιπλέον, της ανωτέρω έρευνας με την χρήση ερωτηματολογίων, εφαρμόστηκε η μέθοδος των *ομάδων εστίασης (focus groups)* με το βασικό χαρακτηριστικό της μεθόδου η αξιοποίηση, η κατανόηση και η ερμηνεία της «δυναμικής των ομάδων» καθώς και η μέθοδος των *προσωπικών συνεντεύξεων*. Οργανώθηκαν δύο (2) Ομάδες Εστίασης (focus groups) στην Αθήνα και Θεσσαλονίκη με στελέχη Φορέων παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών και υπηρεσιών HelpDesk και εκπροσώπων Επιχειρήσεων και διενεργήθηκαν 15 συνεντεύξεις με επιτελικά στελέχη φορέων μεταξύ των οποίων: Enterprise Greece, Υπουργείο Εξωτερικών, Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων, Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης, Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων, Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδας.

Βασικό οδηγό για τις ομάδες εστίασης θα αποτελέσουν τρία πεδία που ενοποιούνται, παρά τις επιμέρους διαφοροποιήσεις από την κοινή συνθήκη-ανάγκη συστηματικής και τεκμηριωμένης επιστημονικής μελέτης. Τα τρία αυτά πεδία είναι τα παρακάτω: (i) Το πεδίο της οργάνωσης και της λειτουργίας των φορέων παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών (ii) Το πεδίο ανάδειξης της υλικοτεχνικής υποδομής που διαθέτουν οι φορείς (iii) Το πεδίο της πολυπλοκότητας και της ποικιλομορφίας της πληροφορίας που συλλέγουν και διαθέτουν.

Στην *Αναγνωριστική Μελέτη* προσεγγίστηκαν ζητήματα τα οποία σχετίζονται με μια σειρά θεμάτων όπως η υφιστάμενη κατάσταση σε πληροφοριακή υποδομή και υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα, τυχόν κενά, δυσλειτουργίες ή επικαλύψεις των υφιστάμενων δομών όσον αφορά τα παραδοτέα τους με βάση τόσο την αντίληψη των ίδιων των φορέων που τα παρέχουν, όσο και την αντίληψη των ωφελουμένων επιχειρήσεων. Επιπλέον, προτείνονται λύσεις (υπό μορφή γενικών κατευθύνσεων και επιλογών) συνοδευόμενες από ex ante αξιολόγησή τους για τη



βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης, εντός του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου και με βάση τις ισχύουσες αρμοδιότητες των διαφόρων εμπλεκόμενων, οι οποίες καταλήγουν σε προτάσεις για μορφές συνεργασίας και συντονισμού εμπλεκόμενων φορέων, καθώς και οργανωτικές λύσεις για την αντιμετώπιση του κατακερματισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών, την διασφάλιση διαλειτουργικότητας συστημάτων και παροχής ενιαίας και εύληπτης και αξιοποιήσιμης πληροφόρησης.

Ακολουθεί μια συνοπτική περιγραφή των ευρημάτων της Έρευνας Πεδίου, στην οποία συμμετείχαν συνολικά πενήντα επτά (57) φορείς και τριακόσιες δέκα έξι (316) επιχειρήσεις:

### **Φορείς που διαθέτουν διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης και υπηρεσίες υποστήριξης (helpdesk)**

- Το 64,65% του δείγματος των φορέων που συμμετείχαν στην έρευνα προέρχεται από το δημόσιο τομέα και το 35,35% από τον ιδιωτικό. Η πλειονότητα του δείγματος 67,01% παρείχε τόσο διαδικτυακές υπηρεσίες πληροφόρησης όσο και υπηρεσίες υποστήριξης (Help Desk). Το 19,59% των συμμετεχόντων φορέων παρείχε μόνο υπηρεσίες διαδικτυακής πληροφόρησης, ενώ το 13,40% παρείχε μόνο υπηρεσίες HelpDesk.
- Από το σύνολο των φορέων που παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης Helpdesk, το 31,62% επικοινωνεί με τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομίου (email), το 28,31% μέσω τηλεφώνου, ποσοστό 26,10% υποστηρίζει προσωπικές συναντήσεις, ενώ ένα μικρό ποσοστό 5,88% αξιοποιεί τεχνολογίες διαδραστικής επικοινωνίας (*instant messaging*). Ποσοστό 8,09% των φορέων χρησιμοποιεί και άλλους τρόπους επικοινωνίας, όπως τα τηλεμοιοτυπικά μηνύματα (φας), τη διοργάνωση ενημερωτικών ημερίδων, την επιτόπου αποστολή συμβούλων εξαγωγών, την αποστολή ενημερωτικών σημειωμάτων (newsletters), κ.ά.
- Μόλις στο 35,87% των φορέων του δείγματος η παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών πληροφόρησης και η παροχή υπηρεσιών τύπου Help Desk προβλέπεται στο καταστατικό σύσταση, ενώ στο υπόλοιπο 64,13% οι σχετικές υπηρεσίες δεν προβλέπονται στο καταστατικό τους.
- Ενώ το 86,87% των φορέων διαθέτει συγκροτημένο οργανόγραμμα μόλις στο 13,13% του δείγματος προβλέπεται από το οργανόγραμμα θέση υπευθύνου διαχείρισης του ιστότοπου/διαδικτυακής πύλης παροχής πληροφόρησης προς τις εξαγωγικές επιχειρήσεις.
- Στην περίπτωση των επιμελητηρίων, τα μητρώα είναι τα τμήματα που εμπλέκονται ως επί το πλείστον με την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών πληροφόρησης. Στις περιπτώσεις των υπόλοιπων φορέων παρατηρείται κατάτμηση σε διάφορα τμήματα, όπως για παράδειγμα τα τμήματα μηχανοργάνωσης.

### **⇒ Πηγές και είδος της πληροφορίας που συλλέγουν οι Φορείς**

- Το 79,03% του δείγματος παρέχει πληροφόρηση που στηρίζεται τόσο σε πρωτογενή όσο και δευτερογενή στοιχεία. Αντίθετα, το 8,06% στηρίζεται αποκλειστικά σε πρωτογενή στοιχεία και το υπόλοιπο 12,90% σε δευτερογενή στοιχεία.
- Στην περίπτωση χρήσης πρωτογενών στοιχείων, οι διεθνείς εκθέσεις αποτελούν την πρωταρχική πηγή πληροφόρησης (33,59%). Έπονται οι εμπορικοί ακόλουθοι (25,78%) και τα διεθνή fora (24,22%), ενώ ένα ποσοστό (16,41%) δηλώνει ότι αντλεί την πληροφόρηση του από άλλες πηγές όπως τα αρμόδια ελληνικά υπουργεία, την πλούσια τεχνογνωσία και την πολυετή εμπειρία των ίδιων των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων, τα ξένα επιμελητήρια στην Ελλάδα, κρατικές αρχές του εξωτερικού, καθώς και από τη συμμετοχή σε δίκτυα συνεργαζόμενων φορέων.
- Μεταξύ των βασικών πηγών άντλησης στοιχείων και πληροφοριών για την υποστήριξη των υπηρεσιών εξωστρέφειας συμπεριλαμβάνονται: Ευρωπαϊκά δίκτυα, Μέσα κοινωνικής δικτύωσης, Περιφέρειες-Δήμοι, Διεθνείς βάσεις δεδομένων (Eurostat), Συνδρομητικές βάσεις δεδομένων και Εταιρείες Συμβούλων.





- ⇒ **Θεματικές κατηγορίες που καλύπτονται και είδος στοιχείων**
- Καταγράφεται αδυναμία ενημέρωσης σε *ειδικές εκδηλώσεις* ανά προϊόν, ή ανά κατηγορία προϊόντων ή ανά χώρα, όπως επίσης σε γραφειοκρατικές διαδικασίες εξαγωγών ανά χώρα καθώς και των τρόπων πληρωμής / είσπραξης των προς εξαγωγή προϊόντων.
  - Σχετική κάλυψη καταγράφεται στους τρόπους παράδοσης προϊόντων ανά χώρα καθώς και στην ενημέρωση αναφορικά με τα φορολογικά στοιχεία των εξαγωγών ανά προϊόν και ανά χώρα.
  - Οι φορείς που παρέχουν τόσο υπηρεσίες διαδικτυακής πληροφόρησης όσο και υπηρεσίες τύπου Help Desk εμφανίζουν υψηλότερο δείκτη κάλυψης των υπο εξέταση κριτηρίων. Οι φορείς που παρέχουν αποκλειστικά υπηρεσίες Help Desk έχουν αισθητά χαμηλότερο δείκτη κάλυψης στο σύνολο των κριτηρίων. Τα ευρήματα επιβεβαιώνονται και στατιστικά, βάση του μη παραμετρικού ελέγχου Kruskal – Wallis.
- ⇒ **Τρόπος οργάνωσης και παρουσίασης της πληροφόρησης**
- Στο 86,44% του δείγματος προβλέπεται συγκεκριμένη διαδικασία διάθεσης της συλλεχθείσας πληροφορίας, με την ανάρτηση στο δικτυακό τόπο του φορέα να αποτελεί την συνήθη μέθοδο (ποσοστό 41,67%), ακολουθεί με 29,17% η ενημέρωση της κλαδικής οργάνωσης / ένωσης και η ενημέρωση του αρμόδιου δημόσιου φορέα με 13,33%. Ποσοστό 15,83% επιλέγει τις διαπροσωπικές συναντήσεις, την αποστολή μαζικών email newsletters προς τις εξαγωγικές επιχειρήσεις, τις δημοσιεύσεις στον τύπο και τις εξατομικευμένες ενημερώσεις επιχειρήσεων μελών των ίδιων των φορέων.
  - Το 61,4% του δείγματος κατηγοριοποιεί σε ενότητες τα συλλεγόμενα στοιχεία στη δικτυακή πύλη του, ενώ το υπόλοιπο 38,6% των φορέων δεν κατηγοριοποιεί τη συλλεχθείσα πληροφόρηση. Σύμφωνα με τις αποκρίσεις των ερωτηθέντων η κατηγοριοποίηση περιλαμβάνει κατά κύριο λόγο χώρα, θέμα και κλάδο.
  - Ποσοστό 74,14% των δικτυακών τόπων των φορέων που συμμετείχε στην έρευνα διαθέτει ενσωματωμένη μηχανή αναζήτησης, με ποσοστό 25,86% να μην διαθέτει.
  - Ενεργούς συνδέσμους επικοινωνίας με άλλους παρεμφερείς ιστότοπους ενσωματώνει το 48,28% των συμμετεχόντων φορέων. Την μεγαλύτερη συχνότητα εμφάνισης παρουσιάζουν το Enterprise Greece (25,81%) και η πύλη Agora του Υπουργείου Εξωτερικών (24,19%). Ακολουθούν ο (ΠΣΕ) Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων με 14,52%, ο (ΣΕΒΕ) Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος με 12,90% και ο Οργανισμός Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων με ποσοστό 9,68%. Το υπόλοιπο 12,90% αναφέρεται στους ιστοτόπους των: Euroρα, ΣΕΒ, Ε.Ε., Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδος, ΣΒΣΕ, ΣΒΘΚΕ, ΣΕΚ, Διαύγεια, Ερμής.
- ⇒ **Υποδομή, οργάνωση, κανόνες και διαδικασίες λειτουργίας**
- Από το σύνολο του δείγματος συνολικά 35 φορείς σε ποσοστό 80,41% παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης τύπου helpdesk. Το 82,93% των συγκεκριμένων φορέων επικοινωνεί με τρίτο φορέα σε περίπτωση αδυναμίας ανταπόκρισης σε αίτημα ενδιαφερομένου. Στους φορείς αυτούς συμπεριλαμβάνονται: τα αρμόδια υπουργεία, το Enterprise Greece (ΟΠΕ), τα τελωνεία, ο ΣΕΒ, ο ΣΕΒΕ, το ΕΒΕΑ, οι εμπορικοί ακόλουθοι, άλλα επιμελητήρια, τα γραφεία ΟΕΥ, ο ΕΟΤ, το ΚΕΕ, ο ΣΒΕΘ, επιχειρηματικοί φορείς, η αναπτυξιακή Κρήτης – ΣΕΚ.
  - Το 17,07% δεν μπορεί να ανταποκριθεί στα αιτήματα των εξαγωγικών επιχειρήσεων και δεν ακολουθεί συγκεκριμένη διαδικασία για την αντιμετώπιση της αδυναμίας αυτής. Οι λόγοι της μη ανταπόκρισης στα συγκεκριμένα αιτήματα είναι μεταξύ άλλων η αδυναμία συνεχούς κατάρτισης του προσωπικού, η μεγάλη γκάμα των προϊόντων και τα διαφορετικά καθεστώτα εξαγωγών ανά χώρα, η αδυναμία πρόσβασης σε μια ενιαία ηλεκτρονική βάση δεδομένων, η μη λειτουργία τμήματος με αποκλειστικό αντικείμενο την υποστήριξη των εξαγωγών, η έλλειψη τεχνογνωσίας, η ανυπαρξία θεσμικού πλαισίου, η ελλιπής ενημέρωση, οι ανεπάρκεια κτιριακών και υλικοτεχνικών υποδομών, ο περιορισμένος χρόνος, η συχνή μεταβολή των καθεστώτων και των νομοθεσιών και σε όλες τις περιπτώσεις του δείγματος η έλλειψη προσωπικού και μάλιστα εξειδικευμένου.
- ⇒ **Λογισμικό, βάσεις δεδομένων, πρωτόκολλα επικοινωνίας κλπ.**
- Από το σύνολο των φορέων που παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης helpdesk μόλις οι οκτώ (8) διατηρούν ειδικό πρωτόκολλο επικοινωνίας για τη λειτουργία του. Σε μία μόνο περίπτωση



γίνεται χρήση εξειδικευμένου λογισμικού πελατοκεντρικής εφαρμογής διαχείρισης ερωτημάτων (CRM). Στις υπόλοιπες περιπτώσεις τα αιτήματα / ερωτήματα καταχωρούνται σε ειδικό φάκελο και προωθούνται στα αρμόδια τμήματα των φορέων προς απάντηση από εξειδικευμένα στελέχη και κατόπιν επικοινωνίας με άλλους αρμόδιους φορείς.

- Όσον αφορά την ύπαρξη συστήματος διατήρησης και άντλησης πληροφορίας από προηγούμενα αιτήματα ενδιαφερόμενων με δυνατότητες επεξεργασίας, κάθε φορέας ακολουθεί ξεχωριστή λύση. Σε κάποιες περιπτώσεις τηρούνται έντυπα αρχεία, σε άλλες ψηφιοποιούνται τα αιτήματα και αποθηκεύονται σε βάση δεδομένων, ενώ σε άλλες περιπτώσεις διατηρούνται και αρχειοθετούνται τα ηλεκτρονικά αρχεία επικοινωνίας.

#### ⇒ Υλικοτεχνική υποδομή

- Ποσοστό 53,76% των φορέων φιλοξενεί το δικτυακό τους τόπο σε δικές τους υποδομές με το υπόλοιπο 46,24% να έχει αναθέσει την φιλοξενία σε πάροχο Web-hosting. Όσον αφορά τη διαχείριση του περιεχομένου των ιστοσελίδων και την πλατφόρμα στην οποία βασίζονται, στο 66,67% των περιπτώσεων οι δικτυακοί τόποι των φορέων είναι κατασκευασμένοι κατά παραγγελία και δεν είναι βασισμένοι σε κάποιο έτοιμο CMS της αγοράς. Το 4,76% είναι βασισμένο σε Drupal, εξίσου το 4,76% βασίζεται σε Wordpress και το 4,76% βασίζεται σε Joomla.

#### ⇒ Φορείς που φιλοξενούν τον ιστότοπο εντός των υποδομών τους

- Η συντριπτική πλειονότητα, σε ποσοστό 96,77% διαθέτει έναν εξυπηρετητή φιλοξενίας του ιστοτόπου και έναν δευτερεύοντα σκληρό δίσκο για ανάκαμψη σε περίπτωση αστοχίας, με την απόλυτη πλειοψηφία να διαθέτει αυτόνομη μονάδα αδιάλειπτης παροχής ρεύματος (UPS).
- Το 82,76% των φορέων που φιλοξενούν τον ιστότοπο τους στις υποδομές τους, διαθέτουν λειτουργικό σύστημα Windows Server. Μόλις το 16,94% προτιμά λύσεις βασισμένες σε λειτουργικό σύστημα Unix, όπως MacOS Server, Linux ή Sun OS, γεγονός το οποίο δικαιολογείται αν λάβει κανείς υπόψιν την πολυετή στρατηγική συνεργασία του ελληνικού δημοσίου με τη Microsoft.
- Από το σύνολο του δείγματος το 47,83% δηλώνει πως συμμορφώνεται με το πρότυπο ασφαλείας κατά ISO 27001, γεγονός όμως που δεν συνάδει με τις υπόλοιπες απαντήσεις τους. Μόλις το 47,83% κάνει χρήση αλγορίθμων κρυπτογράφησης και μόνο το 54,55% των φορέων διαθέτει σαφώς διατυπωμένες πολιτικές ασφαλείας. Τέλος, ειδική περιοχή μελών διαθέτει ο δικτυακός τόπος στο 83,33% του δείγματος. Συγκρίνοντας τις δύο τελευταίες τιμές, προβληματισμό δημιουργεί το γεγονός της μη κρυπτογραφημένης μετάδοσης στο διαδίκτυο, των πληροφοριών της διαβαθμισμένης περιοχής μελών. Ενθαρρυντικό αλλά αστήριχτο είναι το γεγονός πως το 80,77% των φορέων δηλώνει πως διαθέτει σχέδιο ανάκαμψης από ενδεχόμενη καταστροφή (disaster recovery plan).

#### ⇒ Φορείς που φιλοξενούν τον δικτυακό τους τόπο σε υπεργολάβο:

- Ποσοστό 46,24% των φορέων έχει αναθέσει τη φιλοξενία της ιστοσελίδας του σε υπεργολάβο (*outsourcing web hosting*). Από το σύνολο των περιπτώσεων που συνεργάζονται με υπεργολάβο για την φιλοξενία της ιστοσελίδας τους, οι εξυπηρετητές τους βρίσκονται σε φυσική τοποθεσία κατά 75% στην Ελλάδα. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις το ποσοστό μοιράζεται μεταξύ Αγγλίας, Γαλλίας, Γερμανίας, ΗΠΑ και Ολλανδίας. Το 36,67% του δείγματος έχει εγκατεστημένο το δικτυακό του τόπο σε κοινόχρηστο server (Shared Server). Αντίθετα, το 40% χρησιμοποιεί αυτόνομο εξυπηρετητή (Dedicated Server), ενώ το 23,33% φιλοξενεί το δικτυακό του τόπο σε εικονικά αυτόνομο εξυπηρετητή (VPS).
- Το Cpanel αποτελεί το δημοφιλέστερο σύστημα απομακρυσμένης διαχείρισης σύμφωνα με τις αποκρίσεις του δείγματος (40,74%). Το Plesk ακολουθεί με 29,63%. Άλλο, δήλωσε επίσης το 29,63% του δείγματος, χωρίς ωστόσο να διευκρινίσει ποια ακριβώς λύση χρησιμοποιεί.
- Το 83,87% των παρόχων φιλοξενίας διαθέτει αδιάκοπη τεχνική υποστήριξη σε βάση 24/7/365, ενώ σε εξίσου υψηλό ποσοστό 86,67% παρέχει υπηρεσίες αντιγράφων ασφαλείας, είτε αυτόματα είτε μέσω ftp. Αντίθετα, μόλις το 41,38% παρέχει νομική κάλυψη επί των παροχών του συμβολαίου (SLA).



### Χαρακτηριστικά δείγματος υφιστάμενων και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων.

- Αναφορικά με το μέγεθος των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα άνω του 50% του δείγματος (72,55% αθροιστικά) αφορά σε μικρές επιχειρήσεις κάτω των 50 εργαζομένων. Μόλις το 11,59% του δείγματος απασχολεί προσωπικό άνω των 200 εργαζομένων. Ποσοστό 38,69% των επιχειρήσεων έχει κύκλο εργασιών μικρότερο του 1 εκατ €, ποσοστό 27,14 %, από 1-5 εκατ. €, ποσοστό 9,80 % από 5-10 εκατ. €, ποσοστό 15,83 % από 10-50 εκατ. €, και άνω των 50 εκατ. € ποσοστό 8,54%.
  - Ποσοστό 70,28% του δείγματος είναι εξαγωγικές επιχειρήσεις και το υπόλοιπο 29,72% εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις. Η συμμετοχή των εξαγωγών επί του κύκλου εργασιών για το 37,09% του δείγματος είναι μικρότερη του 10%, ποσοστό εξαγωγών 10%-30% επί του κύκλου εργασιών διαθέτει το 24,33% των επιχειρήσεων, ποσοστό 30%-50% το 6,82% των επιχειρήσεων και ποσοστό εξαγωγών άνω του 50% του κύκλου εργασιών το 31,75%.
- ⇒ **Αποτύπωση και Αξιολόγηση Υπηρεσιών Εξωστρέφειας από Φορείς.**
- Το εταιρικό δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων αποτελεί τη βασική πηγή πληροφόρησης των εξαγωγικών και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων. Ακολουθούν με μικρή διαφορά οι διαδικτυακές υπηρεσίες ελληνικών φορέων και υπηρεσίες τύπου Help Desk και η απευθείας επικοινωνία με τους αρμόδιους δημόσιους φορείς και η συνεργασία με ιδιωτικές εταιρίες παροχής εξειδικευμένων εξαγωγικών υπηρεσιών και τέλος οι διαδικτυακές υπηρεσίες φορέων των ξένων χωρών.
  - Ανάλογα με τον τομέα δραστηριότητας των επιχειρήσεων μεταβάλλεται και το προφίλ ενημέρωσης. Στον πρωτογενή τομέα προέχει η ενημέρωση από τις εταιρείες παροχής εξειδικευμένων εξαγωγικών υπηρεσιών, το εταιρικό δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων αποτελεί τη βασική πηγή πληροφόρησης για τις επιχειρήσεις του δευτερογενή τομέα, ενώ στον τριτογενή τομέα πρωταρχική πηγή πληροφόρησης αποτελούν οι διαδικτυακές υπηρεσίες φορέων των προς εξαγωγή χωρών.
  - Αντιστοίχως στατιστικά σημαντικές διαφορές προέκυψαν μεταξύ των επιχειρήσεων μελετώντας την επίδραση του μεγέθους του προσωπικού. Οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις τείνουν να βασίζονται περισσότερο στο εταιρικό δίκτυο αντιπροσώπων, ενώ οι μικρότερες επιχειρήσεις απευθύνονται περισσότερο στις εγχώριες υπηρεσίες τύπου Help Desk.
  - Όσον αφορά τη συχνότητα επικοινωνίας με φορείς παροχής διαδικτυακών υποδομών πληροφόρησης, η πλατφόρμα του Υπουργείου Εξωτερικών Agora, παρουσιάζει την μεγαλύτερη επισκεψιμότητα βάσει των απαντήσεων που έδωσαν οι επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα, με το Σύνδεσμο Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος να ακολουθεί, και να ακολουθεί η Enterprise Greece (ΟΠΕ) και ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων (ΠΣΕ). Στον αντίποδα, χαμηλή είναι η επισκεψιμότητα του Οργανισμού Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων, του ΕΒΕΑ και του Export Gate της Eurobank. Σημαντική συχνότητα επικοινωνίας καταγράφεται με λοιπούς κλαδικούς φορείς και κατά κύριο λόγο τα κατά τόπους επιμελητήρια.

### Αποτύπωση κενών, δυσλειτουργιών ή επικαλύψεων με βάση την αντίληψη των ιδίων των φορέων που τα παρέχουν

- Η μεγαλύτερη έλλειψη παρουσιάζεται στη γνώση των τιμών των προϊόντων, των τιμών του καταναλωτή και των τιμών του εμπορίου. Σημαντική υστέρηση παρατηρείται και στην περίπτωση των φορολογικών στοιχείων των εξαγωγών ανά προϊόν και ανά χώρα. Σημαντικές ελλείψεις καταγράφονται στους τρόπους πληρωμής / είσπραξης των προς εξαγωγή προϊόντων αλλά και του ανταγωνισμού ανά προϊόν και χώρα. Αντίθετα, σχετική επάρκεια παρατηρείται σε σχέση με τις δυνατότητες χρηματοδότησης (επιδοτήσεις κλπ) και την ενημέρωση για εκθέσεις και ειδικές εκδηλώσεις ανά προϊόν. Τέλος, σε ικανοποιητικό επίπεδο κυμαίνεται και η τεχνική υποστήριξη για τη συμμετοχή σε εκθέσεις / εκδηλώσεις.
- Η πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού αποτελεί πρώτιστη προτεραιότητα, ακολουθεί η αναβάθμιση των υποδομών, hardware και software, και η αλλαγή οργανωτικής δομής.



**Αποτύπωση με βάση αντίληψη των ωφελουμένων επιχειρήσεων (δηλ. αν η πληροφόρηση και οι υπηρεσίες που τους προσφέρονται κρίνονται από τους ίδιους επαρκείς και αν / πως μπορούν να βελτιωθούν)**

- Η πλατφόρμα Agora του Υπουργείου Εξωτερικών συγκέντρωσε τις προτιμήσεις ως τον φορέα ο οποίος ανταποκρίνεται περισσότερο στις εξαγωγικές ανάγκες των ερωτηθέντων επιχειρήσεων. Ακολουθεί ο ΣΕΒΕ και ο Enterprise Greece. Στις επόμενες θέσεις βρέθηκαν τα κατά τόπους επιμελητήρια, ο ΠΣΕ, το Export Gate της Eurobank, ο ΣΕΒ, το ΕΒΕΑ, ο ΟΑΕΠ και το Euroga Enterprise Network.
- Όσον αφορά τις προτεραιότητες των επιχειρήσεων σχετικά με την πληροφόρηση που λαμβάνουν από τους φορείς παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών, η ζήτηση ανά προϊόν και ανά χώρα αποτελεί πρώτη προτεραιότητα για τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις. Υψηλό δείκτη προτεραιότητας απέσπασε ο ανταγωνισμός ανά προϊόν και χώρα, η δυνατότητα εξεύρεσης εισαγωγών (ή πρακτόρων) που ενδιαφέρονται για συγκεκριμένα προϊόντα, αλλά και ο ανταγωνισμός ανά προϊόν και ανά χώρα.
- Οι επιχειρήσεις του πρωτογενή και δευτερογενή τομέα θεωρούν τη ζήτηση ανά προϊόν και χώρα ως τη σημαντικότερη πληροφόρηση, ωστόσο στην περίπτωση του τριτογενή τομέα οι γραφειοκρατικές διαδικασίες και τα φορολογικά στοιχεία των εξαγωγών αποτελούν προτεραιότητα.
- Όσον αφορά στη βελτίωση των υποδομών πληροφόρησης οι αποκρίσεις των ερωτηθέντων επιχειρήσεων διαμορφώθηκαν εστιασμένα κυρίως στο συντονισμό των εμπλεκόμενων φορέων, στη στελέχωση των υφιστάμενων φορέων με έμπειρο προσωπικό και εξειδίκευση ανά κλάδο δραστηριότητας πληροφόρησης και στο σχεδιασμό νέου ολοκληρωμένου συστήματος διαδικτυακής ενημέρωσης και υπηρεσίας Help Desk.

**Προτάσεις λύσεων για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης.**

Οι προτεινόμενες λύσεις (υπό μορφή γενικών κατευθύνσεων και επιλογών) για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης, εντός του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου και με βάση τις ισχύουσες αρμοδιότητες των διαφόρων εμπλεκόμενων, καταλήγουν σε προτάσεις για μορφές συνεργασίας και συντονισμού εμπλεκόμενων φορέων, καθώς και οργανωτικές λύσεις για την αντιμετώπιση του κατακερματισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών, την διασφάλιση διαλειτουργικότητας συστημάτων και παροχής ενιαίας και εύληπτης και αξιοποιήσιμης πληροφόρησης.

Ειδικότερα, με βάση το παραπάνω πλαίσιο προσέγγισης και με έμφαση στη συλλογή, αξιοποίηση και διάχυση της πληροφορίας που απαιτείται τόσο σε επίπεδο πολιτείας όσο και επιχείρησης για τη χάραξη και υλοποίηση επιτυχούς εξαγωγικής πολιτικής, προτείνονται οι ακόλουθες λύσεις ομαδοποιημένες στις δυο (2) *Δράσεις Προτεραιότητας, (A1 & A2)* όπως αυτές προβλέπονται στο Σχέδιο Δράσης για την Προώθηση των Εξαγωγών (Υπουργείο Οικονομίας ανάπτυξης & Τουρισμού, Μάρτιος 2016). Σε αυτό το πλαίσιο και με έμφαση στη συλλογή, αξιοποίηση και διάχυση της πληροφορίας που απαιτείται τόσο σε επίπεδο πολιτείας όσο και επιχείρησης για τη χάραξη και υλοποίηση επιτυχούς εξαγωγικής πολιτικής, προτείνονται οι ακόλουθες Δράσεις προτεραιότητας :

**Δράση A1 : Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας**

Το πληροφοριακό σύστημα θα λειτουργεί ως “κέντρο γνώσης” υποστηριζόμενο από βάσεις δεδομένων για την λήψη αποφάσεων στο πλαίσιο της εξαγωγικής πολιτικής, προεξάρχουσας μιας βάσης κωδικοποίησης της υπάρχουσας σχετικής νομοθεσίας και εργαλείων επιχειρησιακής ευφυΐας (*Business Intelligence*) για τη διαχείριση, παρουσίαση και



ανάλυση των δεδομένων με στόχο τη διευκόλυνση της έγκαιρης, έγκυρης και αποτελεσματικής λήψης αποφάσεων.

Οι προτάσεις που ακολουθούν, ταξινομημένες σε ομαδοποιημένες *Προτάσεις Παρέμβασης* δέον όπως υλοποιηθούν μέσα από μια σειρά επιμέρους *Ενεργειών*, βασίζονται στα ευρήματα της έρευνας καταγράφοντας θέματα σχετικά με (i) τον καθορισμό της σχετικότητας του περιεχομένου για τη νέα πύλη πληροφόρησης, (ii) τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να συλλεχθεί ενδεχόμενη πληροφόρηση που λείπει και (iii) τη βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων. Η επεξεργασία των θεμάτων αυτών οδηγεί σε ερωτήματα σχετικά με τους φορείς οι οποίοι θα είναι επιφορτισμένοι με την παροχή της σχετικής πληροφόρησης, το είδος και την συχνότητα – επικαιροποίησης πληροφόρησης. Επιπλέον, επισημαίνονται θέματα επιμερισμού της εργασίας μεταξύ των συμμετεχόντων φορέων (*δημόσιου-ιδιωτικού τομέα*) οι οποίοι θα παρέχουν πληροφόρηση στη νέα δικτυακή πύλη. Σημαντικότερο όλων, η διαμόρφωση πρότασης για ένα μνημόνιο κατανόησης για τον καταμερισμό της εργασίας και των υποχρεώσεων των συνεργαζόμενων φορέων που θα τροφοδοτούν την πύλη πληροφόρησης. Στην κατεύθυνση αυτή αποτελεί αίτιας σημασίας η υποστήριξη της πολιτικής ηγεσίας στο όλο εγχείρημα με το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης να κατέχει τον ρόλο του “ θεματοφύλακα “ στις δυο *Δράσεις Προτεραιότητας*.

