



«Οι ψηφιακά αναβαθμισμένες μικρές επιχειρήσεις ως πυλώνας του νέου αναπτυξιακού μοντέλου της χώρας»

Καθηγητής Γεώργιος Ι. Δουκίδης,
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Οι **διαφορετικές εκφάνσεις** του ψηφιακού μετασχηματισμού αφορούν τεχνολογικά οικοσυστήματα που επαπροορίζουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες, οδηγούν προς πελατοκεντρική στόχευση και αναμορφώνουν το επιχειρηματικό μοντέλο. Παράλληλα είναι αναγκαία μία ολοκληρωμένη επιχειρηματική στρατηγική και ένα οργανωσιακό πλαίσιο διαμόρφωσης, υποστήριξης και ενίσχυσης της ανταγωνιστικής στρατηγικής μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών. Τα παραπάνω θεωρούνται προφανή για μεγάλες οργανωμένες επιχειρήσεις. Το ερώτημα είναι πως μπορούν οι μικρές επιχειρήσεις να αξιοποιούν ουσιαστικά τις ψηφιακές τεχνολογίες χωρίς να έχουν πολύπλοκες στρατηγικές, άπλετους ανθρώπινους πόρους και υψηλούς προϋπολογισμούς έργων και επενδυτικών πλάνων.

Πέρα από το μέγεθος και την έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, οι μικρές επιχειρήσεις επηρεάζονται αρνητικά από την έλλειψη χρηματοδότησης και το μικρο-περιβάλλον του επιχειρείν. Λόγω της ευελιξίας από το μικρο μέγεθος τους και της οικογενειακής παράδοσης, γνωρίζουν πολύ καλά την παραγωγή ποιοτικών προϊόντων/υπηρεσιών. Τους λείπει όμως η εξειδικευμένη γνώση, τα μέσα (διοικητικά και τεχνολογικά) και οι αναγκαίοι πόροι για να εξάγουν τα προϊόντα τους, να εισέλθουν σε νέες αγορές και να επεκτείνουν το επιχειρηματικό τους μοντέλο αξιοποιώντας τις οικονομίες μεγέθους. Επειδή όμως είναι οι εταιρίες που έχουν την μεγαλύτερη προοπτική για εξοστρεφεί ανάπτυξη – που αποτελεί το κύριο εθνικό αναπτυξιακό μοντέλο – είναι λογικό να είναι στόχος η αύξηση της ανταγωνιστικότητας τους. Στη χώρα μας έχει επικρατήσει η άποψη ότι αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη βίαιη αύξηση του μεγέθους τους μέσω συγχωνεύσεων και εξαγορών. Υπάρχουν όμως συμπληρωματικές στρατηγικές, όπως η σωστή αξιοποίηση των ψηφιακών τεχνολογιών.



Στα θετικά ευρήματα είναι ότι πλέον 2 στις 10 μικρές επιχειρήσεις βρίσκονται σε πολύ υψηλό επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας και η υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών έχει φέρει για τις επιχειρήσεις αυτές πλείδα στρατηγικών πλεονεκτημάτων ισχυροποιώντας την ανταγωνιστικότητά τους. Συγκεκριμένα, κατάφεραν να έχουν:

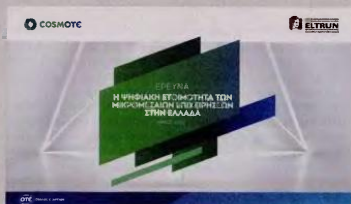
- Αυξημένη παραγωγικότητα (δηλαδή μικρότερο κόστος ανά μονάδα προϊόντος ή υπηρεσίας), ιδιαίτερα σε διαδικασίες που αφορούν πληροφοριακές συναλλαγές όπως η αυτόματη εξυπηρέτηση πελατών, οι πωλήσεις από απόσταση, οι συναλλαγές με το δημόσιο και τις τράπεζες κ.λπ.
- Βελτιωμένη ικανότητα επικοινωνίας και συνεργασίας ενδοεπιχειρησιακά μεταξύ διαφορετικών τμημάτων αξιοποιώντας πλέον τις γνωστές ψηφιακές πλατφόρμες (κυρίως για επιχειρήσεις με πάνω από 10 άτομα προσωπικό), αλλά και με τους βασικούς εταίρους όπως πωλείτες με τα συστήματα διαχείρισης σχέσεων ή προμηθευτές μέσω συστημάτων ηλεκτρονικής τιμολόγησης.
- Υποστήριξη της σωστής λήψης αποφάσεων αξιοποιώντας τα δεδομένα και νέες τεχνικές επιχειρηματικής αναλυτικής, όπως για παράδειγμα η απόφαση για εύλικτη τιμολογιακή πολιτική σε ένα προϊόν ανά διαφορετική κατηγορία πελατών με βάση την ψηφιακή αγοραστική τους συμπεριφορά ή η σωστή παραγγελία πρώτων υλών με βάση τα ακριβή και επίκαιρα δεδομένα των πρώτων υλών και ημ-ετοιμών προϊόντων της επιχείρησης στη παραγωγή και στις αποθήκες.
- Υλοποίηση πελατοκεντρικής στρατηγικής μέσω της υψηλής ποιότητας στα προϊόντα και εξοικείωσης των υπηρεσιών με βάση το εξειδικευμένο δημογραφικό και αγοραστικό προφίλ των πελατών που κάνουν ψηφιακές συναλλαγές, αυτό οδηγεί σε μεγαλύτερη ικανοποίησή τους και αυξημένη εμπλοκή τους σε όλο τον κύκλο ζωής επαφής με την επιχείρηση (πολυκαναλικό) και άρα αύξηση πωλήσεων.
- Ικανότητα ταχύτερης ανταπόκρισης στις απαιτήσεις της αγοράς (time-to-market) είτε στην παραγωγή νέου προϊόντος ή στην προφορά νέας υπηρεσίας ακόμα και σε απομακρυσμένες περιοχές αξιοποιώντας τα ψηφιακά κανάλια, την άμεση και εύκολη ενημέρωση για τις εξελίξεις της αγοράς, και γενικότερα στην βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης (αυξημένο μερίδιο αγοράς, αυξημένη κερδοφορία κ.λπ.).

3 στις 10 μικρές επιχειρήσεις έχουν κάνει τα αναγκαία βήματα στις νέες τεχνολογίες και βρίσκονται σε ικανοποιητικό στάδιο ψηφιακής ωριμότητας αλλά δεν έχουν αποκτήσει ακόμη τα παραπάνω στρατηγικά πλεονεκτήματα. Εδώ είναι αναγκαία η οργανωμένη ενημέρωση από τους τεχνολογικούς προμηθευτές και τους κλαδικούς φορείς για τις ήδη υπάρχουσες ελληνικές βέλτιστες πρακτικές, το πως θα συνδυάσουν ξέπυνα τα διοικητικά συστήματά για πλήρη έλεγχο του οργανισμού χωρίς το αναγκαίο προσωπικό και γενικά πως θα αξιοποιήσουν τη υπάρχουσα και τις αναδυόμενες τεχνολογίες (π.χ. IoT για καλύτερο έλεγχο των απομακρυσμένων πόρων της επιχείρησης) για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας τους. Για παράδειγμα ενδείκνυται ο εξύψων συνδυασμός των ψηφιακών τεχνολογιών/συστημάτων όπως ERP με CRM συστήματα για τη καλύτερη αξιοποίηση όλων των πόρων, αλλά και των ηλεκτρονικών καταστημάτων με τις ψηφιακές καμπάνιες για την πληρέστερη εξυπηρέτηση των πελατών.

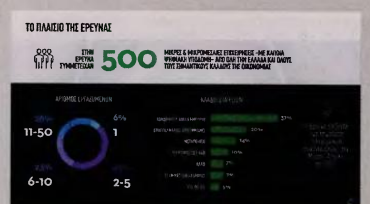
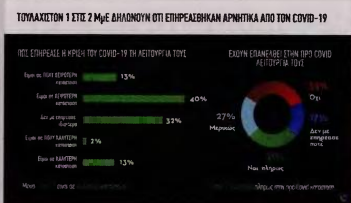
Όταν αναφερόμαστε για πολύ μικρές επιχειρήσεις ενδείκνυται επίσης οι ψηφιακές συνεργασίες μέσω ηλεκτρονικών αγορών ώστε να έχουν οργανωμένη διαδικτυακή παρουσία σε αγορές εντός και εκτός της χώρας με ελάχιστη αρχική επένδυση.