#### **Πρόταση Παρέμβασης A.1.1 : Αποτύπωση Αναγκών Πληροφοριακού Συστήματος**

Ενέργεια A.1.1.1 : Αποτίμηση της υπάρχουσας εξαγωγικής πληροφόρησης

Ενέργεια A.1.1.2 : Αποτύπωση κενών πληροφόρησης και τρόποι κάλυψης

Ενέργεια A.1.1.3 : Βελτίωση της ποιότητας των περιεχομένου

#### **Πρόταση Παρέμβασης A.1.2 : Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος**

Ενέργεια A.1.2.1 : Αποτίμηση της συμβατότητας υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων

Ενέργεια A.1.2.2: Διασφάλιση Διαλειτουργικότητας πληροφοριακού συστήματος AGORA /Υπουργείου Εξωτερικών και του Υπουργείου Οικονομίας Ανάπτυξης & Τουρισμού

Ενέργεια A.1.2.3 : Αξιοποίηση βέλτιστων διεθνών πρακτικών αναφορικά με τη δομή ανάλογων συστημάτων από χώρες της Ε.Ε.

Ενέργεια A.1.2.4 : Ανάπτυξη τεχνικών προδιαγραφών Πληροφοριακού Συστήματος

#### **Πρόταση Παρέμβασης A.1.3: Ανάπτυξη διαδικασιών συνεργασίας εμπλεκόμενων φορέων**

Ενέργεια A.1.3.1 : Επεξεργασία Μνημονίου Συμφωνίας (*Memorandum of Understanding – MoU*) των εμπλεκόμενων φορέων

Ενέργεια A.1.3.2 : Ανάπτυξη διαδικασιών επιμερισμού εργασιών εμπλεκόμενων φορέων

Η ανάγκη για τη δημιουργία του Πληροφοριακού Συστήματος, το οποίο απολήγει σε μία δυναμική, διαδικτυακή πύλη ενημέρωσης εξυπηρετεί συγκεκριμένους στόχους, οι οποίοι συνδέονται με *Βέλτιστες Πρακτικές (Best practices)* άλλων χωρών, πρακτικές οι οποίες ικανοποιούν βασικά-κοινά χαρακτηριστικά προσφέροντας δυνατότητες δράσεων πολιτικής.





Ο παρακάτω πίνακας αποτυπώνει συγκεντρωτικά τη διασύνδεση Στόχων → Βέλτιστων Πρακτικών → Βασικών Χαρακτηριστικών → Δυνατοτήτων Δράσεων Πολιτικής για τη Δράση: Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας.

Υπηρεσίες Διαδικτυακών Πυλών Εξωστρέφειας				
Στόχος	Βέλτιστες Πρακτικές	Βασικά χαρακτηριστικά	Δυνατότητες δράσεων πολιτικής	
Εύκολη και οικονομική πρόσβαση σε αξιοποιήσιμες πληροφορίες & Σύναψη επαφών και επιχειρηματική δικτύωση	BusinessInfo.cz Τσεχία	Ομαδοποίηση αξιοποιήσιμων πληροφοριών σε ευανάγνωστη και εύχρηστη μορφή (onestop- shop)	Βελτίωση του Συστήματος Γραφείων Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων (OEY) αναφορικά με την Πληροφόρηση, έτσι ώστε τα γραφεία να μπορούν να παρέχουν έγκυρη, επικαιροποιημένη και αξιοποιήσιμη πληροφόρηση.	
	ΑΗΚ Εμπορικά Επιμελητήρια του Εξωτερικού Γερμανία		Συνεργασία και ο συντονισμός των γραφείων ΟΕΥ με το ΥΠΟΙΑΝ και τον ΟΠΕ για τον σχεδιασμό και υλοποίηση δράσεων σύναψης επαφών και διασυννοριακής συνεργασίας και δικτύωσης	
	Marketplace Baltic Region Σουηδία		Επιλογή του φορέα με ισχυρές δομές, ευέλικτες και αποτελεσματικές διαδικασίες για τον συντονισμό, που θα διασφαλίζει την αξία, την ομαδοποίηση και ομογένεια της πληροφόρησης	
	Πλατφόρμα Econet Αυστρία, Τσεχία, Σλοβακία		Πρόσβαση σε ευκαιρίες εξαγωγών και πληροφορίες δικτύωσης και επιχειρηματικών επαφών, οι οποίες συλλέγονται στην εσωτερική βάση δεδομένων, μεταφράζονται, ταξινομούνται ανά τομέα και να δημοσιεύονται στον δικτυακό τόπο.	Τυποποίηση των βασικών διεργασιών και προδιαγραφών – απαιτήσεων της πληροφόρησης και δημιουργία κοινών πλατφόρμων με έξυπνες συνδέσεις σε επικαιροποιημένες σελίδες διαδικτύου.
	Δίκτυο INTERNED Κάτω Χώρες / Ρηνανία- Βεστφαλία		Σχεδιασμός της ηλεκτρονικής πλατφόρμας διαδικτυακής εφαρμογής που θα μπορούσε να βασιστεί για παράδειγμα στο Φόρουμ Επιχειρηματικής Δικτύωσης στο <a href="http://agoga.mfa.gr/">http://agoga.mfa.gr/</a> , διαδικτυακή εφαρμογή του ΟΠΕ, ή σε άλλη εφαρμογή επιχειρηματικού φορέα εξωστρέφειας)	
Εύκολη και δωρεάν πρόσβαση σε κοινοτικές διαδικτυακές δομές πληροφόρησης.	ted.europa.eu - EE madb.europa.eu - EE agrelma.eu - EE european commission - EE exporthelp.europa.eu - EE	Πολύγλωσσο περιεχόμενο, με εξειδικευμένη πληροφόρηση για ενίσχυση των εξαγωγών. Φιλικό περιβάλλον και κατανοητό περιεχόμενο.	Εμπλουτισμός γνωσιακών βάσεων ελληνικών φορέων με την πληροφόρηση που παρέχουν οι ευρωπαϊκές κοινοτικές δομές στήριξης των ευρωπαϊκών εξαγωγικών επιχειρήσεων εντός και εκτός ΕΕ.	
Διαφάνεια πληροφόρησης για χρηματοοικονομικά εργαλεία	Jetro - Ιαπωνία	Ομαδοποίηση και σύγκριση χρηματοοικονομικών εργαλείων σε ηλεκτρονική διαδικτυακή πλατφόρμα	Επιλογή του φορέα με ισχυρές δομές, ευέλικτες και αποτελεσματικές διαδικασίες για τον συντονισμό, που θα διασφαλίζει την αξία, την ομαδοποίηση και ομογένεια της πληροφόρησης	
	Eusme Centre China - Κίνα		Σχεδιασμός και της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της διαδικτυακής εφαρμογής που θα μπορούσε να βασιστεί για παράδειγμα στο Φόρουμ Επιχειρηματικής Δικτύωσης στο <a href="http://aidfunding.mfa.gr/un/">http://aidfunding.mfa.gr/un/</a> ή στις ιστοσελίδες του ΥΠΟΙΑΝ που αφορούν κοινοτικά προγράμματα)	
	EVD Ολλανδία	Παρουσίαση εργαλείων με απλό και φιλικό προς τον χρήστη τρόπο (όροι και τιμές πρέπει να είναι εύκολα συγκρίσιμες)	Σχεδιασμός της ηλεκτρονικής πλατφόρμας διαδικτυακής εφαρμογής που θα μπορούσε να βασιστεί για παράδειγμα στο Φόρουμ Επιχειρηματικής Δικτύωσης στο <a href="http://agoga.mfa.gr/">http://agoga.mfa.gr/</a> , διαδικτυακή εφαρμογή του ΟΠΕ, ή σε άλλη εφαρμογή επιχειρηματικού φορέα εξωστρέφειας)	
	Dun & Bradstreet	Online διαδικτυακή ανάπτυξη επιχειρησιακού σχεδίου (business plan)		
Εξειδίκευση φορέων ανά κλάδο=> Φιλτράρισμα πληροφόρησης	Bakery USA - ΗΠΑ Global Wines & Spirits	Ο ενδιαφερόμενος πληροφορείται μόνο για θέματα του κλάδου του.	Δημιουργία αντίστοιχων φορέων πληροφόρησης εξαγωγικών επιχειρήσεων για τα ελληνικά τρόφιμα και ποτά κλπ. Ενημέρωση συνεταιρισμός και συνδέσμων.	

#### Δράση A2 : Αναβάθμιση “Υπηρεσιών Helpdesk”

Η Υπηρεσία “Helpdesk” αποτελεί τμήμα της προηγούμενης Δράσης (πληροφοριακό σύστημα & διαδικτυακή πύλη εξωστρέφειας). Οι παρεχόμενες υπηρεσίες υποστήριξης θα συνδέονται αμφίδρομα με το προτεινόμενο πληροφοριακό σύστημα & διαδικτυακή πύλη εξωστρέφειας της Δράσης A1, μετά την ολοκλήρωση του συστήματος, έτσι ώστε να αξιοποιούν όλο το εύρος των παρεχόμενων από το σύστημα πληροφοριών και παράλληλα, να το ανατροφοδοτούν με τις εμπειρίες των χρηστών διαδικτυακής πληροφοριακής πύλης. Με αυτόν τον τρόπο, το Helpdesk θα χρησιμεύει ως πύλη εισόδου για όλα τα αιτήματα των Ελλήνων εξαγωγέων (π.χ. μέσω email, τηλέφωνο, εκ του σύνεγγυς ενημέρωση). Το λειτουργικό σύστημα του Helpdesk θα είναι υπεύθυνο για τη διαβίβαση του αιτήματος στον αρμόδιο φορέα που μπορεί να παρέχει τη σχετική συμβουλή στον εξαγωγέα. Ακολουθούν οι προτάσεις για τη συγκεκριμένη Δράση, ταξινομημένες σε ομαδοποιημένες Προτάσεις Παρέμβασης, οι οποίες υλοποιούνται μέσα από μια σειρά επιμέρους Ενεργειών, οι οποίες βασίζονται στα ευρήματα της έρευνας της παρούσας Αναγνωριστικής Μελέτης.

#### Πρόταση Παρέμβασης A.2.1 : Προσδιορισμός παρεχόμενων υπηρεσιών “HelpDesk”

Ενέργεια A.2.1.1 : Αποτίμηση παρεχόμενων υπηρεσιών “HelpDesk”



Ενέργεια Α.2.1.2 : Αξιοποίηση βέλτιστων διεθνών πρακτικών ανάλογων υπηρεσιών υποστήριξης ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τη λειτουργία κ.λπ

Ενέργεια Α.2.1.3 : Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών

### Πρόταση Παρέμβασης Α.2.2 : Προσδιορισμός τρόπου λειτουργίας Υπηρεσίας “HelpDesk”

Ενέργεια Α.2.2.1: Ανάπτυξη τυποποιημένων διαδικασιών επιμερισμού εργασιών εμπλεκόμενων φορέων

Ενέργεια Α.2.2.2 : Ανάπτυξη σχεδίου βιωσιμότητας Υπηρεσίας “HelpDesk”

Ενέργεια Α.2.2.3 : Ανάπτυξη διαδικασιών επιμερισμού εργασιών εμπλεκόμενων φορέων

Ενέργεια Α.2.2.4 : Σύνταξη απαιτήσεων υλικοτεχνικού εξοπλισμού υποστήριξης “HelpDesk”

Ενέργεια Α.2.2.5 : Σύνταξη απαιτήσεων ανθρώπινου δυναμικού υποστήριξης “HelpDesk” και προσδιορισμού τυχόν αναγκών κατάρτισης

Η ανάγκη για τη δημιουργία της Υπηρεσίας “HelpDesk” για την ενημέρωση και υποστήριξη των υπάρχοντων και δυνητικών εξαγωγέων εξυπηρετεί στόχους, οι οποίοι μπορούν να επιτευχθούν μέσα από *Βέλτιστες Πρακτικές (Best practices)* άλλων χωρών, πρακτικές οι οποίες καλύπτουν κοινά χαρακτηριστικά και ικανές να συνεισφέρουν σε δράσεις πολιτικής. Ο παρακάτω πίνακας αποτυπώνει συγκεντρωτικά τη διασύνδεση *Στόχων* → *Βέλτιστων Πρακτικών* → *Βασικών Χαρακτηριστικών* → *Δυνατοτήτων Δράσεων Πολιτικής* για τη Δράση: Αναβάθμιση Υπηρεσιών “HelpDesk”.

Υπηρεσίες Helpdesk			
Στόχος	Βέλτιστες Πρακτικές	Βασικά χαρακτηριστικά	Δυνατότητες δράσεων πολιτικής
Προγράμματα επιμόρφωσης ανθρώπινου δυναμικού => ανάπτυξη δεξιοτήτων ανθρώπινου δυναμικού σχετικά με την εξωστρέφεια	INOV Contacto Πορτογαλία	Σύνδεση με τον επιχειρηματικό κόσμο μέσω πρακτικής εξάσκησης του ανθρώπινου δυναμικού.	Καταλυτικός είναι ο ρόλος των επιχειρηματικών φορέων για την ενεργοποίηση των επιχειρήσεων και για την οργάνωση των προγραμμάτων.
	KIVI Φιλανδία	Συνδυασμός πρακτικών πτυχών με θεματικές διαλέξεις και προγράμματα σπουδών.	Πιθανή ενεργοποίηση του Υπουργείου Κοινωνικής Ασφάλισης για την υποστήριξη των προγραμμάτων με μέτρα ελάφρυνσης των ασφαλιστικών εισφορών ως κίνητρο για τις επιχειρήσεις.
	Cluster τεχνολογίας Ουγγαρία	Δικτύωση του ανθρώπινου δυναμικού ώστε να ενταχθεί σε διαδικασία διαρκούς μάθησης και ενημέρωσης.	Αποτύπωση συγκεκριμένων απαιτήσεων για τις επαγγελματικές ειδικότητες που προωθούν την εξωστρέφεια των επιχειρήσεων, καθώς και η καταγραφή των απαιτούμενων δεξιοτήτων.
Προγράμματα με εξατομικευμένη υποστήριξη => αύξηση της ανταγωνιστικότητας των μέσω εξατομικευμένης προσέγγισης	Dubai FDI - ΗΑΕ	Εξέυρεση εισαγωγέων για κάθε επενδυτική πρόταση που κατατίθεται στο φορέα .	Απευθείας σύνδεση της ελληνικής εξαγωγικής αγοράς με τις ανά τον κόσμο αγορές, φέρνοντας σε επαφή εξαγωγείς και εισαγωγείς. (Matching)
	Invest in Turkey - Τουρκία		
	HKTDC Hong-Kong		
	Innovation Norway Νορβηγία	Μακροχρόνια δέσμευση η οποία μπορεί να υπερβεί σε διάρκεια τον ένα χρόνο	Θεσμοθέτηση καταρτισμένων και πιστοποιημένων συμβούλων, οι οποίοι ειδικεύονται στη διεθνοποίηση επιχειρήσεων και διασφαλίζουν την ποιότητά.
	EDC Canadian Trade - Καναδάς		
	Globaali Φιλανδία	Κατάρτιση επιχειρησιακού σχεδίου ανάπτυξης και διεθνοποίησης	Σύνδεση της πανεπιστημιακής έρευνας με την επιχειρηματικότητα
	Go International Γερμανία		
	Anuga Γερμανία		
	Enterprise Ireland - Ιρλανδία		
	Passport to export Hv. Βασίλειο		
Austrade - Αυστραλία	Υποστήριξη επιχείρησης από πιστοποιημένο σύμβουλο	Αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας, ώστε το πρόγραμμα να αποκτήσει την απαραίτητη εμπιστοσύνη του επιχειρηματικού κόσμου	
Export New Zealand			
First flight Ιρλανδία			
Icex Ισπανία			
ItalTrade Ιταλία			
PIPEnet Ισπανία	Λειτουργία ενός κεντρικού σημείου (focal point) υποδοχής όλων των αιτημάτων που συντονίζει όλους τους φορείς.	Αντιμετώπιση των φαινομένων των εμπλεκόμενων αρμοδιοτήτων φορέων και της διάχυτης πληροφόρησης. Ο εξαγωγέας λαμβάνει μία απάντηση σχετικά με το ερώτημά του και όχι περισσότερες και ορισμένες φορές αντίθετες.	
Swedish-Trade			
Austria-Trade			
Ενιαία και καθολική στήριξη εξαγωγέων από έναν φορέα => Αποφυγή διάχυτης πληροφόρησης.	German-Trade		

Με στόχο τον προσδιορισμό και την αξιολόγηση των μεσο - μακροπρόθεσμων αναγκών, των αναμενόμενων αποτελεσμάτων, των ποσοτικοποιημένων στόχων, της συνοχής της



στρατηγικής που προτείνεται από το *Σχέδιο Δράσης Εξαγωγών* μέσα από την υλοποίηση των Δράσεων Προτεραιότητας όπως εξυπηρετούνται από τις παραπάνω *Προτάσεις Παρεμβάσεων* εφαρμόζεται η τεχνική της *Ex ante Αξιολόγησης*. Ειδικότερα, στην *Ex ante* (εκ των προτέρων) αξιολόγηση, τα βασικά ζητήματα που εξετάζονται είναι:

- ⇒ Η συσχέτιση των προτάσεων (καταλληλότητα της στρατηγικής σε σχέση με τις ανάγκες που έχουν προσδιορισθεί)
- ⇒ Η αποτελεσματικότητα των προτάσεων (εάν δηλαδή οι στόχοι του προτάσεων είναι δυνατό να επιτευχθούν)
- ⇒ Η σκοπιμότητα του προτάσεων (κρίνονται οι πιθανές επιπτώσεις στις ευρύτερες ανάγκες των εξαγωγικών και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων)
- ⇒ Η ποιότητα του προτάσεων που εξετάζονται, καθότι είναι ιδιαίτερα σημαντική για τον βαθμό επίτευξης των στόχων του Σχεδίου Δράσης
- ⇒ Οι πιθανοί κίνδυνοι που εγκυμονούν για την επιτυχία επίτευξης των δράσεων, τόσο όσον αφορά τις πολιτικές επιλογές που γίνονται όσο και με το προτεινόμενο σύστημα εφαρμογής.

Προτείνονται οι παρακάτω στρατηγικές επιλογές, τεκμηριώνοντας ταυτόχρονα την επιλογή τους καθώς και την χρησιμότητα του Σχεδίου Δράσης για την Προώθηση των Εξαγωγών, παρεμβάσεις υψηλής προτεραιότητας του οποίου εντάσσονται στο επόμενο διάγραμμα.

	<b>Ισχυρά σημεία</b>	<b>Αδυναμίες</b>
<b>Ευκαιρίες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Χάραξη πολιτικής εξαγωγών με συγκεκριμένη στόχευση σε σαφώς προσδιορισμένο χρονικό ορίζοντα</li> <li>• Ανάδειξη επενδυτικών ευκαιριών για εγχώρια και ξένα κεφάλαια, σε τομείς που παρουσιάζουν εξαγωγικές προοπτικές</li> <li>• Διαμόρφωση επενδυτικής πολιτικής που θα εστιάζει στο σχεδιασμό κινήτρων για τη διεύρυνση της παραγωγικής βάσης με εξωστρεφή προσανατολισμό, ιδίως σε τομείς υψηλής προστιθέμενης αξίας</li> <li>• τα έργα υποδομής</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενίσχυση της γνώσης και πληροφόρησης που τίθεται στη διάθεση τόσο των εξαγωγέων όσο και των διαμορφωτών πολιτικής σε σχέση με το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της εξαγωγικής δραστηριότητας</li> <li>• Ενδυνάμωση των δομών και λειτουργιών της Οικονομικής Διπλωματίας, ως βασικού μηχανισμού διείσδυσης στις αγορές του εξωτερικού</li> <li>• Διαμόρφωση ενός αποτελεσματικού συστήματος διοίκησης, με έμφαση στην ανάπτυξη συνεργειών για την προώθηση της εξωστρέφειας μεταξύ των εμπλεκόμενων δημόσιων ή και ιδιωτικών φορέων</li> </ul>
<b>Απειλές</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενίσχυση της συμβουλευτικής υποστήριξης για την παρακολούθηση της πορείας του Σχεδίου Δράσης με στόχο την μείωση κινδύνων απώλειας πόρων</li> <li>• Ενίσχυση της αξιολόγησης του Σχεδίου Δράσης λαμβάνοντας υπόψη τις όποιες συγκρούσεις συμφερόντων, σημαντικό ρόλο θα παίξουν τα προληπτικά μέτρα που θα λαμβάνονται</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Θεσμοθετημένη συνεργασία των stakeholders/εμπλεκόμενων φορέων ιδιαίτερα αυτής των Enterprise Greece (Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης &amp; Τουρισμού) και της Διεύθυνσης Επιχειρηματικής Ανάπτυξης του Υπουργείου Εξωτερικών.</li> <li>• Καθιέρωση βέλτιστων διαδικασιών, πρακτικών και μεθοδολογικών εργαλείων που χρησιμοποιούνται διεθνώς για προγραμματισμό, παρακολούθηση και αποτίμηση των δράσεων εξωστρέφειας</li> <li>• Τυποποίηση των διαδικασιών για τη συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων σε όλα τα απαραίτητα βήματα για την κατάρτιση και εκτέλεση των δράσεων εξωστρέφειας</li> <li>• Ενίσχυση των δράσεων ελέγχων, επιθεωρήσεων και πιστοποιήσεων της υλοποίησης των έργων</li> <li>• Πρόταση μεθοδολογικού πλαισίου παρακολούθησης συνεργειών, για την ενίσχυση της συμπληρωματικότητας και την αποφυγή επικαλύψεων των δράσεων εξωστρέφειας όλων των συναρμόδιων</li> </ul>



	Ισχυρά σημεία	Αδυναμίες
		φορέων

#### A.1.: «Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας»

Προκειμένου όπως απαντηθούν τα βασικά αξιολογικά ερωτήματα όπως τέθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο αναφορικά με την *καταλληλότητα, αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, σκοπιμότητα και βιωσιμότητα* συντάχθηκε ο παρακάτω πίνακας ο οποίος εξετάζει κρίσιμες δραστηριότητες με συγκεκριμένες ενέργειες – απαιτήσεις αποτελώντας παράλληλα ένα οδικό χάρτη μετάβασης στο πληροφοριακό σύστημα & διαδικτυακή πύλη εξωστρέφειας».

Ανάπτυξη πληροφοριακής υποδομής και διασφάλιση διασυνδεσιμότητας	<p>Συμβατότητα υφιστάμενων πληροφορικών συστημάτων</p> <p>Διαλειτουργικότητα πληροφοριακού συστήματος εσωτερικού περιβάλλοντος (ΥπΟικΑν) και διεθνούς περιβάλλοντος (ΥΠΕΞ)</p> <p>Καλές πρακτικές άλλων κρατών μελών της ΕΕ (Γερμανία, Ολλανδία, Ισπανία, Ιρλανδία)</p> <p>Προτάσεις Ελληνικών Φορέων (ΣΕΒΕ, ΣΕΒ, ΕΒΕΑ)</p>
Επεξεργασία Μνημονίου συνεργασίας κρατικών/ιδιωτικών φορέων παροχής υπηρεσιών εξωστρέφειας	<p>Προσδιορισμός φορέων παροχής υπηρεσιών εξωστρέφειας</p> <p>Ανάπτυξη προτάσεων καταμερισμού εργασιών εμπλεκόμενων φορέων</p> <p>Ανάπτυξη διαδικασιών λειτουργίας και υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος –διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας</p> <p>Υπογραφή μνημονίου συνεργασίας επιμερισμού εργασιών μεταξύ των φορέων παροχής υπηρεσιών εξωστρέφειας</p>

#### A.2.: «Υπηρεσία Helpdesk»

Ακολουθώντας την ίδια λογική με την προηγούμενη δράση της Διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας και προκειμένου όπως απαντηθούν τα συγκεκριμένα βασικά αξιολογικά ερωτήματα παρατίθεται ο επόμενος πίνακας ο οποίος εξετάζει κρίσιμες δραστηριότητες με συγκεκριμένες ενέργειες – απαιτήσεις αποτελώντας παράλληλα ένα οδικό χάρτη μετάβασης στο HelpDesk.

Προσδιορισμός περιεχομένου / υπηρεσιών	Καθορισμός περιεχομένου σε σχέση με την ανάδειξη πεδίων που δεν καλύπτονται, την χρηστικότητα και τις ανάγκες όπως
--	--





	<p>καταγράφονται από τους φορείς και τις επιχειρήσεις. Αξιοποίηση τεχνογνωσίας και βέλτιστων πρακτικών από τα συστήματα Helpdesk σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ όσον αφορά το περιεχόμενο και τη δομή. Προσδιορισμός διαδικασιών αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών (όπως πχ χρόνος ανταπόκρισης) των διαφόρων φορέων παροχής υπηρεσιών Helpdesk.</p>
<p>Προσδιορισμός τρόπου λειτουργίας και πληροφοριακής υποδομής</p>	<p>Οριστικοποίηση επιμερισμού εργασιών μεταξύ των συνεργαζόμενων φορέων Αξιοποίηση τεχνογνωσίας και βέλτιστων πρακτικών από τα συστήματα Helpdesk σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ όσον αφορά τη στελέχωση και τη βιωσιμότητα Έλεγχος της τεχνικής συμβατότητας μεταξύ του νέου Helpdesk και των υφιστάμενων, Ενσωμάτωση των υπηρεσιών Helpdesk στη Διαδικτυακή πύλη εξωστρέφειας.</p>

Για την επιτυχή υλοποίηση των παραπάνω προτάσεων βελτιστοποίησης της υφιστάμενης κατάστασης με βασικά κριτήρια τις διαπιστωμένες από την Αναγνωριστική Μελέτη ανάγκες των επιχειρήσεων και τη δυνατότητα υποστήριξης από τους παρόχους υπηρεσιών εξωστρέφειας, απαιτείται η διαμόρφωση ενός *αποτελεσματικού πλαισίου θεσμοθετημένων συνεργειών* μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων, το οποίο θα υποστηρίζεται από την εκάστοτε πολιτική ηγεσία και θα τυγχάνει της ενδεδειγμένης πολιτικής παρέμβασης σε περιπτώσεις παρέκκλισης από τους προκαθορισμένους στόχους και ανάλωσης πολύτιμων πόρων.

## 1.1 Εισαγωγή

Στο πλαίσιο των υποχρεώσεων που απέρρεαν από το δεύτερο Πρόγραμμα Οικονομικής Προσαρμογής για την Ελλάδα, τον Απρίλιο του 2012 ανακοινώθηκε η εθνική στρατηγική για τις εξαγωγές η οποία στηριζόταν σε τρεις πυλώνες:

- ✓ τη διεύρυνση της εξαγωγικής βάσης (Enlarging Greece's export base),
- ✓ την προώθηση των εξαγωγών (Exports promotion),
- ✓ την απλοποίηση των διαδικασιών για την πραγματοποίηση εξαγωγών (Exports facilitation).

Για την υλοποίηση της ανωτέρω εθνικής στρατηγικής ζητήθηκε παροχή τεχνικής βοήθειας (άρθρο 25) με το συντονισμό της Ομάδας Δράσης για την Ελλάδα (Task Force for Greece) και δρομολογήθηκαν δύο προγράμματα:

- Στρατηγική για τη Διευκόλυνση του Εξωτερικού Εμπορίου, με αρμόδιο εμπειρογνώμονα τη UNECE,
- Στρατηγική για την Προώθηση των Εξαγωγών, με αρμόδιο εμπειρογνώμονα το Υπουργείο Οικονομικών Υποθέσεων (Ministry of Economic Affairs) της Ολλανδίας.

Το τρίτο Πρόγραμμα Οικονομικής Προσαρμογής για την Ελλάδα (Αύγουστος 2015) έθεσε εκ νέου την ανάγκη επικαιροποίησης της εθνικής στρατηγικής για τις εξαγωγές, αφενός σε ό,τι αφορά την υλοποίηση του σχεδίου δράσης για τη διευκόλυνση του εμπορίου (ως προς





την εθνική ενιαία θυρίδα) και αφετέρου σε ότι αφορά την **έγκριση ενός σχεδίου δράσης για την προώθηση των εξαγωγών.**

Στην κατεύθυνση αυτή, το Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού ανέλαβε την πρωτοβουλία για την εκπόνηση **Σχεδίου Δράσης** για την ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, με μεσοπρόθεσμο ορίζοντα υλοποίησης, το οποίο έχει εκπονηθεί λαμβάνοντας υπόψη τόσο τις συστάσεις της Ολλανδικής έκθεσης – στο πλαίσιο της τεχνικής βοήθειας (Task Force for Greece) και του Προγράμματος Στρατηγική για την Προώθηση των Εξαγωγών, με αρμόδιο εμπειρογνώμονα το Υπουργείο Οικονομικών Υποθέσεων της Ολλανδίας, όσο και τα αποτελέσματα της σχετικής διαβούλευσης που είχε πραγματοποιηθεί το 2013 μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών φορέων.

Στο εν λόγω **Σχέδιο Δράσης** δίνεται προτεραιότητα σε δράσεις με επαρκές επίπεδο ωριμότητας προς υλοποίηση, για τις οποίες έχει διαπιστωθεί ότι χρήζουν παρέμβασης, και οι οποίες αποσκοπούν στον αποτελεσματικό σχεδιασμό της εξαγωγικής πολιτικής και στη διευκόλυνση της πρόσβασης των Ελλήνων εξαγωγέων στις διεθνείς αγορές μέσω της αναβάθμισης και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα. Ειδικότερα, σε ό,τι αφορά τις δύο επιμέρους Δράσεις **A.1.: «Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας»** και **A.2.: «Υπηρεσία τύπου Helpdesk»** όπως έχουν προταθεί στο πλαίσιο του **Εθνικού Προγράμματος Μεταρρυθμίσεων 2016** και ειδικότερα στο Σχέδιο Δράσης για την Προώθηση των Εξαγωγών, διαπιστώθηκε, τόσο κατά την κατάρτιση των προτάσεων, όσο και κατά τη διαβούλευση μεταξύ δημοσίων και ιδιωτικών φορέων που ακολούθησε, ότι τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί **πληροφοριακά συστήματα, διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης και υπηρεσίες τύπου Helpdesk** από πολλούς φορείς, δημόσιους και ιδιωτικούς.

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η εκπόνηση αναγνωριστικής μελέτης η οποία θα προβεί στην αποτύπωση και αποτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης διαδικτυακών υποδομών και υπηρεσιών πληροφόρησης που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Σκοπός της μελέτης είναι να αναπτυχθούν στη συνέχεια οι σχετικές υποδομές και υπηρεσίες στο πλαίσιο του Σχεδίου Δράσης Ενίσχυσης των Εξαγωγών και συγκεκριμένα η «Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας και υπηρεσίας τύπου Helpdesk».

Στο πλαίσιο της **Αναγνωριστικής Μελέτης** μελέτης, ο Ανάδοχος θα διερευνήσει, θα αποτυπώσει και θα αποτιμήσει:

1. Την υφιστάμενη κατάσταση σε πληροφοριακή υποδομή και υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα και ειδικότερα:

- Τους φορείς (δημόσιους και ιδιωτικούς) που διαθέτουν διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης και υπηρεσίες υποστήριξης τύπου Helpdesk των εξαγωγέων, κάνοντας μνεία σε τυχόν καταστατικές τους υποχρεώσεις όσον αφορά αυτού του είδους δραστηριότητες.
- Τις πηγές και το είδος της πληροφορίας που συλλέγουν (θεματικές κατηγορίες που καλύπτονται, είδος στοιχείων κλπ.), όπως και τον τρόπο με τον οποίο οργανώνουν και παρουσιάζουν την πληροφόρηση που διαθέτουν ή/και παρέχουν τις



υποστηρικτικές υπηρεσίες τους (π.χ. μέσω διαδικτύου, τηλεφώνου, αλληλογραφίας, προσωπικών συναντήσεων κοκ.).

- Την υποδομή, την οργάνωση, τους κανόνες και τις διαδικασίες λειτουργίας τους (υλικοτεχνική υποδομή, λογισμικό, ανθρώπινο δυναμικό, οργανογράμματα, διατυπωμένες πολιτικές και καταστατικές υποχρεώσεις).

2. Τυχόν κενά, δυσλειτουργίες ή επικαλύψεις των υφιστάμενων δομών όσον αφορά τα παραδοτέα τους (πληροφόρηση και υποστηρικτικές υπηρεσίες), με βάση τόσο την αντίληψη των ιδίων των φορέων που τα παρέχουν (δηλ. ποιες κρίνουν ότι είναι οι ανάγκες, αν καλύπτονται, ποια προβλήματα έχουν εντοπίσει οι ίδιοι κλπ.), όσο και την αντίληψη των ωφελούμενων επιχειρήσεων (δηλ. αν η πληροφόρηση και οι υπηρεσίες που τους προσφέρονται κρίνονται από τους ίδιους επαρκείς, ή αν και πώς μπορούν να βελτιωθούν).

3. Προτεινόμενες λύσεις (υπό μορφή γενικών κατευθύνσεων και επιλογών) για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης, εντός του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου και με βάση τις ισχύουσες αρμοδιότητες των διαφόρων εμπλεκόμενων, οι οποίες να καταλήγουν σε προτάσεις για μορφές συνεργασίας και συντονισμού εμπλεκόμενων φορέων, καθώς και οργανωτικές λύσεις για την αντιμετώπιση του κατακερματισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών, την διασφάλιση διαλειτουργικότητας συστημάτων και παροχής ενιαίας, εύληπτης και αξιοποιήσιμης πληροφόρησης. Οι προτεινόμενες λύσεις απαιτείται να συνοδεύονται από ex-ante αξιολόγησή τους.

## 1.2 Ταυτότητα έρευνας

Στην έρευνα πεδίου που πραγματοποιήθηκε συμμετείχαν συνολικά πενήντα επτά (57) φορείς και τριακόσιες δέκα έξι (316) επιχειρήσεις. Στο δεύτερο κεφάλαιο του παραδοτέου παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας όπως αυτά προέκυψαν κατά το στάδιο της στατιστικής ανάλυσης.



## 2. Αναλυτική καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης σε πληροφοριακή υποδομή και υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

Οι υποδομές και τα εργαλεία που χρησιμοποιούν οι Φορείς χαρακτηρίζονται σε μεγάλο βαθμό από κατακερματισμό των πληροφοριών, επικαλύψεις, απουσία ουσιαστικής διαλειτουργικότητας αλλά και μεγάλη ανομοιογένεια ως προς το είδος και το εύρος της παρεχόμενης από αυτά πληροφόρησης, με τελικό αποτέλεσμα την ελλιπή ενημέρωση των εξαγωγικών και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων.

Από την πρώτη εκτίμηση, καθίσταται σαφές ότι επιχείρηση η οποία θα αναζητήσει σχετική πληροφόρηση αντιμετωπίζει πληθώρα ανεξάρτητων ιστοσελίδων. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στις επιχειρήσεις, περιορίζονται κυρίως στην παράθεση πληροφοριών μέσω στατικών διαδικτυακών πυλών, χωρίς υψηλό βαθμό διαδραστικότητας με το χρήστη. Κάθε τομέας παροχής υπηρεσιών διαδικτύου, αποτελεί ανεξάρτητη νησίδα, χωρίς διασύνδεση με τις υπόλοιπες, με διαφορετική πλοήγηση, αισθητική παρουσία και λειτουργία και πολλαπλά διαφοροποιημένη τεχνική υποστήριξη.

Τα παραπάνω έχουν ως κύριες συνέπειες:

- Την αδυναμία παροχής διαδραστικών υπηρεσιών και διασφάλισης πλαισίου στήριξης ολοκληρωμένης πληροφόρησης.
- Την αλληλοεπικάλυψη αρμοδιοτήτων με αποτέλεσμα, την ασαφή κατανομή υποχρεώσεων και την ανεπαρκή ροή περιεχομένου.
- Την κατάτμηση των Βάσεων Δεδομένων με αποτέλεσμα, άλλοτε διπλοεγγραφές ή απουσία περιεχομένου και άλλοτε μη επικαιροποιημένο περιεχόμενο.
- Την ανομοιογενή αισθητική των ιστοτόπων, η οποία καθιστά προβληματική την ενιαία διαδικτυακή ταυτότητα της πολιτικής εξωστρέφειας.
- Την αναποτελεσματική και κοστοβόρα υποστήριξη και συντήρηση των επί μέρους συστημάτων.

Η Αναγνωριστική Μελέτη είναι ένα σύνθετο έργο το οποίο παρουσιάζει τα εξής χαρακτηριστικά όσον αφορά την υφιστάμενη κατάσταση με την πληροφοριακή υποδομή και τις υπηρεσίες πληροφόρησης που παρέχονται από τους φορείς:

- Η εμπλοκή ικανού αριθμού φορέων από τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες πληροφόρησης σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις.
- Οι καταστατικές υποχρεώσεις των φορέων πληροφόρησης και υποστήριξης των εξαγωγικών διέπονται από διαφορετικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.
- Η υποδομή, η οργάνωση, οι κανόνες και οι διαδικασίες λειτουργίας (υλικοτεχνική υποδομή, ανθρώπινο δυναμικό, οργανογράμματα, λογισμικό, βάσεις δεδομένων, πρωτόκολλα επικοινωνίας κλπ.) διαφέρουν σημαντικά.
- Οι πηγές και το είδος της πληροφορίας που συλλέγουν όπως και το είδος των στοιχείων ανήκουν σε διαφορετικές θεματικές κατηγορίες



- Ο τρόπος με τον οποίο αποκτάται, οργανώνεται και παρουσιάζεται η διατιθέμενη πληροφόρηση ποικίλει αναλόγως.
- Η διαφορετική παροχή των υποστηρικτικών υπηρεσιών η οποία γίνεται μέσω διαδικτύου, τηλεφώνου, προσωπικών συναντήσεων κ.ά.
- Η ύπαρξη κενών, δυσλειτουργιών και επικαλύψεων των υφιστάμενων δομών όσον αφορά την παρεχόμενη πληροφόρηση και τις υποστηρικτικές υπηρεσίες, με βάση τόσο την αντίληψη των ιδίων των φορέων όσο και την αντίληψη των ωφελούμενων επιχειρήσεων, δηλαδή εάν η πληροφόρηση και οι υπηρεσίες που τους προσφέρονται κρίνονται επαρκείς και αν/πως μπορούν να βελτιωθούν.

Το έργο της ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαδικτυακής ενημέρωσης και υπηρεσιών υποστήριξης τύπου helpdesk των εξαγωγικών επιχειρήσεων, τόσο με την αξιοποίηση των υφιστάμενων δυνατοτήτων, όσο και με το σχεδιασμό νέων θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες υπηρεσίες εξωστρεφούς χαρακτήρα και προσανατολισμού συμπεριλαμβάνοντας :

- Υποβολή και διεκπεραίωση ηλεκτρονικών αιτήσεων επιχειρήσεων
- Ανάπτυξη και παροχή προσωποποιημένων διαδραστικών και άλλων ενημερωτικών υπηρεσιών (π.χ. RSS feeds, alerts & Newsletters με δυνατότητα επιλογής πολλαπλών κριτηρίων).
- Υπηρεσίες καθοδήγησης σε εταιρείες για τη διερεύνηση χρηματοδοτικών ευκαιριών.
- Παροχή εξειδικευμένων εργαλείων επιχειρηματικής συνεργασίας.
- Υπηρεσίες παρακολούθησης και ενημέρωσης για τα αναπτυξιακά προγράμματα του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.
- Υπηρεσίες δια-λειτουργικότητας για τη διασύνδεση πολλαπλών και, σε πολλές περιπτώσεις, ασύμβατων πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης των δεδομένων που αφορούν στα πεδία πολιτικής εξωστρέφειας του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.
- Την αξιοποίηση της υφιστάμενης πληροφοριακής υποδομής και τη συμπλήρωση και διασύνδεσή της με νέες εφαρμογές και συστήματα, που θα είναι σε θέση να υποστηρίξουν τη λειτουργία του μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υλοποιώντας τις σχετικές παρεμβάσεις (βλ. «Οδικό Χάρτη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» (Ν. 3979/2011 ΦΕΚ Α' 138)

Στο εν λόγω σχέδιο προτεραιότητα δίνεται σε δράσεις που αποσκοπούν στον αποτελεσματικό σχεδιασμό της εξαγωγικής πολιτικής και στη διευκόλυνση της πρόσβασης των Ελλήνων εξαγωγέων στις διεθνείς αγορές μέσω της αναβάθμισης και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα. Πρόκειται για δράσεις με επαρκές επίπεδο ωριμότητας προς υλοποίηση και για τις οποίες έχει διαπιστωθεί ότι χρήζουν παρέμβασης. Ειδικά σε ό,τι αφορά τις δυο επιμέρους δράσεις (Α.1.: «Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας» και Α.2.: «Υπηρεσία τύπου Helpdesk»), που έχουν προταθεί στο πλαίσιο του σχεδίου, διαπιστώθηκε, τόσο κατά την κατάρτιση των προτάσεων, όσο κατά τη διαβούλευση μεταξύ δημοσίων και ιδιωτικών φορέων που ακολούθησε, ότι:

- Τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί πληροφοριακά συστήματα και διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης από πολλούς φορείς, δημόσιους και ιδιωτικούς. Αναφέρονται ενδεικτικά η διαδικτυακή πύλη ενημέρωσης AGORA του Υπουργείου Εξωτερικών – Υπ/νση Β1, τα πληροφοριακά συστήματα της Ελληνικής Εταιρείας Επενδύσεων και Εξαγωγικού Εμπορίου (πρώην ΟΠΕ) - Enterprise Greece, του Πανελληνίου Συνδέσμου Εξαγωγέων (ΠΣΕ), η πύλη Export-Gate της EUROBANK, του Συνδέσμου Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ), του ΣΕΒ, του



ΕΒΕΑ, κλπ. Οι υποδομές και τα εργαλεία αυτά χαρακτηρίζονται σε μεγάλο βαθμό από κατακερματισμό, επικαλύψεις, απουσία ουσιαστικής διαλειτουργικότητας αλλά και μεγάλη ανομοιογένεια ως προς το είδος και το εύρος της παρεχόμενης από αυτά πληροφόρησης, με τελικό αποτέλεσμα την ελλιπή ενημέρωση των εξαγωγικών επιχειρήσεων.

- Αντίστοιχα, για την ενημέρωση και υποστήριξη των υπαρχόντων και δυνητικών εξαγωγέων λειτουργούν από διάφορους φορείς υπηρεσίες helpdesk (π.χ. Συνήγορος Αγοράς στο πλαίσιο της Διεύθυνσης Επιχειρηματικής Ανάπτυξης του Υπουργείου Εξωτερικών, Enterprise Greece, φορείς εκπροσώπησης εξαγωγέων κ.ά.), οι οποίες δεν επικοινωνούν λειτουργικά επαρκώς (ή καθόλου) μεταξύ τους, έχουν διαφορετικά συστήματα λειτουργίας και παρέχουν ανομοιογενείς υπηρεσίες (ως προς το είδος ενημέρωσης/υποστήριξης, το επίπεδο χειρισμού και το βαθμό διεκπεραίωσης των αιτημάτων, κ.ο.κ.).

Προκειμένου να επιταχυνθούν οι διαδικασίες για την υλοποίηση των δύο προαναφερόμενων δράσεων είναι αναγκαία η διενέργεια προκαταρκτικής αναγνωριστικής μελέτης της υφιστάμενης κατάστασης ως προς τις διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης και ως προς τις υπηρεσίες υποστήριξης τύπου helpdesk, που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

Όπως αναφέρεται στο Εθνικό πρόγραμμα μεταρρυθμίσεων που δημοσιεύτηκε τον Απρίλιο του 2016, εκπονήθηκε η Ελληνική πρόταση που αφορά το «Σχέδιο Δράσης για την προώθηση των Εξαγωγών». Το Σχέδιο Δράσης προέκυψε μέσα από συνεργασία του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης & Τουρισμού, του Υπουργείου Εξωτερικών, του εποπτευόμενου φορέα «Enterprise Greece» και διαβούλευση με τους επιχειρηματικούς φορείς (ΣΕΒ, Εξαγωγικούς Φορείς κλπ.). Το Σχέδιο Δράσης εγκρίθηκε ομόφωνα όπως και η πρόταση του Υπουργού Οικονομίας για δημιουργία Διυπουργικής Επιτροπής Εξωστρέφειας η οποία και συστάθηκε. Σε φάση τελικής διαμόρφωσης με άλλα Υπουργεία είναι η σύσταση της «Επιχειρησιακής Επιτροπής Εξωστρέφειας» για την υλοποίηση, παρακολούθηση και συντονισμό των δράσεων της εθνικής στρατηγικής για την προώθηση της εξωστρέφειας και την υποστήριξη του έργου της διυπουργικής επιτροπής εξωστρέφειας.

Συνοπτικά, οι δράσεις του Σχεδίου για την προώθηση των Εξαγωγών είναι οι εξής:

1. Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας. Θα βασίζεται σε δύο πυλώνες αποτύπωσης του εσωτερικού και του διεθνούς περιβάλλοντος.
2. Αναβάθμιση υπηρεσιών Helpdesk προς τους υπάρχοντες και εν δυνάμει εξαγωγείς.
3. Δημιουργία ενός πλαισίου προδιαγραφών και κριτηρίων βάσει των οποίων θα αξιολογούνται και θα εγκρίνονται προτάσεις πιστοποιημένων φορέων κατάρτισης για τη δημόσια χρηματοδότηση προγραμμάτων εκπαίδευσης, καθώς και προγραμμάτων σε εξαγωγικές και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις.
4. Εκπόνηση Οδηγών Επιχειρηματικότητας.
5. Αναβάθμιση λειτουργίας γραφείων Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων (Ο.Ε.Υ.)

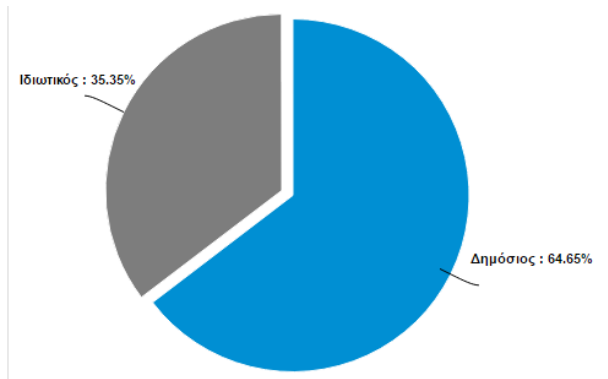




## 2.1 Φορείς (δημόσιοι και ιδιωτικοί) που διαθέτουν διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης και υπηρεσίες υποστήριξης (helpdesk) των εξαγωγέων

Χαρακτηριστικά δείγματος 56 φορέων του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα που παρέχουν αφενός διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης και αφετέρου υπηρεσίες τύπου help desk:

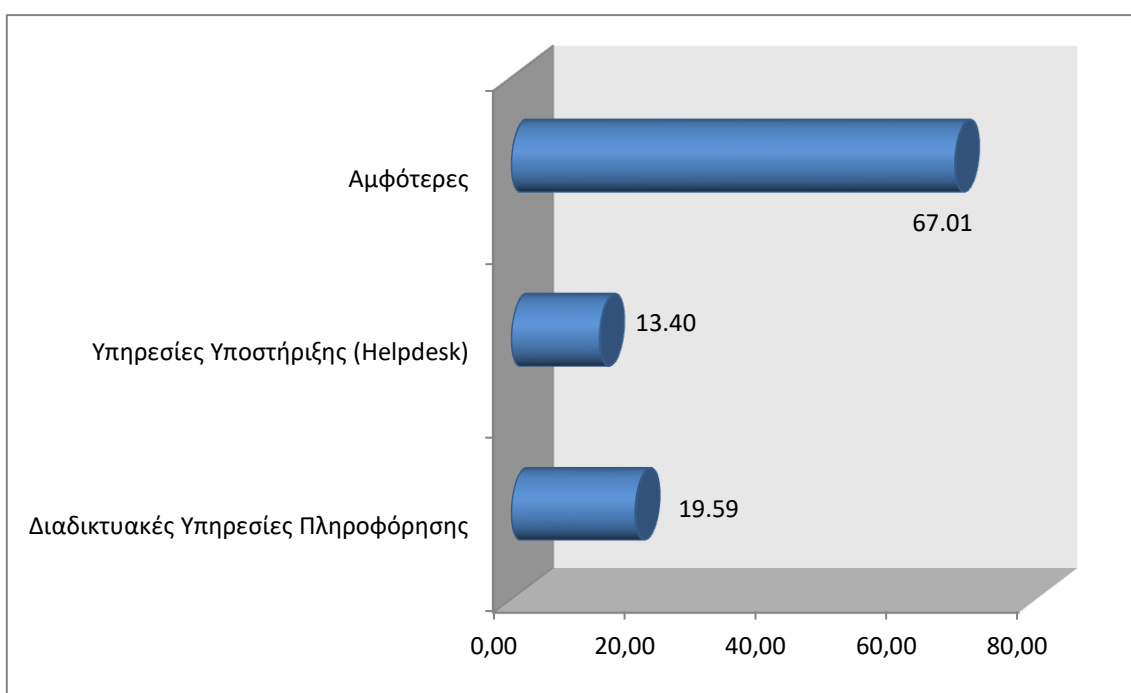
Το 64,65% του δείγματος των φορέων που συμμετείχαν στην έρευνα προήλθε από το δημόσιο τομέα. Αντίστοιχα, το 35,35% προήλθε από τον ιδιωτικό.



Τομέας	Ποσοστό
Δημόσιος	64,65%
Ιδιωτικός	35,35%
Σύνολο	100,00%

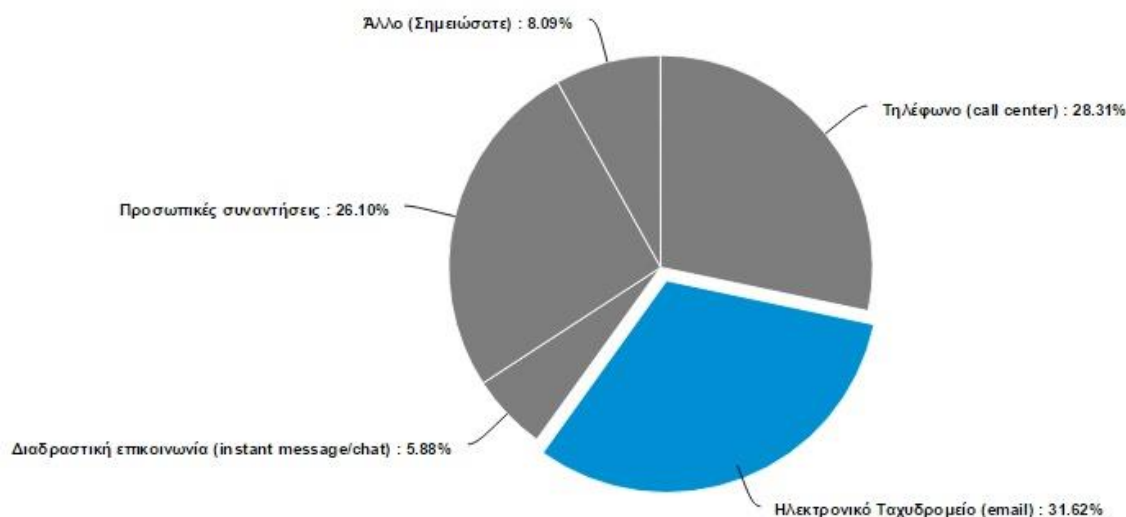
Η πλειονότητα του δείγματος 67,01% παρείχε τόσο διαδικτυακές υπηρεσίες πληροφόρησης όσο και υπηρεσίες υποστήριξης (Help Desk). Το 19,59% των ερωτηθέντων παρείχε μόνο υπηρεσίες διαδικτυακής πληροφόρησης, ενώ το 13,40% παρείχε μόνο υπηρεσίες HelpDesk.

Σημειώσατε την κατηγορία υπηρεσιών πληροφόρησης που παρέχονται από το φορέα σας σε επιχειρήσεις για την ενίσχυση της εξαγωγικής τους δραστηριότητας:	Ποσοστό
Διαδικτυακές Υπηρεσίες Πληροφόρησης	19,59%
Υπηρεσίες Υποστήριξης (Helpdesk)	13,40%
Αμφότερες	67,01%
Σύνολο	100,00%



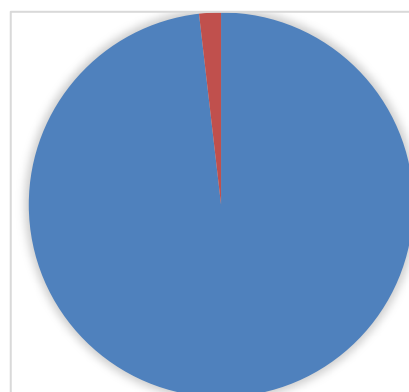
Από το σύνολο των φορέων που παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης Helpdesk, το 31,62% επικοινωνεί με τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομίου (email) και το 28,31% μέσω τηλεφώνου. Σημαντικό ποσοστό 26,10% προβαίνει σε προσωπικές συναντήσεις, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό 5,88% αξιοποιεί τεχνολογίες διαδραστικής επικοινωνίας (instant messaging). Το 8,09% των φορέων δήλωσε πως χρησιμοποιεί άλλους τρόπους επικοινωνίας. Σε αυτούς συγκαταλλέγονται τα τηλεομοιοτυπικά μηνύματα (φαξ), η διοργάνωση ενημερωτικών ημερίδων, η επιτόπου αποστολή συμβούλων εξαγωγών, η συμμετοχή σε εκθέσεις εξωτερικού, η αποστολή ενημερωτικών newsletters, η διοργάνωση σεμιναρίων, οι καταχωρήσεις στον τοπικό και εθνικό τύπο και η έκδοση δελτίων τύπου.

Στην παραπάνω περίπτωση υποστήριξης Helpdesk σημειώσατε τον τρόπο επικοινωνίας με τους ενδιαφερόμενους	Ποσοστό
Τηλέφωνο (call center)	28.31%
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (email)	31.62%
Διαδραστική επικοινωνία (instant message/chat)	5.88%
Προσωπικές συναντήσεις	26.10%
Άλλο	8.09%



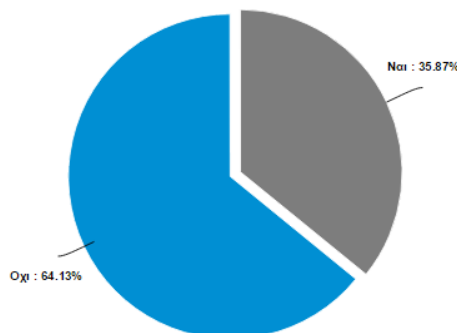
Ο συνολικός αριθμός εργαζομένων των φορέων που συμμετείχαν στην έρευνα ανήλθε στα 20.254 άτομα. Ο μέσος αριθμός εργαζομένων των φορέων ανήλθε σε 402,35 άτομα. Αντίστοιχα ο συνολικός αριθμός εργαζομένων στις διαδικτυακές δομές πληροφόρησης ανήλθε στα 372 άτομα και ο μέσος αριθμός εργαζομένων στις διαδικτυακές δομές πληροφόρησης ανήλθε σε 7,5 άτομα.

Αριθμός εργαζομένων	
Συνολικός αριθμός εργαζομένων:	20.254
Αριθμός εργαζομένων στις διαδικτυακές δομές πληροφόρησης	372
Μέσος συνολικός αριθμός εργαζομένων	282,35
Μέσος αριθμός εργαζομένων στις διαδικτυακές δομές πληροφόρησης	4,95



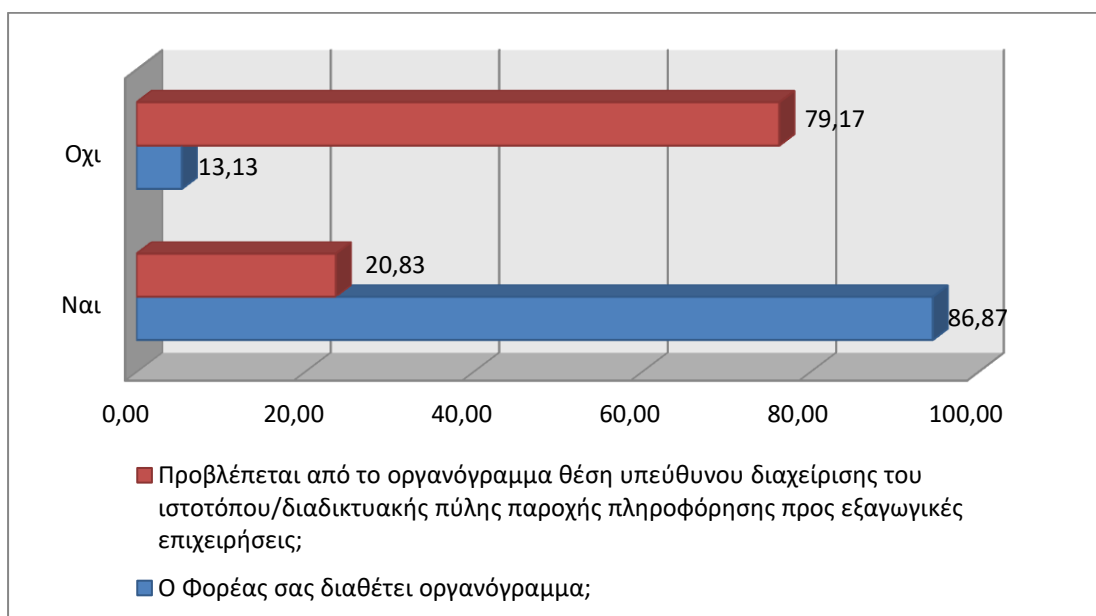
Μόλις στο 35,87% των φορέων του δείγματος προβλέπεται από το καταστατικό σύστασης η παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών πληροφόρησης και η παροχή υπηρεσιών τύπου Help Desk. Στο υπόλοιπο 64,13% δεν υπάρχει αντίστοιχη καταστατική πρόβλεψη.

Οι παραπάνω οριζόμενες διαδικτυακές δομές πληροφόρησης αποτελούν καταστατική υποχρέωση του φορέα;	Ποσοστό
<b>Ναι</b>	35,87%
<b>Όχι</b>	64,13%
<b>Σύνολο</b>	100,00%



Ενώ το 86,87% των φορέων διαθέτει συγκροτημένο οργανόγραμμα μόλις στο 13,13% του δείγματος προβλέπεται από το οργανόγραμμα θέση υπευθύνου διαχείρισης του ιστοτόπου/διαδικτυακής πύλης παροχής πληροφόρησης προς τις εξαγωγικές επιχειρήσεις.

Ο Φορέας σας διαθέτει οργανόγραμμα;	Ποσοστό	Προβλέπεται από το οργανόγραμμα θέση υπεύθυνου διαχείρισης του ιστοτόπου/διαδικτυακής πύλης παροχής πληροφόρησης προς επιχειρήσεις;	Ποσοστό
<b>Ναι</b>	86,87%	Ναι	20,83%
<b>Όχι</b>	13,13%	Όχι	79,17%
<b>Σύνολο</b>	100,00%	Σύνολο	100,00%



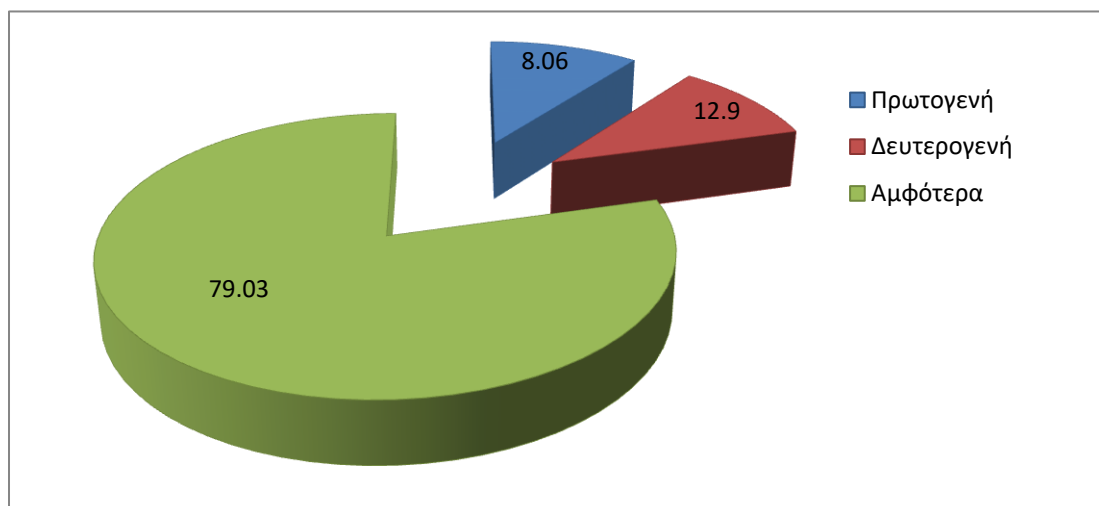
Στην περίπτωση των επιμελητηρίων, τα μητρώα είναι τα τμήματα που εμπλέκονται ως επί το πλείστο με την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών πληροφόρησης. Στις περιπτώσεις των υπόλοιπων φορέων παρατηρείται κατάτμηση σε διάφορα τμήματα, όπως για παράδειγμα τα τμήματα μηχανοργάνωσης.



## 2.2 Πηγές και είδος της πληροφορίας που συλλέγουν οι Φορείς

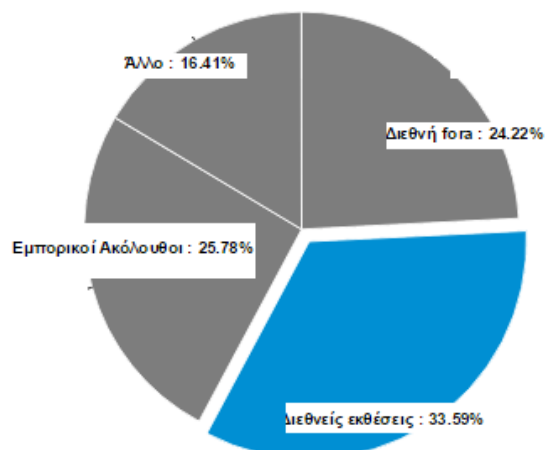
Το 79,03% του δείγματος παρέχει πληροφόρηση που στηρίζεται τόσο σε πρωτογενή όσο και δευτερογενή στοιχεία. Αντίθετα, το 8,06% στηρίζεται μόνο σε πρωτογενή στοιχεία και εξίσου το υπόλοιπο 12,90% στηρίζεται σε δευτερογενή στοιχεία.

Η πληροφόρηση την οποία παρέχετε στηρίζεται σε πρωτογενή ή δευτερογενή στοιχεία;	Ποσοστό
<b>Πρωτογενή</b>	8,06%
<b>Δευτερογενή</b>	12,90%
<b>Αμφότερα</b>	79,03%
<b>Σύνολο</b>	100,00%



Στην περίπτωση χρήσης πρωτογενών στοιχείων, οι διεθνείς εκθέσεις αποτελούν την πρωταρχική πηγή πληροφόρησης (33,59%). Έπονται οι εμπορικοί ακόλουθοι (25,78%) και τα διεθνή fora (24,22%). Παράλληλα, ένα σημαντικό ποσοστό του δείγματος (16,41%) δήλωσε ότι αντλεί την πληροφόρηση του από άλλες πηγές όπως τα αρμόδια ελληνικά υπουργεία, την πλούσια τεχνογνωσία και την πολυετή εμπειρία των ίδιων των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων, τα ξένα επιμελητήρια στην Ελλάδα και τα διεθνή επιμελητήρια, οι επιχειρηματικές αποστολές, τα διεθνή συνέδρια και εκθέσεις, οι υπόλοιποι ελληνικοί φορείς εξωστρέφειας, οι συνεταιρισμοί και οι σύνδεσμοι κλάδων και άλλες. Από μικρή μερίδα του δείγματος τονίσθηκε και ο ρόλος των αρχών του εξωτερικού, όπως υπουργεία της αλλοδαπής, αλλά και το δίκτυο ομοειδών συνεργατών - φορέων.

Στην περίπτωση που διαθέτετε πρωτογενή πληροφόρηση αναφέρετε το μέσον από το οποίο έχετε γίνει δέκτης της πληροφόρησης αυτής.	Ποσοστό
<b>Διεθνή fora</b>	24,22%
<b>Διεθνείς εκθέσεις</b>	33,59%
<b>Εμπορικοί Ακόλουθοι</b>	25,78%
<b>Άλλο</b>	16,41%



Μεταξύ των βασικών πηγών άντλησης στοιχείων και πληροφοριών για την υποστήριξη των υπηρεσιών εξωστρέφειας συμπεριλαμβάνονται: Ευρωπαϊκά δίκτυα, Μέσα κοινωνικής δικτύωσης, Περιφέρειες-Δήμοι, Διεθνείς βάσεις δεδομένων (Eurostat), Συνδρομητικές βάσεις δεδομένων και Εταιρείες Συμβούλων.

## 2.2.1 Θεματικές κατηγορίες που καλύπτονται και είδος στοιχείων

Βάση της στατιστικής ανάλυσης των στοιχείων η μεγαλύτερη έλλειψη παρουσιάζεται στη γνώση την ενημέρωση για εκθέσεις και ειδικές εκδηλώσεις ανά προϊόν, ή ανά κατηγορία προϊόντων ή ανά χώρα και στην τεχνική υποστήριξη για τη συμμετοχή σε εκθέσεις και εκδηλώσεις. Σημαντική υστέρηση παρατηρείται και στη γνώση των δυνατοτήτων χρηματοδότησης (επιδότησεις, δανειοδότηση κλπ.). Σημαντικές ελλείψεις παρουσιάζονται επίσης αναφορικά με τις γραφειοκρατικές διαδικασίες εξαγωγών ανά χώρα αλλά και με τους τρόπους πληρωμής / είσπραξης των προς εξαγωγή προϊόντων.

Αντίθετα, σχετική επάρκεια παρατηρείται σε σχέση με και με τους τρόπους παράδοσης προϊόντων ανά χώρα αλλά και τον ανταγωνισμό ανά προϊόν και ανά χώρα. Τέλος, σε ικανοποιητικό επίπεδο κυμαίνεται και η πληροφόρηση για τα φορολογικά στοιχεία των εξαγωγών ανά προϊόν και ανά χώρα, τη γνώση των τιμών του εμπορίου, του καταναλωτή και των προϊόντων (τιμολόγηση).

Όπως γίνεται σαφές από τη μελέτη του αντίστοιχου πίνακα, τα περιθώρια βελτίωσης σε σημαντικούς για τις εξαγωγικές επιχειρήσεις τομείς είναι σημαντικά, καθώς σε αρκετές περιπτώσεις το επίπεδο κάλυψης βρίσκεται κάτω του μετρίου.

Σημειώστε αν οι παρακάτω ανάγκες και προτιμήσεις σε πληροφόρηση/ενημέρωση που έχουν οι εξαγωγικές επιχειρήσεις καλύπτονται πλήρως, μερικώς ή καθόλου από τον φορέα σας	Πλήρως	Μερικώς	Καθόλου
Γραφειοκρατικές διαδικασίες εξαγωγών ανά χώρα.	23,53%	54,90%	21,57%
Τρόποι παράδοσης προϊόντων ανά χώρα.	19,23%	36,54%	44,23%
Γνώση των τιμών των προϊόντων (τιμολόγηση).	11,76%	29,41%	58,82%
Γνώση των τιμών του καταναλωτή.	9,80%	29,41%	60,78%
Γνώση των τιμών του εμπορίου.	15,38%	30,77%	53,85%
Φορολογικά στοιχεία των εξαγωγών ανά προϊόν και ανά χώρα.	9,80%	49,02%	41,18%
Δυνατότητες χρηματοδότησης (επιδότησεις, δανειοδότηση, κλπ).	33,33%	50,98%	15,69%
Τρόποι πληρωμής/είσπραξης των προς εξαγωγή προϊόντων.	25,00%	46,15%	28,85%
Ανταγωνισμός ανά προϊόν και ανά χώρα.	25,00%	34,62%	40,38%
Ζήτηση ανά προϊόν και ανά χώρα.	23,08%	51,92%	25,00%
Ενημέρωση για εκθέσεις και ειδικές εκδηλώσεις ανά προϊόν ή ανά κατηγορία προϊόντων, ανά χώρα.	42,31%	53,85%	3,85%
Εξεύρεση εισαγωγέων (ή πρακτόρων) που ενδιαφέρονται για συγκεκριμένα προϊόντα.	21,15%	55,77%	23,08%
Τεχνική υποστήριξη για τη συμμετοχή σε εκθέσεις/εκδηλώσεις στο εξωτερικό	34,62%	50,00%	15,38%
Εκπαίδευση και προετοιμασία για την πραγματοποίηση εξαγωγών.	21,15%	53,85%	25,00%





Question	Count	Score	Πλήρως	Μερικώς	Καθόλου
Γραφειοκρατικές διαδικασίες εξαγωγών ανά χώρα.	51	1.98			
Τρόποι παράδοσης προϊόντων ανά χώρα.	52	2.17			
Γνώση των τιμών των προϊόντων (τιμολόγηση).	51	2.47			
Γνώση των τιμών του καταναλωτή.	51	2.51			
Γνώση των τιμών του εμπορίου.	52	2.38			
Φορολογικά στοιχεία των εξαγωγών ανά προϊόν και ανά χώρα.	51	2.31			
Δυνατότητες χρηματοδότησης (επιδότησεις, δανειοδότηση, κλπ).	51	1.82			
Τρόποι πληρωμής/είσπραξης των προς εξαγωγή προϊόντων.	52	2.04			
Ανταγωνισμός ανά προϊόν και ανά χώρα.	52	2.15			
Ζήτηση ανά προϊόν και ανά χώρα.	52	2.02			
Ενημέρωση για εκθέσεις και ειδικές εκδηλώσεις ανά προϊόν ή ανά κατηγορία προϊόντων, ανά χώρα.	52	1.62			
Εξεύρεση εισαγωγέων (ή πρακτόρων) που ενδιαφέρονται για συγκεκριμένα προϊόντα.	52	2.02			
Τεχνική υποστήριξη για τη συμμετοχή σε εκθέσεις/ εκδηλώσεις στο εξωτερικό	52	1.81			
Εκπαίδευση και προετοιμασία για την πραγματοποίηση εξαγωγών.	52	2.04			
Average		2.1			

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει ο βαθμός κάλυψης των συγκεκριμένων κριτηρίων βάση της κατηγορίας πληροφόρησης που παρέχεται από τους φορείς. Συνολικά, οι φορείς που παρέχουν τόσο υπηρεσίες διαδικτυακής πληροφόρησης όσο και υπηρεσίες τύπου Help Desk εμφανίζουν υψηλότερο δείκτη κάλυψης των υπο εξέταση κριτηρίων. Οι τιμές είναι εκφρασμένες ως μέσοι όροι με την τιμή «1» να αντιστοιχεί στην απόκριση «πλήρως» και την τιμή «3» να αντιστοιχεί στην απόκριση «καθόλου». Μελετώντας τα στοιχεία του πίνακα παρατηρούμε ότι οι φορείς που παρέχουν αποκλειστικά υπηρεσίες Help Desk έχουν αισθητά χαμηλότερο δείκτη κάλυψης στο σύνολο των κριτηρίων. Τα ευρήματα επιβεβαιώνονται και στατιστικά, βάση του μη παραμετρικού ελέγχου Kruskal – Wallis.

	Διαδικτυακές Υπηρεσίες Πληροφόρησης (μέσος)	Υπηρεσίες Υποστήριξης (Helpdesk) (μέσος)	Αμφότερες (μέσος)
<b>Γραφειοκρατικές διαδικασίες εξαγωγών ανά χώρα.</b>	2,29	3	1,74
<b>Τρόποι παράδοσης προϊόντων ανά χώρα.</b>	2,71	3	2,06
<b>Γνώση των τιμών των προϊόντων (τιμολόγηση).</b>	2,71	3	2,74
<b>Γνώση των τιμών του καταναλωτή.</b>	2,71	3	2,58
<b>Γνώση των τιμών του εμπορίου.</b>	2,71	3	2,58
<b>Φορολογικά στοιχεία των εξαγωγών ανά προϊόν και ανά χώρα.</b>	2,71	3	2,47
<b>Δυνατότητες χρηματοδότησης (επιδότησεις, δανειοδότηση, κλπ).</b>	2	2,33	1,68
<b>Τρόποι πληρωμής/είσπραξης των προς εξαγωγή προϊόντων.</b>	2,57	3	2,11



Ανταγωνισμός ανά προϊόν και ανά χώρα.	2,57	2,67	2,26
Ζήτηση ανά προϊόν και ανά χώρα.	2,14	2,33	2,05
Ενημέρωση για εκθέσεις και ειδικές εκδηλώσεις ανά προϊόν ή ανά κατηγορία προϊόντων, ανά χώρα.	1,57	2	1,53
Εξέυρεση εισαγωγέων (ή πρακτόρων) που ενδιαφέρονται για συγκεκριμένα προϊόντα.	2,43	2,33	1,84
Τεχνική υποστήριξη για τη συμμετοχή σε εκθέσεις/εκδηλώσεις στο εξωτερικό	2	2,33	1,63
Εκπαίδευση και προετοιμασία για την πραγματοποίηση εξαγωγών.	2,86	2,33	1,89

## 2.2.2 Τρόπος οργάνωσης και παρουσίασης της πληροφόρησης

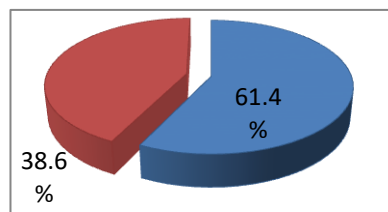
Σύμφωνα με το 86,44% του δείγματος προβλέπεται συγκεκριμένη διαδικασία διάθεσης της συλλεχθείσας πληροφορίας. Η ανάρτηση στο δικτυακό τόπο του φορέα αποτελεί την προσφορότερη μέθοδο σύμφωνα με το 41,67%. Ακολουθεί με 29,17% η ενημέρωση της κλαδικής οργάνωσης / ένωσης και η ενημέρωση του αρμόδιου δημόσιου φορέα με 13,33%. Ως τρίτη δημοφιλέστερη μέθοδος ενημέρωσης καταγράφεται το «άλλο» με ποσοστό του δείγματος 15,83%. Ως εναλλακτικές επιλογές αναφέρονται ενδεικτικά, οι διαπροσωπικές συναντήσεις, η αποστολή μαζικών email newsletters προς τις εξαγωγικές επιχειρήσεις, οι δημοσιεύσεις στον τύπο και οι εξατομικευμένες ενημερώσεις επιχειρήσεων μελών φορέων.

Προβλέπεται διαδικασία διάθεσης της πληροφόρησης αυτής;	Ποσοστό
<b>Ναι</b>	86,44%
<b>Όχι</b>	13,56%

Με ποιο τρόπο γίνεται η διάθεση αυτή	Ποσοστό
<b>Ανάρτηση στην ιστοσελίδα του φορέα</b>	41,67%
<b>Ενημέρωση κλαδικής οργάνωσης/ένωσης</b>	29,17%
<b>Ενημέρωση αρμόδιου δημόσιου φορέα</b>	13,33%
<b>Άλλο</b>	15,83%

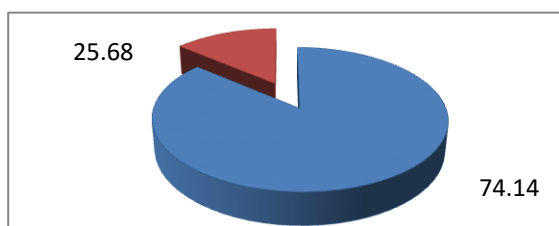
Το 61,4% του δείγματος δήλωσε ότι τα στοιχεία που συλλέγει κατηγοριοποιούνται στη δικτυακή πύλη του σε ενότητες. Αντίθετα το υπόλοιπο 38,6% των φορέων δεν κατηγοριοποιεί τη συλλεχθείσα πληροφόρηση. Σύμφωνα με τις αποκρίσεις των ερωτηθέντων η κατηγοριοποίηση περιλαμβάνει κατά κύριο λόγο χώρα, θέμα και κλάδο.

Τα στοιχεία που συλλέγετε κατηγοριοποιούνται στη διαδικτυακή σας πύλη σε ενότητες;	Ποσοστό
<b>Ναι</b>	61,4%
<b>Όχι</b>	38,6%



Η πλειονότητα των δικτυακών τόπων των φορέων που συμμετείχε στην έρευνα διαθέτει ενσωματωμένη μηχανή αναζήτησης σε ποσοστό 74,14%. Το υπόλοιπο 25,68% δε διαθέτει.

Διαθέτει η πύλη σας ενσωματωμένη μηχανή αναζήτησης;	Ποσοστό
<b>Ναι</b>	74,14%
<b>Όχι</b>	25,68%



Μόλις το 48,28% των συμμετεχόντων φορέων ενσωματώνει στις ιστοσελίδες του ενεργούς συνδέσμους επικοινωνίας με άλλους παρεμφερείς ιστότοπους. Το Enterprise Greece σε ποσοστό 25,81% αλλά και η πύλη Agora του Υπουργείου Εξωτερικών σε ποσοστό 24,19% παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη συχνότητα. Ακολουθούν ο (ΠΣΕ) Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων με 14,52% και ο (ΣΕΒΕ) Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος με 12,90%. Το μικρότερο ποσοστό απέσπασε ο Οργανισμός Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων με 9,68%.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η επιλογή «Άλλος» με ποσοστό 12,90% στην οποία καταγράφηκαν και παρατίθενται ενδεικτικά: η πύλη Euroρα, ο ΣΕΒ, η Ε.Ε., η Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδος, ο ΣΒΣΕ, ο ΣΒΘΚΕ, ο ΣΕΚ, η Διαύγεια, η πύλη Ερμής, και το Euroρα.

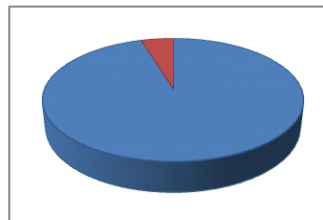
Ιστότοπος	Ποσοστό
Enterprise Greece	22,83%
Υπουργείο Εξωτερικών AGORA	21,74%
Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων (ΠΣΕ)	14,13%
Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ)	11,96%
Οργανισμός Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων	11,96%
Άλλος	17,39%

Επικοινωνεί λειτουργικά (με ενεργό σύνδεσμο) ο ιστότοπός σας με άλλους παρεμφερείς ιστότοπους;	Ποσοστό
Ναι	48,28%
Όχι	51,72%
Σύνολο	100,00%

### 2.3 Υποδομή, οργάνωση, κανόνες και διαδικασίες λειτουργίας

Από το σύνολο του δείγματος συνολικά 70 φορείς σε ποσοστό 80,41% παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης τύπου helpdesk. Το 82,93% των συγκεκριμένων φορέων επικοινωνεί με τρίτο φορέα σε περίπτωση αδυναμίας ανταπόκρισης σε αίτημα ενδιαφερομένου.

Σε περίπτωση αδυναμίας ανταπόκρισης σε αίτημα ενδιαφερομένου επικοινωνείτε με άλλους φορείς για την κάλυψη του σχετικού αιτήματος;	Ποσοστό
Ναι	82,93%
Όχι	17,07%



Στους φορείς αυτούς συμπεριλαμβάνονται: τα αρμόδια υπουργεία, το Enterprise Greece (ΟΠΕ), τα τελωνεία, ο ΣΕΒ, ο ΣΕΒΕ, το ΕΒΕΑ, οι εμπορικοί ακόλουθοι, άλλα επιμελητήρια, τα γραφεία ΟΕΥ, ο ΕΟΤ, το ΚΕΕ, ο ΣΒΕΘ, επιχειρηματικοί φορείς, η αναπτυξιακή Κρήτης – ΣΕΚ.

Το 17,07% δεν μπορεί να ανταποκριθεί στα αιτήματα των εξαγωγικών επιχειρήσεων και δεν ακολουθεί συγκεκριμένη διαδικασία για την αντιμετώπιση της αδυναμίας αυτής. Οι λόγοι της μη ανταπόκρισης στα αιτήματα αυτά είναι μεταξύ άλλων η αδυναμία συνεχούς κατάρτισης του προσωπικού, η μεγάλη γκάμα των προϊόντων και τα διαφορετικά καθεστώτα εξαγωγών ανά χώρα, η αδυναμία πρόσβασης σε μια ενιαία ηλεκτρονική βάση δεδομένων, η μη λειτουργία τμήματος με αποκλειστικό αντικείμενο την υποστήριξη των εξαγωγών, η έλλειψη τεχνογνωσίας, η ανυπαρξία θεσμικού πλαισίου, η ελλιπής ενημέρωση, οι ανεπάρκεια κτιριακών και υλικοτεχνικών υποδομών, ο περιορισμένος χρόνος, η συχνή μεταβολή των καθεστώτων και των νομοθεσιών και σε όλες τις περιπτώσεις του δείγματος η έλλειψη προσωπικού και μάλιστα εξειδικευμένου.



## 2.4 Λογισμικό, βάσεις δεδομένων, πρωτόκολλα επικοινωνίας κλπ.

Από το σύνολο των φορέων που παρέχουν υπηρεσίες υποστήριξης helpdesk μόλις οι οκτώ διατηρούν ειδικό πρωτόκολλο επικοινωνίας για τη λειτουργία του. Σε μία μόνο περίπτωση γίνεται χρήση εξειδικευμένου λογισμικού πελατοκεντρικής εφαρμογής διαχείρισης ερωτημάτων (CRM). Στις υπόλοιπες περιπτώσεις τα αιτήματα / ερωτήματα καταχωρούνται σε ειδικό φάκελο και προωθούνται στα αρμόδια τμήματα των φορέων προς απάντηση από εξειδικευμένα στελέχη και κατόπιν επικοινωνίας με άλλους αρμόδιους φορείς.

Τέλος, σε σχέση με την ύπαρξη συστήματος διατήρησης και άντλησης πληροφορίας από προηγούμενα αιτήματα ενδιαφερόμενων με δυνατότητες επεξεργασίας, κάθε φορέας ακολουθεί ξεχωριστή λύση. Σε κάποιες περιπτώσεις τηρούνται έντυπα αρχεία, σε άλλες ψηφιοποιούνται τα αιτήματα και αποθηκεύονται σε βάση δεδομένων, ενώ σε άλλες περιπτώσεις διατηρούνται και αρχειοθετούνται τα ηλεκτρονικά αρχεία επικοινωνίας. Μόνο στην περίπτωση του φορέα που αξιοποιεί εφαρμογή CRM υπάρχει ολοκληρωμένη λύση αναζήτησης και επεξεργασίας αιτημάτων. Σε μια περίπτωση φορέα διατηρούνται μόνο τα κατά την κρίση του σημαντικά αιτήματα και τα άλλα απορρίπτονται. Τέλος υπήρξε μία αναφορά και για δημιουργία τράπεζας πληροφοριών και μία για χειρόγραφη καταγραφή σε αρχείο-πρωτόκολλο αιτημάτων.

## 2.5 Υλικοτεχνική υποδομή

Συνολικά το 53,76% των φορέων δήλωσαν ότι φιλοξενούν τον δικτυακό τους τόπο εντός των υποδομών τους. Το 46,24% έχει αναθέσει την φιλοξενία σε πάροχο Web-hosting. Όσον αφορά τη διαχείριση του περιεχομένου των ιστοσελίδων και την πλατφόρμα στην οποία βασίζονται, στο 66,67% των περιπτώσεων οι δικτυακοί τόποι των φορέων είναι κατασκευασμένοι κατά παραγγελία και δεν είναι βασισμένοι σε κάποιο έτοιμο CMS της αγοράς. Το 4,76% είναι βασισμένο σε Drupal, εξίσου το 4,76% βασίζεται σε Wordpress και το 4.76% βασίζεται σε Joomla.

### Φορείς που φιλοξενούν τον ιστότοπο εντός των υποδομών τους:

Η συντριπτική πλειονότητα, σε ποσοστό 96,77% κατέχει έναν εξυπηρετητή φιλοξενίας του ιστοτόπου και έναν δευτερεύοντα σκληρό δίσκο για ανάκαμψη σε περίπτωση αστοχίας, ενώ εντυπωσιακό είναι το γεγονός πως η απόλυτη πλειοψηφία σε ποσοστό 100% κατέχει αυτόνομη μονάδα αδιάλειπτης παροχής ρεύματος (UPS).

Το 82,76% των φορέων που φιλοξενούν τον ιστότοπο τους στις υποδομές τους, διαθέτουν λειτουργικό σύστημα Windows Server. Μόλις το 16,94% προτιμά λύσεις βασισμένες σε λειτουργικό σύστημα Unix, όπως MacOS Server, Linux ή Sun OS, γεγονός το οποίο δικαιολογείται αν λάβει κανείς υπόψιν την πολυετή στρατηγική συνεργασία του ελληνικού κράτους με τη Microsoft.

Σημειώστε σχετικά με το Υλικό (Hardware) που διαθέτει ο φορέας σας	Ναι	Όχι
<b>Ο/Οι εξυπηρετητές σας διαθέτουν δευτερεύοντα σκληρό δίσκο για περίπτωση αστοχίας;</b>	96,55%	3,45%
<b>Ο/Οι εξυπηρετητές σας διαθέτουν(UPS);</b>	100%	0%



Ποιο λειτουργικό σύστημα χρησιμοποιούν ο/οι εξυπηρετητές σας;	Ποσοστό
<b>Microsoft Windows Server</b>	82,76%
<b>Unix Based (MacOS, Sun, Linux, etc.)</b>	16,94%

Το συντριπτικό ποσοστό 73,53% του δείγματος διαθέτει ευρυζωνική σύνδεση ADSL/VDSL. Το υπόλοιπο 14,71% διαθέτει οπτική ίνα, ενώ μόλις το 5,88% διαθέτει μισθωμένη γραμμή. Αντίθετα, μόνο ένας φορέας διαθέτει δορυφορική σύνδεση (2,94%). Όσον αφορά το δικτυακό εξοπλισμό ασφάλειας μόλις το 19,44% του δείγματος διαθέτει συσκευή firewall και σε ακόμη χειρότερα επίπεδα κυμάνθηκαν οι συσκευές εντοπισμού και αντιμετώπισης εισβολής (IPS/IDS) και τα Web-Application Firewalls, με 8,33% και 4,17% αντίστοιχα.

Ποιες διαδικτυακές συσκευές ασφαλείας διαθέτετε;	Ποσοστό
<b>Firewalls</b>	19,44%
<b>IPS/IDS</b>	8,33%
<b>WAF</b>	4,17%

Τι είδους σύνδεση με το διαδίκτυο διαθέτετε	Ποσοστό
<b>Οπτική ίνα</b>	14,71%
<b>Σύνδεση ADSL/VDSL</b>	73,53%
<b>Δορυφορική Σύνδεση</b>	2,94%
<b>Μισθωμένη Γραμμή</b>	5,88%

Σχεδόν ένας στους τέσσερις συμμετέχοντες φορείς αξιοποιούν τεχνολογίες network segmentation σε ποσοστό 27,03%. Αρκετά μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιεί μηχανισμούς ελέγχου ανεπιθύμητης αλληλογραφίας της τάξης του 43,24%. Τέλος λύσεις DMZ χρησιμοποιούνται από το 18,92% του δείγματος.

Χρησιμοποιείτε κάποια αρχιτεκτονική ασφάλειας;	Ποσοστό
<b>Network Segmentation</b>	27,03%
<b>Anti-spam Mechanism</b>	43,24%
<b>DMZ</b>	18,92%

Από το σύνολο του δείγματος το 47,83% δηλώνει πως συμμορφώνεται με το πρότυπο ασφαλείας κατά ISO 27001, γεγονός όμως που δεν συνάδει με τις υπόλοιπες απαντήσεις τους. Μόλις το 47,83% κάνει χρήση αλγορίθμων κρυπτογράφησης και μόνο το 54,55% των φορέων διαθέτει σαφώς διατυπωμένες πολιτικές ασφαλείας. Τέλος, ειδική περιοχή μελών διαθέτει ο δικτυακός τόπος στο 83,33% του δείγματος. Συγκρίνοντας τις δύο τελευταίες τιμές, προβληματισμό δημιουργεί το γεγονός της μη κρυπτογραφημένης μετάδοσης στο διαδίκτυο, των πληροφοριών της διαβαθμισμένης περιοχής μελών. Ενθαρρυντικό αλλά αστήριχτο είναι το γεγονός πως το 80,77% των φορέων δηλώνει πως διαθέτει σχέδιο ανάκαμψης από ενδεχόμενη καταστροφή (disaster recovery plan).

Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων	Ναι	Όχι
<b>Συμμορφώνεστε με τα πρότυπο ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων κατά ISO-27001;</b>	47,83%	52,17%
<b>Υπάρχουν στον οργανισμό σας σαφώς διατυπωμένες πολιτικές ασφαλείας Π/Σ;</b>	54,55%	45,45%
<b>Υπάρχει στον ιστότοπο/διαδικτυακή πύλη ειδική περιοχή μελών;</b>	83,33%	16,67%
<b>Χρησιμοποιείτε αλγορίθμους κρυπτογράφησης (SSH,SSL,STP κλπ);</b>	47,83%	52,17%
<b>Έχετε σχέδιο ανάκαμψης από ενδεχόμενη καταστροφή (disaster recovery plan);</b>	86,36%	13,64%





### Φορείς που φιλοξενούν τον δικτυακό τους τόπο σε υπεργολάβο:

Το 46,24% των φορέων δήλωσε πως έχει αναθέσει τη φιλοξενία της ιστοσελίδας του σε υπεργολάβο (outsourcing web hosting) Από το σύνολο των περιπτώσεων που συνεργάζονται με υπεργολάβο για την φιλοξενία της ιστοσελίδας τους, οι εξυπηρετητές τους βρίσκονται σε φυσική τοποθεσία κατά 75% στην Ελλάδα. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις το ποσοστό μοιράζεται μεταξύ Αγγλίας, Γαλλίας, Γερμανίας, ΗΠΑ και Ολλανδίας. Το 36,67% του δείγματος έχει εγκατεστημένο το δικτυακό του τόπο σε κοινόχρηστο server (Shared Server). Αντίθετα, το 40% χρησιμοποιεί αυτόνομο εξυπηρετητή (Dedicated Server), ενώ το 23,33% φιλοξενεί το δικτυακό του τόπο σε εικονικά αυτόνομο εξυπηρετητή (VPS).

Τι είδους εξυπηρετητή διαθέτει;	Ποσοστό
<b>Κοινόχρηστο (Shared Hosting)</b>	36,67%
<b>Αυτόνομο Εξυπηρετητή (Dedicated Server)</b>	40,00%
<b>Εικονικά αυτόνομο εξυπηρετητή (Virtual Private Server)</b>	23,33%

Το Cpanel αποτελεί το δημοφιλέστερο σύστημα απομακρυσμένης διαχείρισης σύμφωνα με τις αποκρίσεις του δείγματος (40,74%). Το Plesk ακολουθεί με 29,63%. Άλλο, δήλωσε επίσης το 29,63% του δείγματος, χωρίς ωστόσο να διευκρινίσει ποια ακριβώς λύση χρησιμοποιεί.

Ποιο από τα παρακάτω συστήματα απομακρυσμένης διαχείρισης εξυπηρετητή διαθέτει;	Ποσοστό
<b>CPanel</b>	40,74%
<b>Plesk</b>	29,63%
<b>Άλλο</b>	29,63%

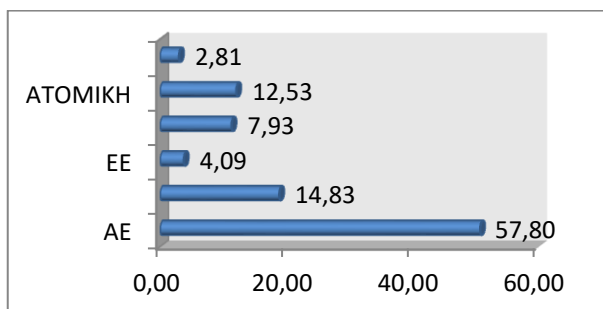
Το 83,87% των παρόχων φιλοξενίας διαθέτει αδιάκοπη τεχνική υποστήριξη σε βάση 24/7/365, ενώ σε εξίσου υψηλό ποσοστό 86,67% παρέχει υπηρεσίες αντιγράφων ασφαλείας, είτε αυτόματα είτε μέσω ftp. Αντίθετα, μόλις το 41,38% παρέχει νομική κάλυψη επί των παροχών του συμβολαίου (SLA).

Σημειώστε σχετικά με τον υπεργολάβο (πάροχο φιλοξενίας)	Ναι	Όχι
<b>Διαθέτει αδιάκοπη τεχνική υποστήριξη σε βάση 24/7/365;</b>	83,87%	16,13%
<b>Έχετε νομική κάλυψη των παροχών του συμβολαίου σας (SLA);</b>	41,38%	50,62%
<b>Σας παρέχεται υπηρεσία αντιγράφων ασφαλείας (backup) auto/ftp;</b>	86,67%	13,33%



### 3. Χαρακτηριστικά δείγματος υφιστάμενων και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων.

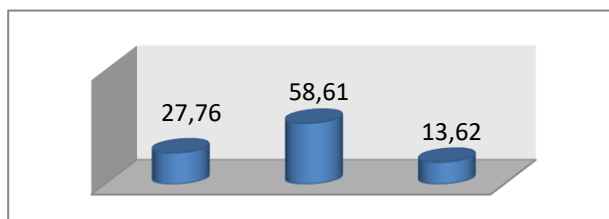
Νομική Μορφή:	Ποσοστό
ΑΕ	57,80%
ΟΕ	14,83%
ΕΕ	4,09%
ΕΠΕ	7,93%
ΑΤΟΜΙΚΗ	12,53%
ΙΚΕ	2,81%
<b>Σύνολο</b>	<b>100,00%</b>



Στην έρευνα έλαβαν μέρος συνολικά 316 εξαγωγικές και εν δυνάμει εξαγωγικές, ελληνικές επιχειρήσεις. Η κατανομή βάση νομικής μορφής των συμμετεχόντων επιχειρήσεων είναι το αντικείμενο του ανωτέρω πίνακα. Η πλειονότητα του δείγματος αφορά σε Ανώνυμες Εταιρίες με ποσοστό 57,80%. Ομόρρυθμες Εταιρίες ήταν το 14,83% των συμμετεχόντων ενώ το ποσοστό των ΕΠΕ ανήλθε σε 7,93%. Ένα σημαντικό ποσοστό 12,53% είναι ατομικές επιχειρήσεις. Και τέλος μόλις το 2,81% ήταν ΙΚΕ.

Οι επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν ως επί το πλείστον επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται πλέον των είκοσι ετών. Παράλληλα η πλειονότητα του δείγματος προέρχεται από τον δευτερογενή τομέα, σε ποσοστό 58,61%. Το 27,76% προέρχεται από τον πρωτογενή τομέα και το 13,62% από τον τριτογενή τομέα.

Τομέας:	Ποσοστό
Πρωτογενής	27,76%
Δευτερογενής	58,61%
Τριτογενής	13,62%



Το μέγεθος των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα αποτυπώνεται στον επόμενο πίνακα. Άνω του 50% του δείγματος (72,55% αθροιστικά) αφορά σε μικρές επιχειρήσεις, κάτω των 50 εργαζομένων. Μόλις το 11,59% του δείγματος διαθέτει άνω των 200 εργαζομένων. Αντίστοιχα, ο τζίρος της πλειονότητας του δείγματος κυμαίνεται σε επίπεδα κάτω του 1 εκ.€ σε ποσοστό 38,69%. Στον αντίποδα το 8,54% έχει τζίρο άνω των 50 εκ. €.

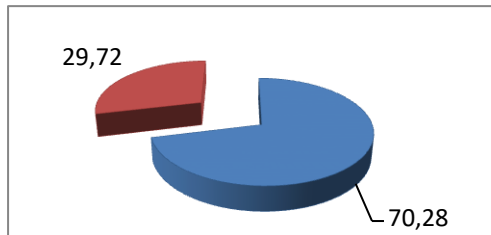
Η πλειοψηφία του δείγματος είναι εξαγωγικές επιχειρήσεις σε ποσοστό 70,28%, ενώ το υπόλοιπο 29,72% δηλώνουν εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις. Σημαντικό σημείο αποτελεί το γεγονός ότι από σύνολο των εξαγωγικών επιχειρήσεων, το ποσοστό των εξαγωγών επί του τζίρου είναι άνω του 50% για το 31,75% των επιχειρήσεων. Αντιθέτως για το 37,09% του δείγματος η συμμετοχή τψν εξαγωγών στο τζίρο είναι έως 10%.

Αριθμός εργαζομένων 2016	Ποσοστό
0-10	39,80%
11-50	32,75%
51-100	7,56%
101-200	8,31%
>200	11,59%

Κύκλος εργασιών (εκτίμηση 2016)	Ποσοστό
<1 εκατ. ευρώ	38,69%
1 – 3 εκατ. ευρώ	19,85%
3 - 5 εκατ. ευρώ	7,29%
5 - 10 εκατ. ευρώ	9,80%
10 - 50 εκατ. ευρώ	15,83%
>50 εκατ. ευρώ	8,54%
<b>Σύνολο</b>	<b>100,00%</b>



Δραστηριότητα:	Ποσοστό
Εξαγωγική	70,28%
Εν δυνάμει εξαγωγική	29,72%
Σύνολο	100,00%



Εάν είστε εξαγωγική επιχείρηση, σημειώσατε το ποσοστό (%) του κύκλου εργασιών που προέρχεται από εξαγωγές; (εκτ. 2016):	Ποσοστό
έως 10%	37,09%
10%- 30%	24,33%
30%-50%	6,82%
>50%	31,75%
Σύνολο	100,00%

### 3.1 Αποτύπωση και Αξιολόγηση Υπηρεσιών Εξωστρέφειας από Φορείς.

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας των επιχειρήσεων όπως προέκυψαν κατά τη στατιστική ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων. Πρέπει να διευκρινιστεί πως οι επιχειρήσεις επέλεξαν με σειρά προτεραιότητας 1 ως 6 τους τρόπους που λαμβάνουν κυρίως πληροφόρηση. Έτσι τα αποτελέσματα εκφράζονται με μέση βαθμολογία η οποία όσο μικρότερη είναι και τείνει προς το 1 τόσο δημοφιλέστερος είναι ο συγκεκριμένος τρόπος λήψης πληροφοριών. Το εταιρικό δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων αποτελεί τη βασική πηγή πληροφόρησης των εξαγωγικών και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων (1,94). Έπονται με μικρή διαφορά οι διαδικτυακές υπηρεσίες ελληνικών φορέων τύπου Help Desk (2,04). Εν συνεχεία ακολουθεί η απευθείας επικοινωνία με τους αρμόδιους δημόσιους φορείς (2,39) και η συνεργασία με ιδιωτικές εταιρίες παροχής εξειδικευμένων εξαγωγικών υπηρεσιών (2,51). Στην τελευταία θέση της σχετικής κατάταξης βρίσκονται οι διαδικτυακές υπηρεσίες φορέων των ξένων χωρών (2,65). Σε αρκετές περιπτώσεις τονίσθηκε ο ρόλος των διεθνών εκθέσεων αλλά και η απευθείας επαφή με το πελατολόγιο των επιχειρήσεων.

Με ποιους τρόπους λαμβάνετε κυρίως τις απαραίτητες πληροφορίες για τις εξαγωγές σας	Μέση Βαθμολ.
Αξιοποιώντας διαδικτυακές υπηρεσίες και υπηρεσίες τύπου Helpdesk ελληνικών φορέων του δημόσιου ή/και ιδιωτικού τομέα.	2,04
Αξιοποιώντας διαδικτυακές υπηρεσίες φορέων των ξένων χωρών προς εξαγωγή.	2,65
Απευθείας επικοινωνία με αρμόδιους δημόσιους φορείς.	2,39
Συνεργασία με ιδιωτικές εταιρίες παροχής εξειδικευμένων εξαγωγικών υπηρεσιών.	2,51
Εταιρικό δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων.	1,94

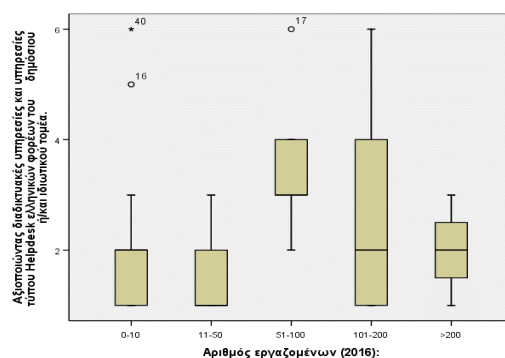
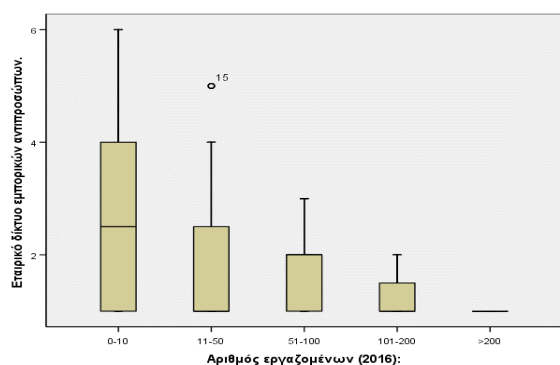
Ανάλογα με τον τομέα δραστηριότητας των επιχειρήσεων, αλλάζει ριζικά και το προφίλ ενημέρωσης. Μελετώντας τις επιμέρους διαφορές μεταξύ των τριών τομέων παραγωγής, παρατηρούμε για παράδειγμα ότι το εταιρικό δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων είναι η βασική πηγή πληροφόρησης στις επιχειρήσεις του δευτερογενή τομέα. Αντίθετα, στον τριτογενή τομέα πρωταρχική πηγή πληροφόρησης είναι οι διαδικτυακές υπηρεσίες φορέων των ξένων προς εξαγωγή χωρών ενώ στην περίπτωση του πρωτογενή τομέα σημαντικότερο ρόλο λαμβάνουν οι εταιρίες παροχής εξειδικευμένων εξαγωγικών υπηρεσιών.



Με ποιους τρόπους λαμβάνετε κυρίως τις απαραίτητες πληροφορίες για τις εξαγωγές σας	Πρωτογενής	Δευτερογενής	Τριτογενής
Αξιοποιώντας διαδικτυακές υπηρεσίες και υπηρεσίες τύπου Helpdesk ελληνικών φορέων του δημόσιου ή/και ιδιωτικού τομέα.	2,23	2,07	1,67
Αξιοποιώντας διαδικτυακές υπηρεσίες φορέων των ξένων χωρών προς εξαγωγή.	2,89	2,96	1,44
Απευθείας επικοινωνία με αρμόδιους δημόσιους φορείς.	2,65	2,61	1,80
Συνεργασία με ιδιωτικές εταιρείες παροχής εξειδικευμένων εξαγωγικών υπηρεσιών.	2,07	2,60	2,13
Εταιρικό δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων.	2,33	1,69	2,80

Αντιστοίχως στατιστικά σημαντικές διαφορές προέκυψαν μεταξύ των επιχειρήσεων μελετώντας την επίδραση του μεγέθους του προσωπικού. Όπως προκύπτει και από τον επόμενο πίνακα μεγαλύτερες επιχειρήσεις τείνουν να βασίζονται περισσότερο στο εταιρικό δίκτυο αντιπροσώπων, ενώ οι μικρότερες επιχειρήσεις απευθύνονται περισσότερο στις εγχώριες υπηρεσίες τύπου Help Desk.

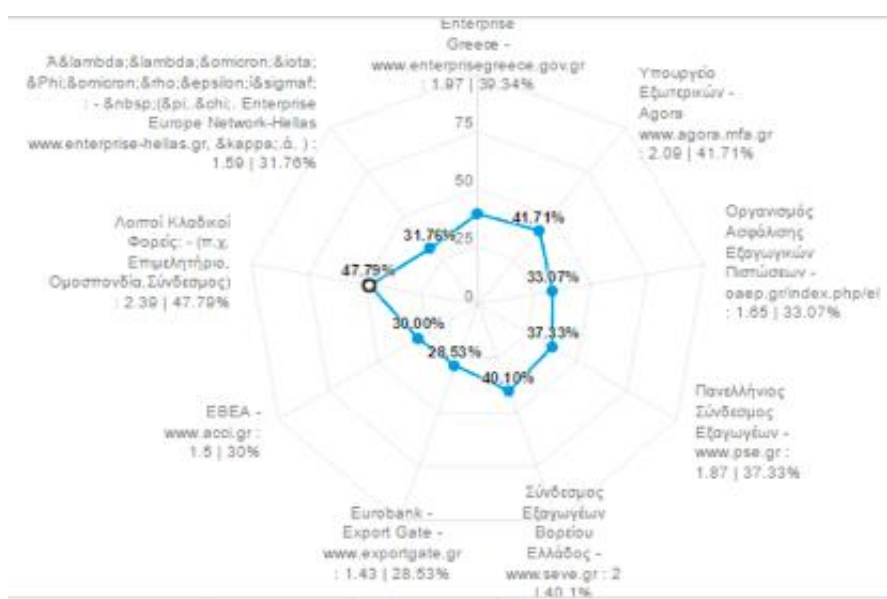
Με ποιους τρόπους λαμβάνετε κυρίως τις απαραίτητες πληροφορίες για τις εξαγωγές σας	0-10	11-50	51-100	101-200	>200
Αξιοποιώντας διαδικτυακές υπηρεσίες και υπηρεσίες τύπου Helpdesk ελληνικών φορέων του δημόσιου ή/και ιδιωτικού τομέα.	1,96	1,63	3,60	2,63	2,00
Αξιοποιώντας διαδικτυακές υπηρεσίες φορέων των ξένων χωρών προς εξαγωγή.	2,86	2,53	2,67	3,00	1,75
Απευθείας επικοινωνία με αρμόδιους δημόσιους φορείς.	2,38	2,13	3,40	3,00	2,50
Συνεργασία με ιδιωτικές εταιρείες παροχής εξειδικευμένων εξαγωγικών υπηρεσιών.	2,67	2,41	1,57	2,40	2,00
Εταιρικό δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων.	2,54	1,96	1,75	1,29	1,00



Στον ακόλουθο πίνακα καταγράφεται η συχνότητα επικοινωνίας με φορείς παροχής διαδικτυακών υποδομών πληροφόρησης. Από τους φορείς της λίστας η πλατφόρμα του Υπουργείου Εξωτερικών Agora, παρουσιάζει την μεγαλύτερη επισκεψιμότητα βάσει των απαντήσεων που έδωσαν οι επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα. Ακολουθεί ο Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος, το Enterprise Greece (ΟΠΕ) και ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων (ΠΣΕ). Στον αντίποδα, χαμηλή είναι η επισκεψιμότητα του Οργανισμού Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων, του ΕΒΕΑ και του Export Gate της Eurobank. Σημαντική συχνότητα επικοινωνίας καταγράφεται με λοιπούς κλαδικούς φορείς και κατά κύριο λόγο τα κατά τόπους επιμελητήρια.



Σημειώσατε τη συχνότητα επικοινωνίας με τους παρακάτω φορείς παροχής διαδικτυακών υποδομών πληροφόρησης	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
<b>Υπουργείο Εξωτερικών - Agora</b>	41,43%	28,10%	16,19%	9,05%	5,24%
<b>Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος</b>	50,73%	19,51%	14,63%	8,78%	6,34%
<b>Enterprise Greece</b>	44,55%	27,96%	17,06%	7,11%	3,32%
<b>Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εξαγωγέων</b>	50,50%	26,24%	12,38%	7,92%	2,97%
<b>Οργανισμός Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων</b>	63,90%	19,51%	6,34%	7,80%	2,44%
<b>ΕΒΕΑ</b>	70,00%	18,42%	5,79%	3,16%	2,63%
<b>Eurobank - Export Gate</b>	73,10%	17,77%	4,57%	2,54%	2,03%
<b>Λοιποί Κλαδικόι Φορείς:</b>	27,23%	30,99%	23,94%	11,27%	6,57%
<b>Άλλοι φορείς</b>	63,10%	24,60%	5,88%	3,21%	3,21%



4. Αποτύπωση τυχόν κενών, δυσλειτουργιών ή επικαλύψεων των υφιστάμενων δομών όσον αφορά τα παραδοτέα τους (πληροφόρηση και υποστηρικτικές υπηρεσίες), προτάσεις βελτίωσης της υφιστάμενης κατάστασης.

Στην τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου καταγράφονται τα κενά και οι δυσλειτουργίες της υφιστάμενης δομής των φορέων παροχής διαδικτυακής πληροφόρησης και υποστήριξης τύπου Help Desk και από τη σκοπιά των ίδιων των φορέων, αλλά και από τη σκοπιά των εξαγωγικών και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα που απευθύνονται στους αρμόδιους φορείς για να λάβουν την κατάλληλη πληροφόρηση.

4.1 Αποτύπωση κενών με βάση την αντίληψη των ίδιων των φορέων που τα παρέχουν (δηλ. ποιες κρίνουν ότι είναι οι ανάγκες, αν καλύπτονται, ποια προβλήματα έχουν εντοπίσει οι ίδιοι κλπ.) Προτάσεις φορέων για τη βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης.

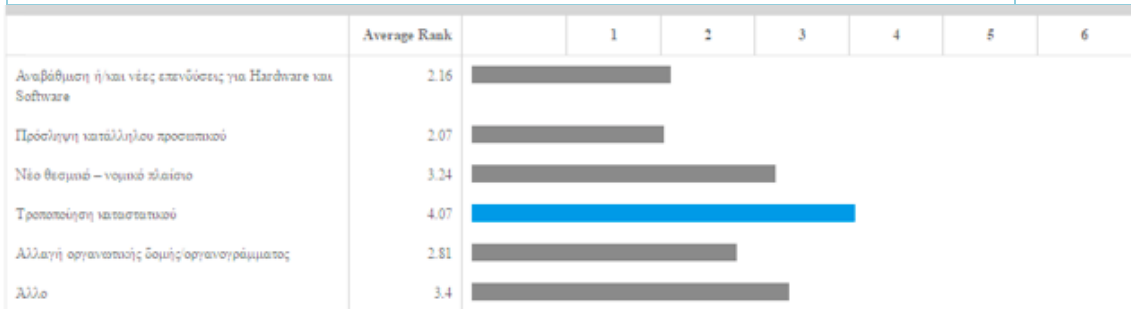




Βάση της στατιστικής ανάλυσης των στοιχείων η μεγαλύτερη έλλειψη παρουσιάζεται στη γνώση των τιμών των προϊόντων, των τιμών του καταναλωτή και των τιμών του εμπορίου. Σημαντική υστέρηση παρατηρείται και στην περίπτωση των φορολογικών στοιχείων των εξαγωγών ανά προϊόν και ανά χώρα. Σημαντικές ελλείψεις παρουσιάζονται επίσης αναφορικά με τους τρόπους πληρωμής / είσπραξης των προς εξαγωγή προϊόντων αλλά και του ανταγωνισμού ανά προϊόν και χώρα. Αντίθετα, σχετική επάρκεια παρατηρείται σε σχέση με τις δυνατότητες χρηματοδότησης (επιδοτήσεις κλπ) και την ενημέρωση για εκθέσεις και ειδικές εκδηλώσεις ανά προϊόν. Τέλος, σε ικανοποιητικό επίπεδο κυμαίνεται και η τεχνική υποστήριξη για τη συμμετοχή σε εκθέσεις / εκδηλώσεις. Όπως γίνεται σαφές από τη μελέτη του αντίστοιχου πίνακα, τα περιθώρια βελτίωσης σε σημαντικούς για τις εξαγωγικές επιχειρήσεις τομείς είναι σημαντικά, καθώς σε αρκετές περιπτώσεις το επίπεδο κάλυψης βρίσκεται κάτω του μετρίου. Όσον αφορά τις αιτίες υστέρησης σε σημαντικούς τομείς πληροφόρησης, οι ερωτώμενοι εστίασαν πρωτίστως στην έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού.

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται οι ενέργειες τις οποίες οι φορείς θεωρούν ως αναγκαίες για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Χαμηλότερη τιμή συνεπάγεται μεγαλύτερη προτεραιότητα. Η πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού αποτελεί πρώτη προτεραιότητα καθώς απέσπασε μέση βαθμολογία 2,07. Ακολουθεί η αναβάθμιση των υποδομών, hardware και software, με μέσο 2,16 και η αλλαγή οργανωτικής δομής με 2,81. Έπονται, με σημαντική διαφορά, η αλλαγή στο θεσμικό πλαίσιο με 3,24 και η τροποποίηση του καταστατικού του φορέα με 4,07. Από μεμονωμένες περιπτώσεις αναφέρθηκαν η εκπαίδευση και ενημέρωση του υφιστάμενου προσωπικού, η κρατική επιχορήγηση του φορέα αλλά και η τακτική ενημέρωση από την κεντρική διοίκηση.

Για τη βέλτιστη υποστήριξη των παρεχόμενων υπηρεσιών από το φορέα σας ταξινομήστε με κλίμακα 1,2,3 τρεις από τις παρακάτω ενέργειες, σημειώνοντας με ① την πλέον αναγκαία	Μέσος
<b>Αναβάθμιση ή/και νέες επενδύσεις για Hardware και Software</b>	2,16
<b>Πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού</b>	2,07
<b>Νέο θεσμικό – νομικό πλαίσιο</b>	3,24
<b>Τροποποίηση καταστατικού</b>	4,07
<b>Αλλαγή οργανωτικής δομής/οργανογράμματος</b>	2,81
<b>Άλλο</b>	3,40



	1	2	3	4	5	6
Αναβάθμιση ή/και νέες επενδύσεις για Hardware και Software	17 36.17%	14 35.9%	10 27.03%	1 5.88%	0 0%	3 30%
Πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού	21 44.68%	10 25.64%	7 18.92%	2 11.76%	3 23.08%	1 10%
Νέο θεσμικό – νομικό πλαίσιο	5 10.64%	3 7.69%	8 21.62%	9 52.94%	1 7.69%	3 30%
Τροποποίηση καταστατικού	2 4.26%	1 2.56%	0 0%	3 17.65%	7 53.85%	1 10%
Αλλαγή οργανωτικής δομής/οργανογράμματος	1 2.13%	9 23.08%	12 32.43%	2 11.76%	2 15.38%	0 0%
Άλλο	1 2.13%	2 5.13%	0 0%	0 0%	0 0%	2 20%



4.2 Αποτύπωση με βάση αντίληψη των ωφελουμένων επιχειρήσεων (δηλ. αν η πληροφόρηση και οι υπηρεσίες που τους προσφέρονται κρίνονται από τους ίδιους επαρκείς και αν / πως μπορούν να βελτιωθούν). Προτάσεις φορέων για τη βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης.

Η πλατφόρμα Agora του Υπουργείου Εξωτερικών συγκέντρωσε τις περισσότερες ψήφους ως ο φορέας που ανταποκρίνεται περισσότερο στις εξαγωγικές ανάγκες των ερωτηθέντων επιχειρήσεων. Δεύτερος στην κατάταξη προέκυψε ο ΣΕΒΕ και τρίτο το Enterprise Greece. Στις επόμενες θέσεις βρέθηκαν τα κατά τόπους επιμελητήρια και ο ΠΣΕ. Στις τελευταίες θέσεις βρέθηκαν το Export Gate της Eurobank και από δύο ψήφους έκαστος έλαβαν ο ΣΕΒ, το ΕΒΕΑ, ο ΟΑΕΠ και το Europa Enterprise Network. Μία ψήφο έλαβε το ΠΕΜΕΤΕ, μία το ΣΕΚ και μια τα γραφεία ΟΕΥ.

Σε γενικές γραμμές οι επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα εμφανίζονται ικανοποιημένες από τον φορέα διαδικτυακής πληροφόρησης στον οποίο πρωτίστως απευθύνονται, όσον αφορά στα κριτήρια της αξιολόγησης. Σχεδόν το σύνολο των κριτηρίων της αξιολόγησης κυμαίνεται μεταξύ των τιμών «πολύ καλή» και «καλή» με εξαίρεση την περίπτωση της ακριβούς και επικαιροποιημένης πληροφορίας και των συνθηκών ασφαλούς επικοινωνίας. Αντίθετα, στην περίπτωση της ανταπόκρισης σε εξατομικευμένες ανάγκες, της διάδρασης με τον επισκέπτη με τη χρήση φόρμας επικοινωνίας και της ανοιχτής σχέσης μέσω συνδέσμων με άλλους ιστοτόπους, καταγράφηκαν εξαιρετικές επιδόσεις.

Αξιολογήστε τις διαδικτυακές υπηρεσίες/υπηρεσίες τύπου helpdesk με βάση τις παρακάτω παραμέτρους	Πολύ Καλή	Καλή	Μέτρια	Ελλιπής	Ανύπαρκτη
<b>Αισθητική αρτιότητα</b>	13,24%	58,09%	23,53%	3,68%	1,47%
<b>Ευκολία στην πλοήγηση</b>	14,07%	57,78%	23,70%	3,70%	0,74%
<b>Ταχύτητα πλοήγησης</b>	12,59%	65,19%	19,26%	2,22%	0,74%
<b>Ταξινόμηση και ομαδοποίηση πληροφόρησης</b>	11,59%	58,70%	21,01%	7,97%	0,72%
<b>Κατατοπιστική δομή του χάρτη πλοήγησης</b>	6,62%	56,62%	27,94%	8,09%	0,74%
<b>Λειτουργικότητα ενσωματωμένης μηχανής αναζήτησης</b>	9,56%	46,32%	32,35%	10,29%	1,47%
<b>Συνθήκες ασφαλούς επικοινωνίας</b>	20,15%	55,22%	18,66%	4,48%	1,49%
<b>Ακριβής και επικαιροποιημένη πληροφόρηση</b>	18,12%	52,90%	21,01%	7,25%	0,72%
<b>Επεξεργασμένη πληροφόρηση ανάλογα με τη χώρα</b>	15,11%	46,76%	28,78%	7,19%	2,16%
<b>Ανοιχτή σχέση (links) με άλλους ιστοτόπους</b>	12,69%	43,28%	35,82%	5,97%	2,24%
<b>Διάδραση με τον επισκέπτη με τη χρήση φόρμας επικοινωνίας</b>	7,69%	47,69%	32,31%	10%	2,31%
<b>Ανταπόκριση σε εξατομικευμένες ανάγκες</b>	12,41%	39,42%	29,93%	15,33%	2,92%
<b>Στελέχωση του φορέα με έμπειρο προσωπικό και εξειδίκευση ανά κλάδο/θέμα.</b>	16,67%	45,65%	23,19%	12,32%	2,17%



Στον επόμενο πίνακα καταγράφονται οι προτεραιότητες των επιχειρήσεων σχετικά με την πληροφόρηση που λαμβάνουν από τους φορείς παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών. Η ζήτηση ανά προϊόν και ανά χώρα αποτελεί πρώτη προτεραιότητα για τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις. Υψηλό δείκτη προτεραιότητας απέσπασε ο ανταγωνισμός ανά προϊόν και χώρα, η δυνατότητα εξεύρεσης εισαγωγέων (ή πρακτόρων) που ενδιαφέρονται για συγκεκριμένα προϊόντα, αλλά και ο ανταγωνισμός ανά προϊόν και ανά χώρα. Εντυπωσιακό εύρημα αποτελεί το γεγονός ότι οι ερωτώμενες επιχειρήσεις έδειξαν μειωμένο ενδιαφέρον για τις δυνατότητες χρηματοδότησης (πχ επιδοτήσεις), την τεχνική υποστήριξη για τη συμμετοχή σε εκθέσεις και εκδηλώσεις αλλά και την εκπαίδευση και προετοιμασία για την πραγματοποίηση εξαγωγών.

Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να λαμβάνετε τις παρακάτω πληροφορίες από το φορέα διαδικτυακής πληροφόρησης	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Γραφειοκρατικές διαδικασίες εξαγωγών ανά χώρα.	2,13%	6,74%	25,53%	31,21%	34,40%
Τρόποι παράδοσης προϊόντων ανά χώρα.	3,96%	10,43%	25,18%	33,81%	26,62%
Γνώση των τιμών των προϊόντων (τιμολόγηση).	2,87%	6,81%	22,94%	31,18%	36,20%
Γνώση των τιμών του καταναλωτή.	2,92%	9,52%	23,44%	29,30%	34,80%
Γνώση των τιμών του εμπορίου.	1,81%	7,61%	20,29%	33,33%	36,96%
Φορολογικά στοιχεία των εξαγωγών ανά προϊόν και ανά χώρα.	1,10%	8,79%	27,47%	32,23%	30,40%
Δυνατότητες χρηματοδότησης (επιδοτήσεις, δανειοδότηση, κλπ).	4,73%	14,55%	24,00%	20,00%	36,73%
Τρόποι πληρωμής/είσπραξης των προς εξαγωγή προϊόντων.	5,05%	6,86%	18,41%	32,13%	37,55%
Ανταγωνισμός ανά προϊόν και ανά χώρα.	3,61%	4,33%	15,16%	30,69%	46,21%
Ζήτηση ανά προϊόν και ανά χώρα.	1,80%	3,96%	14,39%	30,22%	49,64%
Ενημέρωση για εκθέσεις και ειδικές εκδηλώσεις ανά προϊόν ή ανά κατηγορία προϊόντων, ανά χώρα.	1,81%	9,06%	23,91%	27,90%	37,32%
Εξεύρεση εισαγωγέων (ή πρακτόρων) που ενδιαφέρονται για συγκεκριμένα προϊόντα.	2,51%	6,09%	13,26%	29,39%	48,75%
Τεχνική υποστήριξη για τη συμμετοχή σε εκθέσεις/εκδηλώσεις στο εξωτερικό	3,27%	13,54%	23,64%	29,82%	29,82%
Εκπαίδευση και προετοιμασία για την πραγματοποίηση εξαγωγών.	4,36%	21,09%	26,18%	24,73%	23,64%

Διαφορές εντοπίστηκαν μεταξύ των επιχειρήσεων διαφορετικών τομέων σε σχέση με τις προτεραιότητες που απέδωσαν στην συγκεκριμένη ενότητα του ερωτηματολογίου. Οι επιχειρήσεις του πρωτογενή και δευτερογενή τομέα θεωρούν τη ζήτηση ανά προϊόν και χώρα ως τη σημαντικότερη πληροφόρηση, ωστόσο στην περίπτωση του τριτογενή τομέα οι γραφειοκρατικές διαδικασίες και τα φορολογικά στοιχεία των εξαγωγών αποτελούν προτεραιότητα.

Πόσο σημαντικό είναι για εσάς να λαμβάνετε τις παρακάτω πληροφορίες από το φορέα διαδικτυακής πληροφόρησης	Πρωτογενής	Δευτερογενής	Τριτογενής
Ζήτηση ανά προϊόν και ανά χώρα.	4,35	4,39	3,95
Γνώση των τιμών των προϊόντων (τιμολόγηση).	4,27	4,00	3,68
Γνώση των τιμών του εμπορίου.	4,15	4,13	3,95
Γνώση των τιμών του καταναλωτή.	4,12	4,09	3,84
Ανταγωνισμός ανά προϊόν και ανά χώρα.	4,12	4,36	4,11
Εξεύρεση εισαγωγέων (ή πρακτόρων) που ενδιαφέρονται για	4,08	4,34	3,79



<b>συγκεκριμένα προϊόντα.</b>			
<b>Τρόποι πληρωμής/είσπραξης των προς εξαγωγή προϊόντων.</b>	3,92	3,87	3,95
<b>Γραφειοκρατικές διαδικασίες εξαγωγών ανά χώρα.</b>	3,88	3,95	4,21
<b>Δυνατότητες χρηματοδότησης (επιδότησεις, δανειοδότηση, κλπ).</b>	3,77	3,73	3,89
<b>Φορολογικά στοιχεία των εξαγωγών ανά προϊόν και ανά χώρα.</b>	3,73	4,09	4,11
<b>Τρόποι παράδοσης προϊόντων ανά χώρα.</b>	3,71	3,91	3,63
<b>Τεχνική υποστήριξη για τη συμμετοχή σε εκθέσεις/εκδηλώσεις στο εξωτερικό</b>	3,65	3,80	3,74
<b>Ενημέρωση για εκθέσεις και ειδικές εκδηλώσεις ανά προϊόν ή ανά κατηγορία προϊόντων, ανά χώρα.</b>	3,62	4,00	3,95
<b>Εκπαίδευση και προετοιμασία για την πραγματοποίηση εξαγωγών.</b>	3,23	3,61	3,84

Όσον αφορά στη βελτίωση των υποδομών πληροφόρησης οι αποκρίσεις των ερωτηθέντων επιχειρήσεων διαμορφώθηκαν ως εξής: Στο συντονισμό των εμπλεκόμενων φορέων στάθηκαν πρωτίστως οι ερωτώμενες επιχειρήσεις με μέση βαθμολογία 2,08. Ακολούθησαν η στελέχωση των υφιστάμενων φορέων με έμπειρο προσωπικό και εξειδίκευση ανά κλάδο δραστηριότητας πληροφόρησης με 2.11 και ο σχεδιασμός νέου ολοκληρωμένου συστήματος διαδικτυακής ενημέρωσης και υπηρεσίας Help Desk με βάση τις ισχύουσες αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων με μέσο 2,29. Τελευταία θέση στη σχετική κατάταξη απέσπασε η διασφάλιση διαλειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων των υφιστάμενων φορέων, ζήτημα που δε φαίνεται να απασχολεί και να προβληματίζει τις επιχειρήσεις. Όσον αφορά την αναδιοργάνωση των υφιστάμενων φορέων για την παροχή εύληπτης και αξιοποιήσιμης πληροφορίας φαίνεται πως δεν πρόκειται για μία λύση που θα μπορούσε να βοηθήσει αρκετά, κατά την κρίση των επιχειρήσεων. Η επιλογή «Άλλο» με μέσο 3,75 είχε ελάχιστες ψήφους. Εκεί έγιναν αρκετές αναφορές στην ιδιωτική πρωτοβουλία και στην ενοποίηση όλων των φορέων σε έναν κρατικό-ιδιωτικό ενιαίο φορέα.

<b>Πως θα μπορούσαν, κατά την κρίση σας, να βελτιωθούν οι υποδομές πληροφόρησης και οι υπηρεσίες ενημέρωσης των φορέων που έχουν ως σκοπό την υποβοήθηση των υφιστάμενων και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων στην Ελλάδα;</b>	<b>Μέσος</b>
<b>Συντονισμός εμπλεκόμενων φορέων για την αντιμετώπιση του κατακερματισμού των παρεχόμενων διαδικτυακών υπηρεσιών.</b>	2,08
<b>Διασφάλιση διαλειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων υφιστάμενων φορέων.</b>	2,67
<b>Αναδιοργάνωση υφιστάμενων φορέων για την παροχή εύληπτης και αξιοποιήσιμης πληροφόρησης.</b>	2,52
<b>Στελέχωση των υφιστάμενων φορέων με έμπειρο προσωπικό και εξειδίκευση ανά κλάδο δραστηριότητας.</b>	2,11
<b>Σχεδιασμός νέου ολοκληρωμένου συστήματος διαδικτυακής ενημέρωσης και υπηρεσίας υποστήριξης τύπου Helpdesk με βάση τις ισχύουσες αρμοδιότητες των διαφόρων εμπλεκόμενων.</b>	2,29
<b>Άλλο</b>	3,75



## 5. Προτεινόμενες λύσεις (υπό μορφή γενικών κατευθύνσεων και επιλογών) για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης.

Οι προτεινόμενες λύσεις (υπό μορφή γενικών κατευθύνσεων και επιλογών) για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης, εντός του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου και με βάση τις ισχύουσες αρμοδιότητες των διαφόρων εμπλεκόμενων, καταλήγουν σε προτάσεις για μορφές συνεργασίας και συντονισμού εμπλεκόμενων φορέων, καθώς και οργανωτικές λύσεις για την αντιμετώπιση του κατακερματισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών, την διασφάλιση διαλειτουργικότητας συστημάτων και παροχής ενιαίας και εύληπτης και αξιοποιήσιμης πληροφόρησης.

Ειδικότερα, με βάση το παραπάνω πλαίσιο προσέγγισης και με έμφαση στη συλλογή, αξιοποίηση και διάχυση της πληροφορίας που απαιτείται τόσο σε επίπεδο πολιτείας όσο και επιχείρησης για τη χάραξη και υλοποίηση επιτυχούς εξαγωγικής πολιτικής, προτείνονται οι ακόλουθες λύσεις ομαδοποιημένες στις δυο δράσεις προτεραιότητας, όπως αυτές προβλέπονται στο Σχέδιο Δράσης για την Προώθηση των Εξαγωγών (*Υπουργείο Οικονομίας Ανάπτυξης & Τουρισμού, Μάρτιος 2016*).

Σε αυτό το πλαίσιο και με έμφαση στη συλλογή, αξιοποίηση και διάχυση της πληροφορίας που απαιτείται τόσο σε επίπεδο πολιτείας όσο και επιχείρησης για τη χάραξη και υλοποίηση επιτυχούς εξαγωγικής πολιτικής, προτείνονται οι ακόλουθες Δράσεις προτεραιότητας :

### 5.1 Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας

Συνίσταται στην εγκατάσταση και υποστήριξη μιας διαδικτυακής πύλης πληροφόρησης η οποία θα συγκεντρώνει όλες τις σχετικές πληροφορίες για τους έλληνες εξαγωγείς. Θα αποτελέσει το βασικό εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων σε επίπεδο πολιτείας και επιχείρησης και θα περιλαμβάνει την καταγραφή κάθε απαραίτητης για την εξαγωγική πολιτική πληροφορίας, την αναζήτηση και συλλογή της από εναλλακτικές πηγές και την καταχώρηση και συγκέντρωσή της σε ένα πληροφοριακό σύστημα που θα απολήγει σε μία δυναμική, διαδικτυακή πύλη ενημέρωσης για τον υπάρχοντα και δυνητικό εξαγωγέα με τρόπο διαδραστικό και με δυνατότητα χρήσης πολυμέσων, για θέματα όπως εξαγωγικές διαδικασίες, προετοιμασία συμμετοχής σε διεθνείς εκθέσεις, επιχειρηματικές αποστολές κ.λπ., εκπαιδευτικό υλικό κ.λπ.

Το πληροφοριακό σύστημα θα λειτουργεί ως “κέντρο γνώσης” υποστηριζόμενο από βάσεις δεδομένων για την λήψη αποφάσεων στο πλαίσιο της εξαγωγικής πολιτικής, προεξάρχουσας μιας βάσης κωδικοποίησης της υπάρχουσας σχετικής νομοθεσίας και εργαλείων επιχειρησιακής ευφυΐας (*Business Intelligence*) για τη διαχείριση, παρουσίαση και ανάλυση των δεδομένων με στόχο τη διευκόλυνση της έγκαιρης, έγκυρης και αποτελεσματικής λήψης αποφάσεων. Ειδικότερα, το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να ανταποκρίνεται επιγραμματικά στις ακόλουθες τεχνικές προδιαγραφές :

- ✓ Δυναμική ιστοσελίδα, που προσαρμόζεται σε όλες τις αναλύσεις οθόνης (responsive), φιλική προς κινητές συσκευές (mobile friendly for smartphones, tablets) και φιλική προς χρήστες με οθόνες αφής (touch-ready).
- ✓ Φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον με εφαρμογή όλων των προδιαγραφών και των τεχνικών που επιβάλλει το HCI (Human-Computer Interaction).





- ✓ Διαδραστικές διεπαφές χρηστών, με εφαρμογές άμεσης προσωπικής επικοινωνίας (interactive live chat - instant messaging).
- ✓ Υποστήριξη της πλατφόρμας από σχεσιακή βάση δεδομένων (RDB) για κατανομή της πληροφόρησης και δυνατότητα διενέργειας σύνθετων ερωτημάτων (queries) των χρηστών προς τη βάση, ούτως ώστε να είναι εύκολη και ακριβής η αναζήτηση των χρηστών και η επιστροφή χρήσιμης για των αναγνώστη πληροφορίας.
- ✓ Διαλειτουργική βάση σε επίπεδο πρωτοκόλλου και προγραμματισμού (γλώσσα SQL), ώστε να δύναται να επικοινωνεί και να συνδέεται με υφιστάμενες βάσεις δεδομένων παρόμοιας ή/και παλαιότερης τεχνολογίας.
- ✓ Διάθεση σωστά κατανεμημένου χάρτη ιστοτόπου σε γλώσσα XML ούτως ώστε να μπορεί να γίνεται κατανοητή από τα πρωτόκολλα των μηχανών αναζήτησης, να συμβαδίζει με τις τεχνικές SEO και να βοηθά στην εύκολη πλοήγηση του χρήστη στα περιεχόμενά της, αλλά και στη λειτουργικότητα των μηχανών αναζήτησης, ενσωματωμένων ή μη.
- ✓ Ύπαρξη ενσωματωμένη μηχανή αναζήτησης για εύκολο εντοπισμό της πληροφορίας που αναζητά ο χρήστης στα περιεχόμενά της.
- ✓ Ενσωμάτωση τεχνολογιών και εργαλείων επιχειρηματικής ευφυΐας (B.I. Business Intelligence) όπου θα δίνει στο σύστημα δυνατότητες «αυτό-εκπαίδευσης» και συνεχούς εξέλιξης του σε ένα ισχυρό, σύγχρονο και ευφυές κέντρο γνώσης.
- ✓ Σύγχρονο γραφικό περιβάλλον και αισθητική, με μοντέρνο εικαστικό σχεδιασμό και να εφαρμόζει τεχνικές HTML5 και CSS, ενώ παράλληλα σε όλα τα γραφιστικά θα πρέπει να αποφευχθεί πλήρως η χρήση της τεχνολογίας Flash.
- ✓ Διάθεση σωστής και πλήρους τεκμηρίωσης, μενού βοήθειας χρηστών, οδηγιών χρήσης και απαντήσεων συχνών ερωτήσεων (FAQ), χάρτη πλοήγησης σε απλή γλώσσα για τη διευκόλυνση πλοήγησης των χρηστών και πιθανώς καταγραφή της διαδρομής που ακολουθούν (breadcrumbs) στις σελίδες της.
- ✓ Σωστή περιγραφή μεταδεδομένων, τίτλων πολυμεσικών αρχείων και εικόνων, σωστή στόχευση λέξεων κλειδιών για όλο το περιεχόμενο.
- ✓ Η ιστοσελίδα θα πρέπει να διαθέτει διαβαθμισμένη περιοχή μελών (members area) προσβάσιμη μόνο κατόπιν πιστοποίησης του χρήστη και η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ της περιοχής αυτής και του χρήστη θα πρέπει να γίνεται κρυπτογραφημένα, εφαρμόζοντας τεχνικές SSL/SSH και https σε επίπεδο 256 bit.
- ✓ Το σύστημα θα ήταν καλό να υλοποιηθεί με τεχνολογίες ανοιχτού κώδικα (open-source) με σκοπό αφενός τον περιορισμό του λειτουργικού κόστους άρα και της ενίσχυσης της βιωσιμότητάς του και αφετέρου την πλήρη πρόσβαση στον πηγαίο κώδικα, γεγονός που θα επιτρέψει τον πλήρη έλεγχο σε αυτόν, τη δυνατότητα παραμετροποίησης κατά το δοκούν (customizations) και συνεχούς αναβάθμισης του, ένα πλεονέκτημα που μόνο η παγκόσμια κοινότητα ανοιχτού κώδικα μπορεί να προσφέρει, καθώς βασίζεται στην έρευνα και κυρίως την πανεπιστημιακή.
- ✓ Η ανάπτυξη της ιστοσελίδας καθώς και οι υποδομές φιλοξενίας της (web hosting) θα πρέπει να γίνονται σύμφωνα με τα όσα ορίζει το πρότυπο ISO-27001 του διεθνούς οργανισμού IEEE για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων.
- ✓ Επιπλέον η όλη ανάπτυξη και λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος θα πρέπει να γίνει σύννομα, βάσει της νομοθεσίας που διέπει την ανάπτυξη και λειτουργία συστημάτων πληροφορικής και τα πνευματικά δικαιώματα που προκύπτουν επί του πηγαίου κώδικα, των εφαρμογών αλλά και του περιεχομένου.
- ✓ Σωστός καθορισμός των απαιτούμενων πόρων και πρόβλεψη για κάλυψη μελλοντικών αναγκών, ούτως ώστε οι υποδομές φιλοξενίας να σταθούν ικανές να



υποστηρίζουν το πληροφοριακό σύστημα από πλευράς μνήμης, επεργαστικής ισχύος, αποθηκευτικού χώρου, εύρους ζώνης, ταχύτητες συνδέσεων.

Περιεχόμενο ιστοσελίδας και εφαρμογές επιχειρηματικής ευφυΐας (B.I.):

- ✓ Από πλευράς περιεχομένου, η ιστοσελίδα θα πρέπει να αποτελέσει μια κεντρική τράπεζα γνώσεων, που θα καλύπτει όλο το φάσμα της εξωστρέφειας (εξαγωγικό εμπόριο και προσέλκυση ξένων επενδύσεων στη χώρα) η οποία εμπλουτίζεται συνεχώς με νέο περιεχόμενο και φροντίζει την επικαιροποίηση του υφιστάμενου.
- ✓ Διατήρηση ιστορικότητας και έμφαση στη συνέχεια του συστήματος και στο αδιάλειπτο της λειτουργίας του, ανεξαρτήτως τυχόν αλλαγών στην πολιτική πραγματικότητα που μπορεί να επιφέρουν διαδικαστικές και οργανωτικές αλλαγές ή/και ανατροπή της φυσιολογικής λειτουργίας του συστήματος.
- ✓ Τροφοδοσία από πολλές διαφορετικές πηγές πληροφόρησης, δηλαδή από φορείς του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα που μπορούν να προσφέρουν χρήσιμη πληροφόρηση στη διαδικασία, λαμβανομένου υπόψη του αναλόγου κόστους απόκτησης της πληροφόρησης αυτής.
- ✓ Η πρόσβαση στο κέντρο γνώσης αυτό θα είναι ανοικτή και δωρεάν για όλους τους ενδιαφερόμενους, οι οποίοι είτε θα υποβάλλουν τα ερωτήματά τους στην ανάλογη φόρμα, είτε θα ανατρέχουν στα υπάρχοντα περιεχόμενα, για παρόμοια ζητήματα που έχουν απαντηθεί στο παρελθόν, είτε θα αναζητούν πληροφόρηση μέσω ενός περιεχομένου που θα είναι επίκαιρο, χρήσιμο και αξιοποιήσιμο, εύκολα ανακτήσιμο και καταμεμημένο ανά κλάδο χώρα, αντικείμενο.
- ✓ Διάθεση συγκεκριμένου και θεσμικά κατοχυρωμένου πλαισίου λειτουργίας, με σαφή πρωτόκολλα υποδοχής και απάντησης αιτημάτων, σαφούς κατανομής και καταμερισμού των καθηκόντων και των εργασιών των συμμετεχόντων φορέων.
- ✓ Στην ουσία η ιστοσελίδα θα είναι μια πρώτη γραμμή υποδοχής αιτημάτων, η οποία θα εμφανίζεται προς το εξωτερικό περιβάλλον ως ένα κεντρικό σημείο (focal point), το οποίο στο υπόβαθρο θα κατανέμει το κάθε αίτημα στον αρμόδιο φορέα και θα φιλτράρει τα αιτήματα, που τελικά θα πρέπει να αναχθούν σε επίπεδο υποστήριξης τύπου helpdesk, στοχεύοντας στη μείωση του λειτουργικού κόστους μέσω εφαρμογής ηλεκτρονικών υπηρεσιών έναντι αυξημένου έμψυχου δυναμικού, πρακτική που εφαρμόζεται καθολικά τα τελευταία έτη και συνδράμει στη βιωσιμότητα του συστήματος, ιδίως σε εποχές οικονομικής ύφεσης.
- ✓ Ως βέλτιστη πρακτική θα μπορούσε στο κλείσιμο κάθε υπόθεσης να ζητείται από το χρήστη, ο οποίος είναι ο μοναδικός στην ουσία αντικειμενικός κριτής, η αξιολόγηση των υπηρεσιών που έλαβε από πλευράς εξυπηρέτησης αλλά και επί της ουσίας. Έτσι θα μπορέσει να αξιολογηθεί κάθε οντότητα που μετέχει στο σύστημα και να εντοπισθούν τυχόν αδύνατα σημεία του ώστε να βελτιωθούν άμεσα.
- ✓ Επιπλέον με τη χρήση κατάλληλων εφαρμογών επιχειρηματικής ευφυΐας (business intelligence) το σύστημα θα είναι σε θέση να «εκπαιδεύεται» συνεχώς και να γίνεται καθημερινά «σοφότερο», παρέχοντας πληρέστερη, πιο εξειδικευμένη και πιο επικαιροποιημένη πληροφόρηση, παίζοντας ουσιαστικά το ρόλο ενός ψηφιακού κέντρου γνώσης, προσανατολισμένο στις εξαγωγές και στις επενδύσεις, που αποτελούν ουσιαστικά το μοχλοβραχίονα επαναφοράς της χώρας και της εθνικής οικονομίας σε αναπτυξιακή τροχιά.
- ✓ Μια επιπλέον βέλτιστη πρακτική που θα διευκολύνει επί της ουσίας κάθε ενδιαφερόμενο είτε επενδυτή, είτε επιχειρηματία που σχεδιάζει να εξάγει, είναι η



ύπαρξη μιας ενότητας που θα παρέχει κωδικοποιημένη όλη τη σχετική ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία (codification of legislation) που διέπει τις εξαγωγές και τις επενδύσεις και που θέτει το θεσμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο πρέπει να διεξαχθούν σύννομα οι διαδικασίες αυτές. Αυτό θα διευκόλυνε οποιονδήποτε χρήστη να εντοπίσει άμεσα τις διατάξεις που τον αφορούν, ακόμη και σε επίπεδο εδαφίου, χωρίς να είναι αναγκασμένος να ψάχνει σε πολυσέλιδες νομοθεσίες, τροπολογίες, προεδρικά διατάγματα, κοινοτικές οδηγίες και λοιπά.

Οι προτάσεις που ακολουθούν, ταξινομημένες σε ομαδοποιημένες *Προτάσεις Παρέμβασης* δέον όπως υλοποιηθούν μέσα από μια σειρά επιμέρους *Ενεργειών*, βασίζονται στα ευρήματα της έρευνας όπως αναλυτικά έχουν παρουσιασθεί καταγράφοντας θέματα σχετικά με τον καθορισμό της σχετικότητας του περιεχομένου για τη νέα πύλη πληροφόρησης, τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να συλλεχθεί ενδεχόμενη πληροφόρηση που λείπει και τη βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων. Επιπλέον, απαντώνται ερωτήματα σχετικά με τους φορείς οι οποίοι θα είναι επιφορτισμένοι με την παροχή της σχετικής πληροφόρησης, το είδος και την συχνότητα – επικαιροποίησης πληροφόρησης. Επιπλέον, αναπτύσσονται θέματα επιμερισμού της εργασίας μεταξύ των συμμετεχόντων φορέων (*δημόσιου-ιδιωτικού τομέα*) οι οποίοι θα παρέχουν πληροφόρηση στη νέα δικτυακή πύλη. Σημαντικότερο όλων, η διαμόρφωση πρότασης για ένα μνημόνιο κατανόησης για τον καταμερισμό της εργασίας και των υποχρεώσεων των συνεργαζόμενων φορέων που θα τροφοδοτούν την πύλη πληροφόρησης. Στην κατεύθυνση αυτή αποτελεί καίριας σημασίας η υποστήριξη της πολιτικής ηγεσίας στο όλο εγχείρημα με το Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης να κατέχει τον ρόλο του “ θεματοφύλακα “ στις δυο δράσεις προτεραιότητας.

#### **Πρόταση Παρέμβασης A.1.1 : Αποτύπωση Αναγκών Πληροφοριακού Συστήματος**

Ενέργεια A.1.1.1 : Αποτίμηση της υπάρχουσας εξαγωγικής πληροφόρησης

*(Όπως αναπτύσσεται στην § 2.2.1 και στην § 4.2, ανάλογα με τις εκτιμήσεις των φορέων και επιχειρήσεων αντίστοιχα)*

Ενέργεια A.1.1.2 : Αποτύπωση κενών πληροφόρησης και τρόποι κάλυψης

*(Όπως αναπτύσσεται στην § 4.1 και § 4.2)*

Ενέργεια A.1.1.3 : Βελτίωση της ποιότητας των περιεχομένου

*(Όπως αναπτύσσεται στην § 2.2.1, § 2.2.2 και στην § 4.2, ανάλογα με τις εκτιμήσεις των φορέων και επιχειρήσεων αντίστοιχα).* Επιπλέον, κατόπιν της εμπειρίας που ανέδειξε η παρούσα αναγνωριστική μελέτη, προτείνεται η οργάνωση μιας συνάντησης εργασίας (workshop) με τους εξής φορείς από τον ιδιωτικό τομέα (ΣΕΒΕ, ΣΕΒ, ΕΒΕΑ).

Ενέργεια A.1.1.4 : Αξιοποίηση βέλτιστων διεθνών πρακτικών

*(Όπως αναπτύσσεται στο Παράρτημα II).*

#### **Πρόταση Παρέμβασης A.1.2 : Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος**

Ενέργεια A.1.2.1 : Αποτίμηση της συμβατότητας υπάρχοντων πληροφοριακών συστημάτων

*(Όπως αναπτύσσεται στην § 2.2.1 και στην § 4.2,)*

Ενέργεια A.1.2.2 : Διασφάλιση Διαλειτουργικότητας πληροφοριακού συστήματος AGORA /Υπουργείου Εξωτερικών και του Υπουργείου Οικονομίας Ανάπτυξης & Τουρισμού

Το πληροφοριακό σύστημα / διεθνές περιβάλλον του AGORA ήδη λειτουργεί, (βλ Παράρτημα VII), με την δέουσα προσοχή να εστιάζεται στην ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος από τον Οργανισμό Enterprise Greece / εγχώριο



περιβάλλον, που θα αποσκοπεί στην πλήρη και αναλυτική καταγραφή του παραγωγικού εξαγωγικού και εν δυνάμει εξαγωγικού δυναμικού της χώρας, μέσω προκαθορισμένου μεθοδολογικού πλαισίου.

Ενέργεια A.1.2.4 : Αξιοποίηση βέλτιστων διεθνών πρακτικών

(Όπως αναπτύσσεται στο Παράρτημα II).

Ενέργεια A.1.2.5 : Ανάπτυξη τεχνικών προδιαγραφών Πληροφοριακού Συστήματος

(Όπως αναπτύσσεται στην παρούσα §5.1)

### **Πρόταση Παρέμβασης A.1.3 : Ανάπτυξη διαδικασιών συνεργασίας εμπλεκόμενων φορέων**

Ενέργεια A.1.3.1 : Επεξεργασία Μνημονίου Συμφωνίας (*Memorandum of Understanding – MoU*) των εμπλεκόμενων φορέων

Ενέργεια A.1.3.2 : Ανάπτυξη διαδικασιών επιμερισμού εργασιών εμπλεκόμενων φορέων

## 5.2 Αναβάθμιση “Υπηρεσιών Helpdesk”

Η Υπηρεσία “Helpdesk” θα πρέπει να αποτελεί τμήμα της προηγούμενης Δράσης (πληροφοριακό σύστημα & διαδικτυακή πύλη εξωστρέφειας). Οι παρεχόμενες υπηρεσίες υποστήριξης δέον όπως συνδέονται αμφίδρομα με το προτεινόμενο της Δράσης πληροφοριακό σύστημα & διαδικτυακή πύλη εξωστρέφειας, μετά την ολοκλήρωση του συστήματος, έτσι ώστε να αξιοποιούν όλο το εύρος των παρεχόμενων από το σύστημα πληροφοριών και παράλληλα, να το ανατροφοδοτούν με τις εμπειρίες των χρηστών διαδικτυακής πληροφοριακής πύλης. Με αυτόν τον τρόπο, το Helpdesk θα πρέπει να χρησιμεύει ως πύλη εισόδου για όλα τα αιτήματα των Ελλήνων εξαγωγέων (π.χ. μέσω email, τηλέφωνο, εκ του σύνεγγυς ενημέρωση). Το λειτουργικό σύστημα του Helpdesk θα είναι υπεύθυνο για τη διαβίβαση του αιτήματος στον αρμόδιο φορέα που μπορεί να παρέχει τη σχετική συμβουλή στον εξαγωγέα. Ακολουθούν οι προτάσεις για τη συγκεκριμένη Δράση, ταξινομημένες σε ομαδοποιημένες Προτάσεις Παρέμβασης, οι οποίες υλοποιούνται μέσα από μια σειρά επιμέρους Ενεργειών, οι οποίες βασίζονται στα ευρήματα της έρευνας της παρούσας αναγνωριστικής μελέτης.

### **Πρόταση Παρέμβασης A.2.1 : Προσδιορισμός παρεχόμενων υπηρεσιών “HelpDesk”**

Ενέργεια A.1.2.1 : Αποτίμηση παρεχόμενων υπηρεσιών “HelpDesk”

(Όπως αναπτύσσεται στην § 2.2.1, § 2.2.2 και στην § 4.2, ανάλογα με τις εκτιμήσεις των φορέων και επιχειρήσεων αντίστοιχα). Επιπλέον, κατόπιν της εμπειρίας που ανέδειξε η παρούσα αναγνωριστική μελέτη, προτείνεται η οργάνωση μιας συνάντησης εργασίας (workshop) με τους εξής φορείς από τον ιδιωτικό τομέα (ΣΕΒΕ, ΣΕΒ, ΕΒΕΑ).

Ενέργεια A.2.1.2 : Αξιοποίηση βέλτιστων διεθνών πρακτικών

(Όπως αναπτύσσεται στο Παράρτημα II).

Ενέργεια A.2.1.3 : Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών

Θα πρέπει να θεσπιστεί ένα σύστημα για την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων πληροφοριών, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι πληροφορίες που παρέχονται στον εξαγωγέα είναι πράγματι σχετικές και ο χρόνος απάντησης να ανταποκρίνεται σε υπάρχουσες διαδικασίες (π.χ. ενός τριών ημερών από την υποβολή του αιτήματος).



## **Πρόταση Παρέμβασης A.2.2 : Προσδιορισμός τρόπου λειτουργίας της Υπηρεσίας “HelpDesk”**

Ενέργεια A.2.2.1 : Ανάπτυξη τυποποιημένων διαδικασιών επιμερισμού εργασιών εμπλεκόμενων φορέων

Ενέργεια A.2.2.2 : Ανάπτυξη σχεδίου βιωσιμότητας Υπηρεσίας “HelpDesk”

Για την διασφάλιση της βιωσιμότητας της “Υπηρεσίας Helpdesk” κρίνεται απαραίτητος ο προσδιορισμός μέσω MoU του τρόπου συνεργασίας των εμπλεκόμενων φορέων καθώς και διαδικασιών τύπου ISO 9000 για το κόστος συγκεκριμένης πληροφόρησης σύμφωνα με τα πρότυπα διεθνών παρακτικών (Παράρτημα II).

Ενέργεια A.2.2.3 : Ανάπτυξη διαδικασιών επιμερισμού εργασιών εμπλεκόμενων φορέων

Ενέργεια A.2.2.4 : Σύνταξη απαιτήσεων υλικοτεχνικού εξοπλισμού υποστήριξης “HelpDesk”

Ενέργεια A.2.2.5 : Σύνταξη απαιτήσεων ανθρώπινου δυναμικού υποστήριξης “HelpDesk”

και προσδιορισμού τυχόν αναγκών κατάρτισης





## 6. Συμπεράσματα τελικής έκθεσης

Σκοπός της παρούσας Τελικής Έκθεσης Αξιολόγησης είναι: α) η αποτύπωση και αποτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης των υποδομών και των υπηρεσιών πληροφόρησης που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα, β) ο εντοπισμός τυχόν κενών, δυσλειτουργιών ή επικαλύψεων των υφιστάμενων δομών όσον αφορά τα παραδοτέα τους (πληροφόρηση και υποστηρικτικές υπηρεσίες), με βάση τόσο την αντίληψη των ιδίων των φορέων που τα παρέχουν, όσο και την αντίληψη των ωφελουμένων επιχειρήσεων και γ) τη διατύπωση προτάσεων και λύσεων (υπό μορφή γενικών κατευθύνσεων και επιλογών) για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης, εντός του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου και με βάση τις ισχύουσες αρμοδιότητες των διαφόρων εμπλεκόμενων, οι οποίες να καταλήγουν σε προτάσεις για μορφές συνεργασίας και συντονισμού εμπλεκόμενων φορέων, καθώς και οργανωτικές λύσεις για την αντιμετώπιση του κατακερματισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών, τη διασφάλιση διαλειτουργικότητας των συστημάτων και της παροχής ενιαίας και εύληπτης και αξιοποιήσιμης πληροφόρησης με στόχο την ανάπτυξη στη συνέχεια των σχετικών υποδομών και υπηρεσιών στο πλαίσιο του Σχεδίου Δράσης Εξαγωγών και συγκεκριμένα: «Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας» και «Υπηρεσία Helpdesk».

Σημαντικά είναι τα ευρήματα της έρευνας αναφορικά με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σε πληροφόρηση/ ενημέρωση που οι φορείς θεωρούν ότι καλύπτουν σε σχέση με τη σημαντικότητα που προσδίδουν σε αυτές οι εξαγωγικές επιχειρήσεις. Ενώ για τις επιχειρήσεις οι σημαντικότερες θεματικές για τις οποίες αναζητούν πληροφόρηση, μέσω των φορέων διαδικτυακής πληροφόρησης/υπηρεσιών τύπου helpdesk, είναι: η ζήτηση ανά προϊόν και ανά χώρα, ο ανταγωνισμός ανά προϊόν και ανά χώρα, η εξεύρεση εισαγωγών (ή πρακτόρων) που ενδιαφέρονται για συγκεκριμένα προϊόντα και η γνώση των τιμών του εμπορίου, οι συμμετέχοντες στην έρευνα φορείς δηλώνουν ότι δεν καλύπτουν επαρκώς τις συγκεκριμένες ανάγκες και προτιμήσεις των επιχειρήσεων. Βάση της στατιστικής ανάλυσης των στοιχείων η μεγαλύτερη έλλειψη από πλευράς φορέων παρουσιάζεται στη γνώση των τιμών των προϊόντων και στη γνώση των τιμών του καταναλωτή. Μερικώς μόνο καλύπτονται οι πιο κρίσιμες ανάγκες πληροφόρησης των επιχειρήσεων που περιλαμβάνουν τη ζήτηση ανά προϊόν και ανά χώρα, την εξεύρεση εισαγωγών ή πρακτόρων και τον ανταγωνισμό ανά προϊόν και ανά χώρα.

Αντίθετα, οι συμμετέχοντες στην έρευνα φορείς θεωρούν ότι καλύπτουν επαρκώς τις εξής κυρίως ανάγκες και προτιμήσεις σε πληροφόρηση των εξαγωγικών επιχειρήσεων: την ενημέρωση για εκθέσεις και ειδικές εκδηλώσεις ανά προϊόν, την τεχνική υποστήριξη για τη συμμετοχή σε εκθέσεις και εκδηλώσεις και τις δυνατότητες χρηματοδότησης (επιδότησεις, δανειοδότηση κλπ. Τέλος, σε ικανοποιητικό επίπεδο κυμαίνεται και η πληροφόρηση για τις γραφειοκρατικές διαδικασίες εξαγωγών ανά χώρα αλλά και τους τρόπους πληρωμής / είσπραξης των προς εξαγωγή προϊόντων. Όμως αυτές οι θεματικές ενότητες που καλύπτονται επαρκώς από τους φορείς, δεν αξιολογούνται ως αρκετά σημαντικές από τις επιχειρήσεις και κατατάσσονται χαμηλά στη λίστα των προτιμήσεων/αναγκών τους, δημιουργώντας ένα χάσμα το οποίο δικαιολογεί την μη απεύθυνση των επιχειρήσεων στους αρμόδιους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς πληροφόρησης για τις εξαγωγές.



## 6.1 Προτάσεις λύσεων (υπό μορφή γενικών κατευθύνσεων και επιλογών) για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης

Η πρόσληψη επιπρόσθετου και κατάλληλα καταρτισμένου προσωπικού θεωρείται από τους συμμετέχοντες στην έρευνα φορείς ότι πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα προκειμένου να βελτιστοποιηθεί η υφιστάμενη κατάσταση. Ακολουθούν κατά σειρά προτίμησης η αναβάθμιση των υποδομών, hardware και software, και η αλλαγή της οργανωτική δομής. Από την άλλη πλευρά, δεν θεωρούν ότι μπορούν να συνδράμουν προς την κατεύθυνση αυτή οι όποιες αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο ή οι όποιες τροποποιήσεις στα καταστατικά των φορέων. Σε κάθε περίπτωση οι προτάσεις που διατυπώθηκαν αφορούν τους κάτωθι κύριους άξονες:

- Αναβάθμιση της διαδικτυακής πύλης Agora του Υπουργείου Εξωτερικών και εμπλουτισμός της με περισσότερες δυνατότητες/εφαρμογές, ώστε να αποτελέσει «κέντρο γνώσης» και αναβάθμιση της υπηρεσίας HelpDesk μέσω της παροχής δυνατότητας πρόσβασης σε συνδρομητικές βάσεις επιχειρηματικής πληροφόρησης.
- Πρόσληψη εξειδικευμένου προσωπικού
- Κατάρτιση, επιμόρφωση, σεμινάρια για το ήδη απασχολούμενο προσωπικό στις δομές πληροφόρησης
- Οικονομική ενίσχυση των φορέων
- Λειτουργία ενός κεντρικού φορέα, με τη συμμετοχή του ιδιωτικού τομέα, με δωρεάν υπηρεσίες και ηλεκτρονική πληροφόρηση/υποστήριξη μέσω portal.

Σε ό,τι αφορά στις απόψεις/προτάσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα για την αναβάθμιση των υπηρεσιών των υφιστάμενων φορέων αξιοποιώντας διάφορες μορφές συνεργασίας και συντονισμού, διατυπώθηκαν τα ακόλουθα:

- Αναβάθμιση της κεντρικής πλατφόρμας AGORA με πλήρη ενημέρωση από όλους τους φορείς
- Διασύνδεση των ήδη υπαρχόντων μητρώων
- Διοργάνωση κοινών και στοχευμένων επιχειρηματικών αποστολών με την Enterprise Greece
- Διενέργεια ενημερωτικών σεμιναρίων και ημερίδων για την ανταλλαγή απόψεων και τη μεταφορά τεχνογνωσίας
- Κοινή συμμετοχή φορέων σε στοχευμένες εκθέσεις του εξωτερικού
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες/εκπαίδευση των υποψηφίων εξαγωγέων
- Ενίσχυση της διαλειτουργικότητας και της αναβάθμισης των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων υπό το πρίσμα της δημιουργίας μιας κοινής και αξιόπιστης βάσης δεδομένων

Τέλος, ως απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη ενός νέου ολοκληρωμένου συστήματος διαδικτυακής ενημέρωσης και υπηρεσιών υποστήριξης (helpdesk) των ελληνικών εξαγωγικών επιχειρήσεων οι συμμετέχοντες στην έρευνα ανέφεραν τη δημιουργία ενός κεντρικού φορέα δωρεάν ηλεκτρονικής πληροφόρησης – υποστήριξης.



## 7. Ex-ante αξιολόγηση

Ο χαρακτήρας της Ex-ante Αξιολόγησης:

Στο πλαίσιο του Σχεδίου Δράσης για την Προώθηση των Εξαγωγών προτεραιότητα δίνεται σε δράσεις που αποσκοπούν στον αποτελεσματικό σχεδιασμό της εξαγωγικής πολιτικής και στη διευκόλυνση της πρόσβασης των Ελλήνων εξαγωγέων στις διεθνείς αγορές μέσω της αναβάθμισης και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα.

Όσον αφορά τις δυο επιμέρους δράσεις (Α.1.: «Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας» και Α.2.: «Υπηρεσία Helpdesk»), που έχουν προταθεί στο πλαίσιο του ως άνω Σχεδίου, έχουν αναπτυχθεί πληροφοριακά συστήματα και διαδικτυακές υποδομές πληροφόρησης από πολλούς φορείς, δημόσιους και ιδιωτικούς. Ενώ αντίστοιχα, για την ενημέρωση και υποστήριξη των υπαρχόντων και δυνητικών εξαγωγέων λειτουργούν από διάφορους φορείς υπηρεσίες helpdesk.

Αντικείμενο της παρούσας μελέτης αποτέλεσε η αποτύπωση και αποτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης υποδομής και υπηρεσιών πληροφόρησης που παρέχονται από φορείς τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε υφιστάμενες και εν δυνάμει εξαγωγικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα με σκοπό να αναπτυχθούν στη συνέχεια οι σχετικές υποδομές και υπηρεσίες στο πλαίσιο του ανωτέρω Σχεδίου Δράσης Εξαγωγών και συγκεκριμένα: «Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας» και: «Υπηρεσία Helpdesk»

Επιπλέον, εντοπίστηκαν κενά, δυσλειτουργίες ή επικαλύψεις των υφιστάμενων δομών όσον αφορά τα παραδοτέα τους (πληροφόρηση και υποστηρικτικές υπηρεσίες), και προτάθηκαν λύσεις (υπό μορφή γενικών κατευθύνσεων και επιλογών) για τη βελτιστοποίηση της υφιστάμενης κατάστασης, εντός του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου και με βάση τις ισχύουσες αρμοδιότητες των διαφόρων εμπλεκόμενων.

Οι προτάσεις καταλήγουν σε μορφές συνεργασίας και συντονισμού εμπλεκόμενων φορέων, καθώς και οργανωτικές λύσεις για την αντιμετώπιση του κατακερματισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών, την διασφάλιση διαλειτουργικότητας συστημάτων και παροχής ενιαίας και εύληπτης και αξιοποιήσιμης πληροφόρησης.

Οι προτεινόμενες λύσεις ομαδοποιούνται στις δύο δράσεις-πυλώνες Α.1.: «Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας» και Α.2.: «Υπηρεσία Helpdesk» και συνοδεύονται από εκ των προτέρων (ex ante) αξιολόγησή τους.

*Στόχος της εκ των προτέρων αξιολόγησης είναι «προσδιορίσει και να αξιολογήσει τις μέσο και μακροπρόθεσμες ανάγκες που πρέπει να επιτευχθούν, τα αναμενόμενα αποτελέσματα, τους ποσοτικοποιημένους στόχους, τη συνοχή της στρατηγικής που προτείνεται από το Σχέδιο Δράσης Εξαγωγών και την ποιότητα των μηχανισμών για την εφαρμογή, την παρακολούθηση, την αξιολόγηση και την οικονομική διαχείριση».*

Όσον αφορά το ίδιο το αντικείμενο της εκ των προτέρων αξιολόγησης, τα αξιολογικά ερωτήματα τα οποία καλείται να 'απαντήσει' η εκ των προτέρων αξιολόγηση, βασίζεται γενικά σε κριτήρια τα οποία μπορούν να ομαδοποιηθούν στις ακόλουθες κύριες κατηγορίες:



- ❖ Ερωτήματα που αφορούν την *καταλληλότητα* των προτάσεων ανά επιμέρους δράση
- ❖ Ερωτήματα που αφορούν την *αποτελεσματικότητα* των επιμέρους δράσεων
- ❖ Ερωτήματα που αφορούν την *αποδοτικότητα* των δράσεων
- ❖ Ερωτήματα που αφορούν τη *σκοπιμότητα* και την μακροπρόθεσμη *βιωσιμότητα* των επιμέρους δράσεων

Ειδικότερα, στην εκ των προτέρων αξιολόγηση, τα βασικά ζητήματα είναι:

- ⇒ Η συσχέτιση των προτάσεων (καταλληλότητα της στρατηγικής σε σχέση με τις ανάγκες που έχουν προσδιορισθεί)
- ⇒ Η αποτελεσματικότητα των προτάσεων (εάν δηλαδή οι στόχοι του προτάσεων είναι δυνατό να επιτευχθούν)
- ⇒ Η σκοπιμότητα του προτάσεων (κρίνονται οι πιθανές επιπτώσεις στις ευρύτερες ανάγκες των εξαγωγικών και εν δυνάμει εξαγωγικών επιχειρήσεων)
- ⇒ Η ποιότητα του προτάσεων που εξετάζονται, καθότι είναι ιδιαίτερα σημαντική για τον βαθμό επίτευξης των στόχων του Σχεδίου Δράσης
- ⇒ Οι πιθανοί κίνδυνοι που εγκυμονούν για την επιτυχία επίτευξης των δράσεων, τόσο όσον αφορά τις πολιτικές επιλογές που γίνονται όσο και με το προτεινόμενο σύστημα εφαρμογής.

Πιο συγκεκριμένα, η εκ των προτέρων αξιολόγηση θα απαντήσει στις παρακάτω ερωτήσεις:

- ✓ Αντιπροσωπεύουν οι εν λόγω προτάσεις μία *κατάλληλη στρατηγική* για την αντιμετώπιση των προβλημάτων και την ικανοποίηση των προκλήσεων που αντιμετωπίζει εκάστη των δράσεων στον οποίο αναφέρονται;
- ✓ Είναι η στρατηγική *επαρκώς καθορισμένη* με σαφείς στόχους και προτεραιότητες και μπορούν αυτοί οι στόχοι να επιτευχθούν με τους οικονομικούς πόρους που διατίθενται στις δυο δράσεις;
- ✓ Εντάσσονται οι προτάσεις στην εθνική στρατηγική για την προώθηση των εξαγωγών και ειδικότερα στην αύξηση των εξαγωγών και την προσέλκυση επενδυτικών κεφαλαίων από το εξωτερικό;



- ✓ Έχουν καθορισθεί οι κατάλληλοι δείκτες για τους στόχους που έχουν τεθεί και μπορούν αυτοί οι δείκτες και οι τιμές – στόχοι τους να αποτελέσουν τη βάση για την παρακολούθηση και της αξιολόγηση της υλοποίησης;
- ✓ Ποιες θα είναι οι επιπτώσεις της προτεινόμενης στρατηγικής σε ποσοτικοποιημένους όρους;
- ✓ Είναι τα συστήματα εφαρμογής κατάλληλα για την επίτευξη των στόχων όπως εξειδικεύονται από τις δυο επιμέρους δράσεις;

Σημειώνεται ότι ο όλος σχεδιασμός του Σχεδίου Δράσης στοχεύει στην ανάληψη πρωτοβουλιών οι οποίες κρίνονται απαραίτητες για να καλυφθούν διαπιστωμένες ανάγκες που οφείλονται κυρίως σε αδυναμίες των δημόσιων φορέων ή σε αστοχίες της ελεύθερης οικονομίας (π.χ. ελλιπής πληροφόρηση), αναδεικνύοντας παράλληλα τα δυνατά σημεία, όπως παρουσιάζονται την τεχνική της ανάλυσης SWOT όπως ακολουθεί :

<b>Ανάλυση SWOT</b>	
<b>ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ</b>	<b>ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ</b>
Επισκεψιμότητα (ΥΠΕΞ-AGORA)	Ακριβής και επικαιροποιημένη πληροφόρηση (ΣΕΒ)
Αισθητική αρτιότητα (ΣΕΒΕ, ENTERPRISE GREECE)	Αναβάθμιση διαδικτυακής πύλης (ΥΠΕΞ-ΑΓΟΡΑ)
Ακριβής και επικαιροποιημένη πληροφόρηση (ΣΕΒΕ)	Ανταπόκριση σε εξατομικευμένες ανάγκες (EXPORTGATE, ΕΒΕΑ)
Ανοιχτή σχέση με άλλους ισότοπους (ΣΕΒΕ, ΠΣΕ)	Δημιουργία εργαλείων για τη στήριξη επιχειρήσεων (ΕΒΕΑ)
Επεξεργασμένη πληροφορία ανάλογα με τη χώρα (EXPORT GATE)	Διάδραση με τον επισκέπτη (ΕΒΕΑ, ΣΕΒ)
Επικαιροποιημένη πληροφόρηση (ENTERPRISE GREECE)	Επεξεργασμένη πληροφορία ανά χώρα (ΕΒΕΑ, ΣΕΒ)
Επισκεψιμότητα (ΥΠΕΞ-ΑΓΟΡΑ, ΣΕΒΕ)	Κατατοπιστική δομή του χάρτη πλοήγησης (ΥΠΕΞ-AGORA, EUROBANK EXPORT GATE, ΣΕΒ)
Κέντρο γνώσης και συντονισμού φορέων (ΥΠΕΞ-ΑΓΟΡΑ)	Λειτουργικότητα μηχανής αναζήτησης (ΣΕΒ, ΕΒΕΑ)
Μοντέρνος σχεδιασμός και αισθητική αρτιότητα (ENTERPRISE GREECE)	Πρόσβαση σε συνδρομητικές βάσεις δεδομένων (ΠΣΕ, ΥΠΕΞ AGORA, ENTERPRISE GREECE)
Συνθήκες ασφαλούς επικοινωνίας (ΣΕΒΕ, ENTERPRISE GREECE, ΠΣΕ, ΣΕΒ)	Πρόσληψη εξειδικευμένων στελεχών - account managers (ΠΣΕ, EUROBANK EXPORTGATE, ENTERPRISE GREECE)
Ταξινόμηση πληροφορίας ανά κλάδο και χώρα (EUROBANK EXPORTGATE)	Στελέχωση του φορέα με έμπειρο προσωπικό (ΕΒΕΑ)
Ταχύτητα στην πλοήγηση (ENTERPRISE GREECE)	Συμμέτοχη σε συνέδρια και ημερίδες εξωτερικού
-	Σύστημα πιο φιλικό προς το χρήστη (ΕΒΕΑ)





-	Ταξινόμηση και ομαδοποίηση της πληροφορίας (ΣΕΒ)
-	Απουσία ενσωματωμένης μηχανής αναζήτησης(ΟΑΕΠ)
<b>ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ</b>	<b>ΑΠΕΙΛΕΣ</b>
Διάθεση ελληνικής πολιτείας μέσω του συγκεκριμένου σχεδίου δράσης	Έλλειψη αφοσίωσης από τους ελληνικούς φορείς και παράλληλα έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού
Τεχνική βοήθεια του οργανισμού GIZ	Έλλειψη επαρκούς πληροφόρηση που παρέχονται από τις δημόσιες αρχές ή έλλειψη δεδομένων
Διάθεση συγκεκριμένων ελληνικών φορέων για συνεργασία προς αυτή την κατεύθυνση (π.χ. ΣΕΒ, ΣΕΒΕ, ΕΕΑ, ΕΒΕΑ)	Αλλαγή πολιτικών προτεραιοτήτων από πλευράς της ελληνικής κυβέρνησης λόγω αστάθμητων παραγόντων (π.χ. προσφυγική κρίση, οικονομική κρίση, πολιτικές εξελίξεις σε Ελλάδα και ΕΕ).
Ανάγκη αυξημένης συμμετοχής του ιδιωτικού τομέα στο σχέδιο δράσης	-
Κτηθείσα εμπειρία από την έως σήμερα εφαρμογή του υφιστάμενου συστήματος από συγκεκριμένους φορείς	-

Προτείνεται η χρήση του παρακάτω διαγράμματος για την αξιοποίηση της ανάλυσης SWOT προκειμένου να διαμορφωθεί η στρατηγική επιλογή και οι στόχοι για τις νέες δράσεις προτεραιότητας: «Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας» και «Υπηρεσία Helpdesk». Τα τεταρτημόρια που παρουσιάζονται, προκύπτουν ως κατευθύνσεις στρατηγικής οι οποίες κατατάσσονται σε τέσσερις κατηγορίες σύμφωνα με τον χαρακτήρα τους:

	Ισχυρά σημεία	Αδυναμίες
Ευκαιρίες	Επιταχυντικοί στόχοι	Αναπτυξιακοί στόχοι
Απειλές	Αντισταθμιστικοί στόχοι	Προληπτικοί στόχοι

- Επιταχυντικές στρατηγικές επιλογές και στόχοι: αποβλέπουν στην ενίσχυση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, των ισχυρών δηλαδή σημείων, και κυρίως την 'εκμετάλλευσή' των ευκαιριών προκειμένου αυτές να αποτελέσουν ισχυρό σημείο ανάπτυξης
- Αναπτυξιακοί στόχοι: αποβλέπουν στο να αντιμετωπίσουν υφιστάμενες αδυναμίες και στερήσεις έτσι ώστε αυτές να συμβάλλουν στην ύπαρξη νέων ευκαιριών για ανάπτυξη



- c) Αντισταθμιστικοί στόχοι: αποβλέπουν στο να εξουδετερώσουν ή να αντισταθμίσουν συγκεκριμένες απειλές, έτσι ώστε να μην υπονομεύονται τα ισχυρά σημεία και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
- d) Προληπτικοί στόχοι: αποβλέπουν στη λήψη προληπτικών μέτρων προκειμένου οι υφιστάμενες αδυναμίες να μην εξελιχθούν σε σημείο που θα αποτελέσουν απειλή για την επιτυχία του προγράμματος.

Με βάση τα παραπάνω, προτείνονται οι παρακάτω στρατηγικές επιλογές, τεκμηριώνοντας ταυτόχρονα την επιλογή τους καθώς και την χρησιμότητα του Σχεδίου Δράσης για την Προώθηση των Εξαγωγών, παρεμβάσεις υψηλής προτεραιότητας του οποίου εντάσσονται στο επόμενο διάγραμμα.

	<b>Ισχυρά σημεία</b>	<b>Αδυναμίες</b>
<b>Ευκαιρίες</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Χάραξη πολιτικής εξαγωγών με συγκεκριμένη στόχευση σε σαφώς προσδιορισμένο χρονικό ορίζοντα</li> <li>• Ανάδειξη επενδυτικών ευκαιριών για εγχώρια και ξένα κεφάλαια, σε τομείς που παρουσιάζουν εξαγωγικές προοπτικές</li> <li>• Διαμόρφωση επενδυτικής πολιτικής που θα εστιάζει στο σχεδιασμό κινήτρων για τη διεύρυνση της παραγωγικής βάσης με εξωστρεφή προσανατολισμό, ιδίως σε τομείς υψηλής προστιθέμενης αξίας</li> <li>• τα έργα υποδομής</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενίσχυση της γνώσης και πληροφόρησης που τίθεται στη διάθεση τόσο των εξαγωγέων όσο και των διαμορφωτών πολιτικής σε σχέση με το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της εξαγωγικής δραστηριότητας</li> <li>• Ενδυνάμωση των δομών και λειτουργιών της Οικονομικής Διπλωματίας, ως βασικού μηχανισμού διείδυσης στις αγορές του εξωτερικού</li> <li>• Διαμόρφωση ενός αποτελεσματικού συστήματος διοίκησης, με έμφαση στην ανάπτυξη συνεργειών για την προώθηση της εξωστρέφειας μεταξύ των εμπλεκόμενων δημόσιων ή και ιδιωτικών φορέων</li> </ul>
<b>Απειλές</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενίσχυση της συμβουλευτικής υποστήριξης για την παρακολούθηση της πορείας του Σχεδίου Δράσης με στόχο</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθιέρωση βέλτιστων διαδικασιών, πρακτικών και μεθοδολογικών εργαλείων που χρησιμοποιούνται διεθνώς για</li> </ul>



	Ισχυρά σημεία	Αδυναμίες
	<p>την μείωση κινδύνων απώλειας πόρων</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενίσχυση της αξιολόγησης του Σχεδίου Δράσης λαμβάνοντας υπόψη τις όποιες συγκρούσεις συμφερόντων, σημαντικό ρόλο θα παίξουν τα προληπτικά μέτρα που θα λαμβάνονται</li> </ul>	<p>προγραμματισμό, παρακολούθηση και αποτίμηση των δράσεων εξωστρέφειας</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τυποποίηση των διαδικασιών για τη συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων σε όλα τα απαραίτητα βήματα για την κατάρτιση και εκτέλεση των δράσεων εξωστρέφειας</li> <li>• Ενίσχυση των δράσεων ελέγχων, επιθεωρήσεων και πιστοποιήσεων της υλοποίησης των έργων</li> <li>• πρόταση μεθοδολογικού πλαισίου παρακολούθησης συνεργειών, για την ενίσχυση της συμπληρωματικότητας και την αποφυγή επικαλύψεων των δράσεων εξωστρέφειας όλων των συναρμόδιων φορέων</li> </ul>

#### A.1.: «Δημιουργία πληροφοριακού συστήματος & διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας»

Η δράση αυτή αποτελεί βασικό συστατικό στοιχείο του Σχεδίου Δράσης για την Προώθηση των εξαγωγών καθώς στόχος είναι να αποτελέσει βασικό εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων σε επίπεδο πολιτείας και επιχείρησης. Περιλαμβάνει την καταγραφή κάθε απαραίτητης για την εξαγωγική πολιτική πληροφορίας, την αναζήτηση και συλλογή της από εναλλακτικές πηγές και την καταχώρηση και συγκέντρωσή της σε ένα πληροφοριακό σύστημα που θα απολήγει σε μία δυναμική, διαδικτυακή πύλη ενημέρωσης.

Όπως περιγράφεται στο Σχέδιο Δράσης για την Προώθηση των Εξαγωγών (Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, Μάρτιος 2016, σελ. 5), πρόκειται για ένα πληροφοριακό σύστημα το οποίο:

- θα αποτελεί «κέντρο γνώσης» το οποίο θα περιλαμβάνει βάσεις δεδομένων που θα παρέχουν πληροφορίες για κάθε πτυχή που έμμεσα ή άμεσα επηρεάζει τη λήψη αποφάσεων στο πλαίσιο της εξαγωγικής πολιτικής,



- θα κάνει χρήση εργαλείων επιχειρησιακής ευφυΐας (*Business Intelligence*) για τη διαχείριση, παρουσίαση και ανάλυση των δεδομένων με στόχο τη διευκόλυνση της έγκαιρης, έγκυρης και αποτελεσματικής λήψης αποφάσεων,
- θα αποτελεί πύλη ενημέρωσης για τον υπάρχοντα και δυνητικό εξαγωγέα με τρόπο διαδραστικό και με δυνατότητα χρήσης πολυμέσων, για θέματα όπως εξαγωγικές διαδικασίες, προετοιμασία συμμετοχής σε διεθνείς εκθέσεις, επιχειρηματικές αποστολές κ.λπ., εκπαιδευτικό υλικό κ.λπ.

Ειδικότερα θα βασίζεται σε δυο πυλώνες :

- A.** Αποτύπωση εσωτερικού περιβάλλοντος: Αφορά την ανάπτυξη ενός πληροφοριακού συστήματος από τον Οργανισμό Enterprise Greece που θα αποσκοπεί στην πλήρη και αναλυτική καταγραφή του παραγωγικού εξαγωγικού και εν δυνάμει εξαγωγικού δυναμικού της χώρας, μέσω προκαθορισμένου μεθοδολογικού πλαισίου. Εκτός από την καταγραφή θα παρουσιάζεται η δυναμική και οι προοπτικές των κλάδων και των προϊόντων/υπηρεσιών. Επιπλέον, θα συμπεριληφθούν στατιστικά στοιχεία για τις ελληνικές εξαγωγές σε βάθος χρόνου με ανάλυσή τους ανά κατηγορία, κλάδο, προϊόν, χώρα και γεωγραφική περιφέρεια προορισμού. Τέλος, έμφαση θα δοθεί στην καταγραφή και παρουσίαση των υφιστάμενων εργαλείων της πολιτείας για την ενίσχυση της εξωστρεφούς επιχειρηματικότητας μέσω επιχορηγήσεων και εισπρακτέων ενισχύσεων από τα διαρθρωτικά ταμεία της ΕΕ, αλλά και μέσω χρηματοδοτικών εργαλείων από άλλους φορείς.
- B.** Αποτύπωση διεθνούς περιβάλλοντος: Αφορά στην αναβάθμιση της υπάρχουσας διαδικτυακής πύλης Αγορά του Υπουργείου Εξωτερικών και τον εμπλουτισμό της με περισσότερες δυνατότητες / εφαρμογές

Προκειμένου όπως απαντηθούν τα βασικά αξιολογικά ερωτήματα όπως τέθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο αναφορικά με την καταλληλότητα, αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, σκοπιμότητα και βιωσιμότητα συντάχθηκε ο παρακάτω πίνακας ο οποίος εξετάζει κρίσιμες δραστηριότητες με συγκεκριμένες ενέργειες – απαιτήσεις αποτελώντας παράλληλα ένα οδικό χάρτη μετάβασης στο πληροφοριακό σύστημα & διαδικτυακή πύλη εξωστρέφειας».

<p>Ανάπτυξη πληροφοριακής υποδομής και διασφάλιση διασυνδεσιμότητας</p>	<p>Συμβατότητα υφιστάμενων πληροφορικών συστημάτων</p> <p>Διαλειτουργικότητα πληροφοριακού συστήματος εσωτερικού περιβάλλοντος (ΥπΟικΑν) και διεθνούς περιβάλλοντος (ΥΠΕΞ)</p> <p>Καλές πρακτικές άλλων κρατών μελών της ΕΕ (Γερμανία, Ολλανδία, Ισπανία, Ιρλανδία)</p> <p>Προτάσεις ελληνικών φορέων (ΣΕΒΕ, ΣΕΒ, ΕΒΕΑ)</p>
<p>Επεξεργασία Μνημονίου συνεργασίας</p>	



<p>κρατικών/ιδιωτικών φορέων παροχής υπηρεσιών εξωστρέφειας</p>	<p>Προσδιορισμός φορέων παροχής υπηρεσιών εξωστρέφειας</p> <p>Ανάπτυξη προτάσεων καταμερισμού εργασιών εμπλεκόμενων φορέων</p> <p>Ανάπτυξη διαδικασιών λειτουργίας και υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος – διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας</p> <p>Υπογραφή μνημονίου συνεργασίας επιμερισμού εργασιών μεταξύ των φορέων παροχής υπηρεσιών εξωστρέφειας</p>
---	---

#### A.2.: «Υπηρεσία Helpdesk»

Η υπηρεσία Helpdesk αποτελεί τμήμα της διαδικτυακής πληροφοριακής πύλης, με στόχο την παροχή περαιτέρω συμβουλευτικών υπηρεσιών σε εξαγωγικές επιχειρήσεις, χρησιμεύοντας ως πύλη εισόδου για τα αιτήματα των ελλήνων εξαγωγέων (π.χ. μέσω email, τηλέφωνο, πρόσωπο με πρόσωπο συνεντεύξεις). Το Helpdesk αποσκοπεί στη διαβίβαση του αιτήματος στον αρμόδιο φορέα που μπορεί να παρέχει τη σχετική συμβουλή στον εξαγωγέα.

Ακολουθώντας την ίδια λογική με την προηγούμενη δράση της Διαδικτυακής πύλης εξωστρέφειας και προκειμένου όπως απαντηθούν τα συγκεκριμένα βασικά αξιολογικά ερωτήματα παρατίθεται ο επόμενος πίνακας ο οποίος εξετάζει κρίσιμες δραστηριότητες με συγκεκριμένες ενέργειες – απαιτήσεις αποτελώντας παράλληλα ένα οδικό χάρτη μετάβασης στο HelpDesk.

<p>Προσδιορισμός περιεχομένου / υπηρεσιών</p>	<p>Καθορισμός περιεχομένου σε σχέση με την ανάδειξη πεδίων που δεν καλύπτονται, την χρησιμότητα και τις ανάγκες όπως καταγράφονται από τους φορείς και τις επιχειρήσεις.</p> <p>Αξιοποίηση τεχνογνωσίας και βέλτιστων πρακτικών από τα συστήματα Helpdesk σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ όσον αφορά το περιεχόμενο και τη δομή.</p> <p>Προσδιορισμός διαδικασιών αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών (όπως πχ χρόνος ανταπόκρισης) των διαφόρων φορέων παροχής υπηρεσιών Helpdesk.</p>
<p>Προσδιορισμός τρόπου λειτουργίας και πληροφοριακής υποδομής</p>	<p>Οριστικοποίηση επιμερισμού εργασιών μεταξύ</p>





	<p>των συνεργαζόμενων φορέων</p> <p>Αξιοποίηση τεχνογνωσίας και βέλτιστων πρακτικών από τα συστήματα Helpdesk σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ όσον αφορά τη στελέχωση και τη βιωσιμότητα</p> <p>Έλεγχος της τεχνικής συμβατότητας μεταξύ του νέου Helpdesk και των υφιστάμενων,</p> <p>Ενσωμάτωση των υπηρεσιών Helpdesk στη Διαδικτυακή πύλη εξωστρέφειας.</p>
--	---



## 8. Λίστα Παραρτημάτων:

- I. Executive Summary (in English)
- II. Καλές πρακτικές φορέων εξωτερικού
- III. Λίστα Φορέων Στοχευόμενου Πληθυσμού
- IV. Λίστα Επιχειρήσεων Στοχευόμενου Πληθυσμού
- V. Πίνακας προτάσεων ανοικτού τύπου Επιχειρήσεων και Φορέων
- VI. Πίνακας προτάσεων κλειστού τύπου Επιχειρήσεων και Φορέων
- VII. Αξιολογήσεις Ιστοσελίδων και συγκεντρωτικός πίνακας
- VIII. Λίστα προσκεκλημένων στα Focus-Groups Αθήνας και Θεσσαλονίκης
- IX. Παρουσιάσεις των Focus-Groups Αθήνας και Θεσσαλονίκης
- X. Πρακτικά συναντήσεων των Focus-Groups Αθήνας και Θεσσαλονίκης
- XI. Παρουσίαση ανοικτής ημερίδας και πρόσκληση Γεν. Γραμ.
- XII. Λίστα συναντήσεων και πρακτικά συναντήσεων



Παράρτημα Ι:  
Executive Summary



The present “Final Report” is submitted within the framework of the implementation of the Contract (Ref. No. 7152/2424 – 22.11.2016) between the Ministry of Economy and Development / Special Secretary for Management of ERDF and CF Sectoral Operational Programmes/ Managing Authority of the Operational Programme «Competitiveness, Entrepreneurship & Innovation» and Intraway Ltd. concerning the Project titled: «*Identification Study of the current condition concerning web information infrastructure and Helpdesk services, provided by state supported institutions and private organizations to existing and potential exporting companies in Greece*».

*The objective of this study, conducted during the period from 14/11/2016 to 13/02/2017, is to be the first source of information for the Greek authorities and the German International Cooperation Agency (GIZ) under technical assistance co-financed by the Structural Reform Support Service (SRSS) of the European Commission and the German Federal Ministry of Economy and Energy (Bundesministerium für Wirtschaft und Energie-BMWi). The final beneficiary of this action will be the existing and potential export business in Greece and by extension the Greek economy which will benefit from a higher level of competitiveness.*

The Action Plan for the Promotion of Exports as drafted (March 2016) by the Ministry of Economic Development and Tourism, proposes the following two (2) Priorities (A1 & A2) which are part of the effort for collection, exploitation and dissemination of information required at both the state and the business levels for the development and implementation of successful export policy: (A1) Creating an information system and web portal for extroversion and (A2) Upgrading Helpdesk services. For the development of the infrastructure and services of the above two (2) Priority Actions, the Study identified and assessed the current state of infrastructure and information services provided by entities in both the public and private sector to existing and potential export business in Greece.

The institutions (public and private) who provide online information to existing and potential export business in Greece, which amount to 120, a number which has been obtained by census method based on desk research mostly on internet and other sources available to Intraway. The target population of the survey to collect information from existing and potential export business in the country, according to estimates of HFE, SEVE and PEA is approximately 2,200 export companies, plus a corresponding number for potential export companies, the total target population of the survey totals to about 4,500 companies. It is reported that about 80% of exports is realized by the 1/3 of exporting firms (Panhellenic Exporters Association), whereas companies which export at a much lower rate than 3%, a factor which was taken into account for the stratification, were included as potential export companies. Based on desk research and databases available to Intraway 1,500 export companies and potential export companies were accounted which result to approximately 80% of exports. For the purposes of the present study a sample size of 300 enterprises was selected by stratified sampling using industry, size and business area as sample layers. At this size, the expected maximum error calculated for significance level was 95% (according to bibliography: Pashaloudis and ZAFIROPOULOS 2002) at 0.001%. The calculation was based on the formula:  $e = 1 / \sqrt{n}$ , where e is the error and n is the sample size.

Two (2) questionnaires with closed and open-ended questions were created and posted on the web platform QuestionPro. The questionnaire addressing to Institutions aimed at exploring, surveying and valuating data relevant to sources and the type of information



collected by the carriers (thematic categories covered, type of data, etc.) as well as the way they organize and present the information available and / or provide the support services (eg internet, telephone, personal meetings etc), as well as the infrastructure, organization, rules and their operating procedures (logistics, human resources, organization charts, software, databases, communication protocols, etc.), the perception of the Institutions themselves for the services provided and proposals to improve the current situation. The questionnaire for the Companies was designed to ascertain their needs in export activities (ie. What they consider to be needed, if these needs are satisfied, what problems have they identified themselves, etc., whether the information and services offered are sufficient and if / how they can be improved), as well as recommendations for optimizing the current situation.

Furthermore, apart from the above research using questionnaires, the method of focus groups was applied mainly based on the utilization, understanding and interpretation of "group dynamics" and the method of personal interviews. Two (2) Focus Groups (focus groups) were organized in Athens and Thessaloniki with executives of Institutions which provide online and Help Desk services and Business representatives and 15 interviews were conducted with executives of institutions involved including: Enterprise Greece, Ministry of Foreign Affairs, Ministry of Rural Development and Food, Ministry of Economy and Development, Federation of Enterprises, Panhellenic Exporters Association, Association of Exporters of Northern Greece.

Essential guide for the focus groups will be the three areas that are consolidated, despite individual variations from the common condition-need for systematic and documented scientific study. These three fields are the following: (i) The scope of the organization and operation of support services providers (ii) Field of emergence of infrastructure available to institutions (iii) Field of complexity and diversity of the information gathered and disposed.

The Study approached issues related to a wide range of topics such as the current situation in information infrastructure and information services provided by entities in both the public and private sector to existing and potential export companies in Greece, any gaps, inefficiencies or duplication of existing structures regarding their deliverables based on both the perception of the bodies providing them, and the concept of beneficiary companies. In addition, solutions (in the form of guidelines and options) are proposed accompanied by an ex ante evaluation to optimize the current situation within the existing institutional framework and based on the current responsibilities of the various stakeholders, which result in proposals for forms of cooperation and coordination of stakeholders as well as organizational solutions to address the fragmentation of services provided, to ensure systems interoperability and provide consistent and easily understandable and usable information.

Here is a summary of the findings Field research which included a total of fifty-seven (57) bodies and three hundred sixteen (316) companies:

#### **Bodies providing online information and helpdesk services:**

- 64.65% of the sample of bodies surveyed belonged to public sector and 35.35% to private. The majority of the sample, 67.01%, offered both online information services and support services (Help Desk). 19.59% of the participating organizations provided only online information services, while 13.40% provided only Help Desk services.





- 31.62% of all helpdesk services providers communicate with the companies concerned by e-mail, 28.31% via telephone, 26,10% support personal meetings, while a very small percentage of 5.88% take advantage of interactive communication technologies (instant messaging). 8.09% of organizations use other means of communication, such as fax messages, organizing information days, field missions of export advisers, newsletters and others.
- Only 35,87% of the sample bodies provide online information services and the provision of Help Desk services is provided by their statute, while in the remaining 64.13%, the relevant services are not provided by their statutes.
- While 86.87% of organizations have a structured organization chart, only in 13.13% included in their organization chart the position of information to export companies website / web portal administrator.
- Concerning chambers, the registers are the divisions involved mostly in providing online information services. The remaining institutions tend to segment the provision of these services in several divisions, such as the IT departments.

#### ⇒ Sources and type of information collected by the Bodies

- 79.03% of the sample provides information that is based on both primary and secondary data. In contrast, 8.06% is based exclusively on primary data and the remaining 12.90% on secondary data.
- Concerning the usage of primary data, international reports are the primary source of information (33.59%). Commercial Attachés follow (25.78%) together with international fora (24,22%), while a percentage of 16.41% stated that draws information from other sources such as the responsible Greek ministries, rich expertise and years of experience on the part of Greek export enterprises, foreign chambers of commerce in Greece, state authorities abroad and participation in partners' networks.
- Among the main sources of data and information to support the extroversions services included: European networks, Social media, Regions-Municipalities, International databases (Eurostat), Subscriber databases and Consulting Companies.

#### ⇒ Topics covered and type of data

- There is a noted weakness in information on exhibitions and special events by product or by product category or by country and on technical support for participation in fairs and events, in funding opportunities (grants, loans, etc.). Significant gaps are also presented regarding bureaucratic export procedures per country and the ways of payment / collection of products to be exported.
- On the contrary, relative adequacy is observed in relation to the means of delivery of goods by country and competition by product and by country. Finally, information on export tax by product and by country, knowledge of the trade price, consumer and product (pricing) is considered as satisfactory.



- Entities providing both online information services as well as Help Desk services provide wider coverage of the criteria under consideration. Entities providing exclusively Help Desk services have significantly lower coverage ratio of the criteria in total. The findings are confirmed statistically, based on the non-parametric control Kruskal - Wallis.

#### ⇒ **Way of organizing and presenting data**

- According to 86.44% of the sample there is a specific process provided for the disposal of the collected information, posting on the body's website being the most usual method in accordance with 41.67%, followed by 29.17% being the sectoral organization / union update and informing the competent public authority with 13.33%. 15.83% selects interpersonal meetings, sending of bulk newsletters by email to export companies, press releases and personal meetings with executives of the entities themselves.
- 61.4% of the sample categorizes modular data collected on its website, while the remaining 38.6% of organizations do not classify the collected information. According to the answers of respondents categorizing includes primarily country, topic and industry.
- A Percentage of 74.14% of the websites of organizations surveyed has an integrated search engine, with a percentage of 25.68% not having one available.
- Active communication links with other similar sites incorporate 48,28% of the participating organizations. Enterprise Greece and the Agora portal of the Ministry of Foreign Affairs present higher appearance frequency (25.81% & 24.19% respectively). The Panhellenic Exporters Association follows with 14.52%, the Exporters' Association of Northern Greece with 12.90% and the Export Credit Insurance Organization with a percentage of 9.68%. The remaining 12.90% refers to the websites of: Europa, HFE, EU, Central Union of Greek Chambers, SBSE, SBTKE, SEC, Diavgeia, Ermis.

#### ⇒ **Infrastructure, organization, rules and operating procedures**

- 35 bodies out of the total of the sample, at a rate 80.41%, provide helpdesk-type services. 82.93% of these entities communicate with a third party in the event of failure to meet a request submitted by an interested party. These entities include: the ministries, Enterprise Greece, customs, HFE, GIBA and ACCI, commercial attachés, other chambers, the FCA offices, GNTO, UHC, the SVETH, companies, Crete Development Agency - SEC.
- 17.07% cannot meet the demands of exporting firms and does not follow a specific procedure to address this weakness. The reasons of non-response to these requests include the inability to continuously train the personnel, the wide range of products and different export regimes by country, the lack of access to a single electronic database, lack of a department exclusive to supporting exports, lack of expertise, lack of institutional framework, lack of information, the failure of buildings and logistics infrastructure, limited time,



the frequent change of regimes and laws and in all cases of the sample institutions are understaffed and their staff is not specialized.

⇒ **Software, databases, communication protocols, etc.**

- Of all the agencies providing helpdesk support services only eight (8) have a special communication protocol to operate. In only one case communication is realized using a customer driven specialized software for query management (CRM). In the rest of the cases, requests / queries are registered in a special folder and forwarded to the relevant departments of the bodies to be answered by specialized personnel and by contacting other competent bodies.
- Concerning the existence of a system for keeping and extracting information from previous requests with processing capabilities, each operator follows a separate solution. In some cases, hard copy archives are preserved, other requests are digitized and stored in a database, while in other cases electronic communication records are kept and archived.

⇒ **Logistics**

- A percentage of 53.76% of the institutions hosts their website in their own infrastructures while the remaining 46.24% has commissioned a hosting provider for the Web-hosting. Concerning the management of the web content and the platform on which they are based, in 66.67% of the websites of bodies are made to order and is not based on a ready CMS. 4.76% is based on Drupal, also 4.76% on Wordpress and 4.76% on Joomla.

⇒ **Bodies hosting their websites in their infrastructure**

- The vast majority, at a rate of 96.77% has a site hosting server and a secondary hard disk for recovery in case of failure, while an absolute majority has its own uninterruptible power supply unit (UPS).
- 82.76% of organizations that host their website in their infrastructure uses a Windows Server operating system. Only 16.94% prefers solutions based on Unix operating system such as MacOS Server, Linux or Sun OS, which can be comprehended if one takes into account the multi-annual strategic cooperation of the Greek government with Microsoft.
- 47.83% out of the total sample indicates that complies with the safety standard in ISO 27001, but this is not consistent with their other answers. Hardly 47.83% uses encryption algorithms and only 54.55% of the organizations have clearly formulated security policies. Finally, 83.33% of the sample provide a special members area on their website. Comparing the last two values, the fact of non-encrypted Internet transmission of information of the scheduled membership area raises concerns. The fact



that 80.77% of entities declares that has a recovery plan from potential disaster (disaster recovery plan) is encouraging but unsubstantial.

⇒ **Institutions that outsource the hosting of their website:**

- A percentage of 46.24% of the institutions outsource the hosting of their web site. 75% of the total cases outsource the hosting of their website to servers physically located in Greece. In other cases, the percentage is split between England, France, Germany, USA and Holland. 36,67% of the sample has installed its website on a shared server in comparison to 40% using standalone server (Dedicated Server), while 23.33% is hosting the web site in virtual standalone server (VPS).
- Cpanel is the most popular remote management system according to sample responses (40.74%). Plesk follows with 29.63%. 29.63% of the sample responded “other” without specifying the exact solution applied.
- 83.87% of hosting providers has uninterrupted technical support on 24/7/365 basis, while at the same, high, rate of 86.67% provides backup services, either automatically or via ftp. In contrast, only 41.38% provides a service level agreement (SLA).

⇒ **Sample Characteristics of existing and potential export companies.**

- Regarding the size of enterprises surveyed more than 50% of the sample (72.55% cumulatively) relates to small businesses under 50 employees. Only 11,59% of the sample employs more than 200 workers. A percentage of 38.69% of the companies have a turnover of less than 1 million euros, 27.14% from 1-5 mil. euros, 9.80% from 5-10 mil. euros, 15.83% from 10 -50 mil. euros, and 8.54% have a turnover over 50 million euros.
- 70.28% of the sample is export business and the remaining 29.72% is potential export companies. There is less than 10% participation of exports in the annual turnover for 37.09% of the sample, 10% -30% for 24.33% of enterprthe companies, 30% -50% for 6.82% of companies and more than 50% of turnover for 31.75% of the sample.

⇒ **Mapping and Extroversion Services Assessment by Entities.**

- The corporate dealers network is the main source of exporting and potential exporting companies. It is closely followed by online services and Greek actors like Help Desk services and direct communication with the relevant public institutions and cooperation with private companies providing specialized export services, and finally online services agencies of foreign countries.
- Depending on the business sector, the update profile varies too. In the primary sector, information from companies providing specialized export



services comes first, company sales agents network is the main source of information for businesses in the secondary sector while in the tertiary sector the primary source of information is online services of countries for export.

- Accordingly, statistically significant differences emerged among companies studying the effect of staff size. Larger companies tend to rely more on corporate dealer network, while smaller businesses address more to domestic type Help Desk services.
- With regard to frequency of communication with online information infrastructure providers, the Agora platform of the Ministry of Foreign Affairs, presents the most traffic based on replies of companies surveyed, followed by the Association of Exporters of Northern Greece, Enterprise Greece (ELD) and the Panhellenic Exporters Association (PSE). In contrast, Export Credit Insurance Organization, ACCI and Export Gate of Eurobank present lower traffic. Important communication frequency with other industry bodies and mainly the local chambers is noted.

⇒ **Gaps, malfunctions or overlapping mapping based on the perception of the actors providing them**

- The greatest shortage occurs on the knowledge of product prices, consumer prices and trade prices. Significant insufficiency is observed in the case of taxation of export data by product and by country. Significant deficiencies in the ways of payment / recovery of export products and competition by product and country. Instead, relative abundance is observed in relation to funding opportunities (grants, etc.) and information on exhibitions and special events per product. Finally, technical support for participation in exhibitions / events is considered as satisfactory.
- The recruitment of suitable personnel is a top priority, followed by upgrading infrastructure, hardware and software, and changing organizational structure.

⇒ **Mapping based on the concept of eligible companies (ie. whether information and services offered are considered as sufficient and if / how they can be improved)**

- The Agora platform of the Ministry of Foreign Affairs was the preferable carrier that satisfied the needs of the export companies surveyed, followed by SEVE and Enterprise Greece. The following positions were taken by the local chambers, the PEA, the Eurobank's Export Gate, SEV, ACCI, ECIO and Europa Enterprise Network.
- Concerning business priorities regarding the information they receive from their respective service providers, the demand by product and by country is a top priority for the surveyed companies. Competition by product and country received a high priority indicator together with the possibility of



- finding importers (or agents) who are interested in specific products, and competition by product and by country.
- The primary and secondary sector companies consider demand by product and country as the most important information, however in the case of the tertiary sector bureaucracy and tax export data are considered as a priority.
  - Regarding the improvement of information infrastructure surveyed companies' responses were primarily focused on the coordination of stakeholders, staffing of existing institutions with experienced personnel and specialized information per branch of activity and in designing new integrated online information system and Help Desk service.

⇒ **Proposals for optimizing the current situation.**

The proposed solutions (in the form of guidelines and options) to optimize the current situation within the existing institutional framework based on the current responsibilities of the various parties involved, result in proposals for forms of cooperation and coordination of stakeholders as well as organizational solutions for tackling the fragmentation of services, to ensure systems interoperability and provide consistent and easily understandable and usable information.

Specifically, based on the above approach framework and with emphasis on the collection, use and dissemination of information that is required both at state and enterprise level for the development and implementation of successful export policy, the following solutions are proposed, grouped in two (2) Priority Actions, (A1 & A2) as foreseen in the Action Plan for the Promotion of Exports (Ministry of Economic Development & Tourism, March 2016). In this context and with an emphasis on the collection, use and dissemination of information that is required both at state and enterprise level for the development and implementation of successful export policy, the following priority actions are proposed:

**Action A1 : Development of an information system and a web portal for extroversion**

The information system will act as a "knowledge center" supported by databases for decision making in the context of export policy, the most important being one which will include all codified existing legislation and business intelligence tools for managing, presenting and analyzing data to facilitate the timely, reliable and efficient decision-making.

The following suggestions, classified in grouped Intervention Proposals are suggested to be implemented as a series of individual actions, based on the findings of research documenting issues concerning (i) the determination of the content relevance of the new information portal, (ii) the way any information missing can be collected and (iii) the improvement of data quality. Analyzing these issues leads to questions about the actors who will be responsible for the provision of relevant information, the type and frequency – updating of information. Moreover, job-sharing issues are noted among the actors involved (public-private) which will provide information to the new portal. Most importantly, the proposal configuration for a memorandum of understanding on the work load allocation and the obligations of the associated entities which will feed the information portal. In this direction, it is crucial to support the political leadership in this undertaking with the Ministry





of Economy and Development to play the key role of the "depository" in both Priority Actions.

#### **Intervention Proposal A.1.1 : Information system needs review**

Activity A.1.1.1 : Existing export information review

Activity A.1.1.2 : Information gap review and ways of coverage

Activity A.1.1.3 : Content quality improvement

#### **Intervention Proposal A.1.2 : Development of the Information system**

Activity A.1.2.1 : Existing Information system compatibility review

Activity A.1.2.2: Assurance of the interoperability of the Information System Agora / Ministry of Foreign Affairs and Ministry of Economy, Development & Tourism

Activity A.1.2.3 : International Best Practices utilization regarding the structure of relevant systems in EU countries.

Activity A.1.2.4 : Development of technical specifications for the Information System

#### **Intervention Proposal A.1.3: Development of stakeholders' cooperation procedures**

Activity A.1.3.1 : Drafting of a *Memorandum of Understanding (MoU)* between the stakeholders

Activity A.1.3.2 : Development of stakeholders' work sharing procedures

The need for the creation of the Information System, which results in a dynamic online information portal serving specific objectives which are linked with Best Practices of other countries, practices that meet basic common features-providing potential policy actions. The table below illustrates as a whole the interconnection between Goals → Best Practices → Basic Characteristics → Capabilities for Policy Actions for the Action: Development of an information system and a web portal for extroversion.



Extroversion Portals Services			
Target	Best Practices	Basic Characteristics	Possibilities of policy actions
Easy and low cost access to useful information and Contacting and business networking	BusinessInfo.cz Czech Republic	Grouping of useful information in a readable and easy to use form (onestop- shop)	Improvement of the system of financial and commercial affairs offices concerning information in order to provide updated and useful information.
	AHK Foreign Chambers of Commerce Germany		Co-operation and co-ordination of Financial and Commercial Affairs offices with the Ministry of Development and WTO to design and implement contacting and interregional co-operation and networking actions.
	Marketplace Baltic Region Sweden		Selection of the institution with strong structure, flexible and effective procedures for the co-ordination, which will ensure the value, grouping and uniformity of information.
	Πλατφόρμα Econet Platform Austria, Czech Republic, Slovakia	Access to export opportunities and information on making contacts and creating business network, which are collected in the internal data base, translated, categorised per sector and published on the portal.	Standardization of key processes and standards - information requirements and creation of common platforms with smart links to updated web pages.
	INTERNED network The Netherlands / Rhine-Westphalia		Design of electronic web application platform which could be based for example on the Business Networking Forum in <a href="http://agora.mfa.gr/">http://agora.mfa.gr/</a> , the web application of the WTO, or another application provider (business extroversion)
Easy and free access to EU information portals	ted.europa.eu - EU	Multilanguage content, specialised information for supporting exports. Friendly environment and comprehensive content.	Enrichment of cognitive data bases of Greek operators with the information provided by the European community support structures for European exporting companies inside and outside the EU.
	madb.europa.eu - EU		
	agrelma.eu - EU		
	european commission - EU		
	exporthelp.europa.eu - EU		
Information transparency for financial tools	Jetro - Japan	Grouping and comparison of financial tools in a electronic web platform	Selection of the institution with strong structure, flexible and effective procedures for the co-ordination, which will ensure the value, grouping and uniformity of information.
	Eusme Centre China - China		
	EVD Holland	Presentation of tools with an easy user friendly way (terms and prices must be easily comparable)	Design of electronic web application platform which could be based for example on the Business Networking Forum in <a href="http://aidfunding.mfa.gr/un/">http://aidfunding.mfa.gr/un/</a> or the websites of the Ministry of Development concerning community programs
	Dun & Bradstreet	Online business plan development	Design of electronic web application platform which could be based for example on the Business Networking Forum in <a href="http://agora.mfa.gr/">http://agora.mfa.gr/</a> , the web application of the WTO, or another application provider (business extroversion)
Institution specialisation per sector=> Information filtering	Bakery USA - USA	The interested party is informed only on issues concernig its sector	Create corresponding information carriers for export business for Greek food and drinks etc. Updating of partnership and links.
	Global Wines & Spirits		

## Action A2 : "Helpdesk" services upgrading

"Helpdesk" Service is part of the previous Action (information system and extroversion web portal). The provided support services will be interactively linked to the proposed information system & extroversion web portal of Action A1, after the integration of the system, so as to exploit the full range of services provided by the information system and at the same time to feedback with user experiences of the online informational portal. In this way, the Helpdesk will serve as the gateway for all requests by Greek exporters (eg via email, phone, personal meetings). The Helpdesk operating system is responsible for forwarding the request to the competent body that can provide appropriate advice to the exporter. Below are suggestions for the specific action, classified in grouped Intervention Proposals, which are implemented through a series of individual actions and based on the findings of the present study.

### Intervention Proposal A.2.1 : Definition of "Helpdesk" services provided

Activity A.2.1.1 : Assessment of "Helpdesk" services provided

Activity A.2.1.2 : Utilization of international Best Practices of relevant support services concerning services provided, operation etc.

Activity A.2.1.3 : Evaluation of services provided

### Intervention Proposal A.2.2 : Definition of "Helpdesk" services operation mode

Activity A.2.2.1: Development of standardized workload sharing processes among stakeholders

Activity A.2.2.2 : Development of "Helpdesk" Services sustainability plan



Activity A.2.2.3 : Development of workload sharing processes among stakeholders

Activity A.2.2.4 : Drafting of “Helpdesk” services technical equipment requirements

Activity A.2.2.5 : Drafting of “Helpdesk” services staffing requirements and training needs assessment

The need to create a "HelpDesk" service to inform and support existing and potential exporters serves objectives which can be achieved by applying Best Practices of other countries, practices covering common features and able to contribute to policy actions. The table below illustrates as a whole the interconnection between Goals → Best Practices → → Key Characteristics → Capabilities for Policy Actions for the Action: “Helpdesk” services upgrading.

Helpdesk Services			
Target	Best Practices	Basic Characteristics	Possibilities of policy actions
Human Resources Training programs => human resources development of skills concerning extroversion	INOV Contacto Portugal	Connection with the business world through internships of human resources.	The role of business entities is determining in activating businesses and the organization of programs.
	KiVi Finland	Combining practical aspects with thematic lectures and courses.	Possible activation of the Ministry of Social Security to support programs with measures to alleviate the social contributions as an incentive for businesses.
	Cluster knowhow Hungary	Networking of human resources to join in continuous learning and keeping up to date process.	Capturing of specific requirements for occupational skills to promote openness of business as well as listing of the required skills.
Personalised support programs => increase of competitiveness through personalised approach	Dubai FDI - HAE	Finding importers for each investment proposal filed with the institution.	Direct connection of the Greek export market to worldwide markets by bringing together exporters and importers. (Matching)
	Invest in Turkey - Turkey		
	HKTDC Hong-Kong		
	Innovation Norway Norway	Long-term commitment which can exceed one year	Establishment of trained and certified consultants who specialize in business internationalization and ensure quality.
	EDC Canadian Trade - Canada		
	Globaali Finland		
	Go International Germany	Drafting of Operational Development Plan and internationalization	Linking research university with entrepreneurship
	Anuga Germany		
	Enterprice Ireland - Ireland		
	Passport to export U.K.	Certified consultant support to businesses	Tackling bureaucracy, so that the program can gain the confidence of the business world
	Austrade - Australia		
	Export New Zealand		
	First flight Ireland		
Icex Spain			
ItalTrade Italy			
PIPEnet Spain			
Unified and overall support of exporters by one institution => Avoidance of diffused information	Swedish-Trade	Operation of a focal point receiving all requests coordinating all institutions.	Addressing phenomena of stakeholder responsibilities and diffused information. The exporter receives only one answer on the question and not more, and sometimes contrasting.
	Austria-Trade		
	German-Trade		

The technique of Ex Ante evaluation is applied in order to identify and assess medium - long term needs, the results expected, the quantified objectives, the coherence of the strategy proposed by the Export Action Plan through the implementation of the Priority Actions as served by the above Intervention Proposals. In particular, the main issues addressed by the Ex Ante (in advance) evaluation are:

- ⇒ The correlation of proposals (appropriateness of the strategy in relation to the needs identified)
- ⇒ The effectiveness of the proposals (ie whether the objectives of the proposals can be achieved)



- ⇒ The feasibility of proposals (assessment of possible impact on the wider needs of export and potential export business)
- ⇒ The quality of the proposals examined, because it is particularly important for the attainment of the Action Plan targets
- ⇒ The potential risks posed for achieving successfully the actions, both in terms of political choices made but also by the proposed implementation system.

The following strategic options are proposed documenting at the same time their selection as well as the usefulness of the Action Plan for the Promotion of Exports, high-priority interventions which fall in the following diagram.

	Strengths	Weaknesses
<b>Opporunities</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Develop export policy, particularly targeted at clearly defined time horizon</li> <li>• Promotion of investment opportunities for domestic and foreign capital in sectors with export potential</li> <li>• Configuration of investment policy focusing on designing incentives for the expansion of the productive base with extroverted orientation, especially in high added value sectors</li> <li>• Infrastructure works</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporting knowledge and information that is available for both exporters and policy makers with respect to internal and external environment of the export activity</li> <li>• Strengthening of Economic Diplomacy structures and functions as a key mechanism of penetration in foreign markets</li> <li>• Development of an effective management system with a focus on synergies to promote openness between the involved public or private bodies</li> </ul>
<b>Threats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support of consultation for Monitoring the course of the Action Plan aimed at reducing resource loss risk</li> <li>• Support of the evaluation of the Action Plan, taking account of any conflicts of interest, an important role will be played by the preventive measures to be taken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institutionalized cooperation between executives of stakeholders particularly that of Enterprise Greece (Ministry of Economy, Development and Tourism) and the Business Development Division of the Ministry of Foreign Affairs.</li> <li>• Establishment of good procedures, practices and methodological tools used internationally for planning, monitoring and evaluation of actions for extroversion</li> <li>• Standardization of procedures for the cooperation between stakeholders in all necessary steps for the preparation and execution of extroversion actions</li> <li>• Support of controls actions, inspections and certifications of project implementation</li> <li>• Proposal for methodological synergies monitoring framework, to enhance complementarity and avoid duplication of extroversion actions of all the competent bodies</li> </ul>



A.1.: « Development of an information system and a web portal for extroversion »

In order to answer the basic evaluation questions as raised in the previous paragraph regarding the relevance, effectiveness, efficiency, feasibility and sustainability the following table was drafted which examines critical activities - requirements while becoming a road map for transition to the information system and web portal for extroversion.

Development of IT infrastructure and ensure interoperability	<p>Compatibility with existing information systems</p> <p>Interoperability of information system of internal (MF&amp;D) and external (MFA) environment</p> <p>Good practices of other EU Member States (Germany, Netherlands, Spain, Ireland)</p> <p>Suggestions of Greek Organizations (SEVE, BSE, ACCI)</p>
Drafting of a Memorandum of cooperation between public / private providers of extroversion services	<p>Determination of extroversion services providers</p> <p>Drafting of proposals among stakeholders for work-sharing</p> <p>Development of operational and support processes of the information system -web portal for extroversion</p> <p>Signature of a work-sharing Memorandum of Understanding among extroversion services providers</p>

A.2.: «Helpdesk service»

Following the same logic with the previous action of extroversion web portal and in order to answer specific key evaluative questions, the following table was drafted which examines critical activities with specific activities- requirements while becoming a road map for transition in HelpDesk.

Content / services determination	<p>Content Determination with respect to the emergence of fields not covered, friendliness and needs as recorded by institutions and companies.</p> <p>Utilization of expertise and best practices from the Helpdesk systems in other EU Member States concerning content and structure.</p> <p>Determination of service evaluation processes (such as response time) of the various Helpdesk service providers.</p>
Determination of operational mode and IT Infrastructure	Finalization of work sharing among stakeholders



	Utilization of knowhow and Best Practices from Helpdesk systems in other EU member states concerning staffing and sustainability Control of technical compatibility between the new Helpdesk and the existing, Integration of Helpdesk services on the web portal for extroversion.
--	---

For the successful implementation of these proposals for optimizing the current situation based mainly on the criteria of the certified by the Study needs of the companies and the possibility to be supported from extroversion services providers, it is needed to develop an effective framework institutionalized synergies among stakeholders, which will be supported by the current political leadership and will benefit from the appropriate policy intervention in case of deviations from targets set and consumption of valuable resources.