Το πρόβλημα παραμένει βέβαια για τις 5 στις 10 μικρές επιχειρήσεις που βρίσκονται ακόμη στα πολύ αρχικά στάδια της ψηφιακής ωριμότητας. Για αυτές προτείνεται ένα εθνικό σχέδιο αναβάθμισης της ψηφιακής ετοιμότητας μέσω επιδοτήσεων και φοροσπαλλαγών, αλλά και με την ενεργή συνεργασία των παρόχων ψηφιακών τεχνολογιών. Στόχος είναι η σταδιακή υιοθέτηση και αποτελεσματική χρήση βασικών ψηφιακών τεχνολογιών/συστημάτων που καλύπτουν τις τέσσερις μεγάλες επιχειρηματικές ανάγκες: ψηφιακή παρουσία και επικοινωνία (ιστοσελίδα, τηλεφωνικό κέντρο, ψηφιακά εργαλεία επικοινωνίας), ψηφιακές συναλλαγές και προώθηση (κοινωνικά δίκτυα, ψηφιακές καμπάνιες, ηλεκτρονικό κατάστημα), διοικητικά συστήματα για διαχείριση των πόρων (ERP, CRM, IoT), ψηφιακές υποδομές (cloud, servers, ψηφιακή ασφάλεια). Για τη σωστή αξιοποίηση των δημοσίων πόρων στα παραπάνω προγράμματα θα πρέπει να γίνεται μια αρχική αξιολόγηση της παρούσας κατάστασης και πως μπορεί να εξελιχθεί ψηφιακά και τεχνολογικά η επιχείρηση τα επόμενα 2-3 χρόνια. Επίσης πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη το μέγεθος και ο κλάδος της επιχείρησης για τις αποφάσεις ενίσχυσης.

Δεν είναι όλα για όλους και χρειάζεται εξειδίκευση των παρεμβάσεων για να επιταχυνθεί η ψηφιακή εξέλιξη των μικρών επιχειρήσεων. Για παράδειγμα με βάση την έρευνα, για τις ΜμΕ με 2-5 άτομα προσωπικό το 37% έχουν ERP συστήματά, ενώ το για ΜμΕ με πάνω από 10 άτομα το ποσοστό αυτό αυξάνεται στο 53%. Τέλος για τις ψηφιακές καμπάνιες, τις πραγματοποιούν το 28% των ΜμΕ με ένα άτομο προσωπικό ενώ αυτό αυξάνεται στο 60% των ΜμΕ με πάνω από 10 άτομα προσωπικό. Επίσης συγκεκριμένες ψηφιακές λύσεις αξιοποιούνται περισσότερο από κάποιους κλάδους και λιγότερο από άλλους.

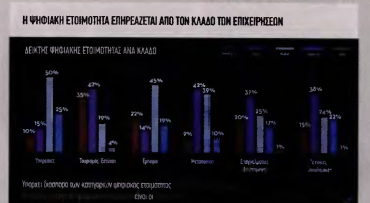


Η πρόσφατη πανελλήνια ποσοτική έρευνα «Η Ψηφιακή Ετοιμότητα των Μικρών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων στην Ελλάδα - 2022», που διεξήγαγε το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του **Οικονομικού Πανεπιστημίου** Αθηνών για λογαριασμό της COSMOTΕ, καταγράφει την ψηφιακή ετοιμότητα των μικρών επιχειρήσεων που απασχολούν 1 έως 50 εργαζόμενους, σε όλους τους κλάδους της οικονομίας. Στόχος είναι η ανάλυση της παρούσας κατάστασης αξιοποίησης των ψηφιακών τεχνολογιών, η καταγραφή των βέλτιστων πρακτικών αύξησης της ανταγωνιστικότητας μέσω των νέων τεχνολογιών και των προβλημάτων υιοθέτησης των νέων τεχνολογιών, και τέλος προτάσεις προς όλους τους εμπλεκόμενους για την υποστήριξη των μικρών επιχειρήσεων στη ψηφιακή τους αναβάθμιση.



Για τα CRM, στο σύνολο του δείγματος το 37% των ΜμΕ έχουν αυτά τα συστήματά, το αντίστοιχο ποσοστό ανεβαίνει στο 52% για το κλάδο των υπηρεσιών και πέφτει στο 19% για τις τεχνικές εταιρίες. Τέλος ενώ στο σύνολο του δείγματος το 17% έχουν ηλεκτρονικό κατάστημα, το αντίστοιχο ποσοστό ανεβαίνει στο 28% για το κλάδο του εμπορίου και φτάνει μόλις στο 6% για τους επαγγελματίες/επιστήμονες.

Τα προγράμματα επιχειρηματικής ενίσχυσης (RRF και ΕΣΠΑ), η εύκολη πλέον εξ' αποστάσεως υποστήριξη/εκπαίδευση των επιχειρήσεων, οι ολοκληρωμένες υπηρεσίες των τεχνολογικών παρόχων και εις βάθος καταγραφή της ψηφιακής κατάστασης των μικρών επιχειρήσεων, προσφέρει ένα παρόμοιο ευκαιρίας για την ανταγωνιστική αναβάθμισή τους μέσα από στοχευμένες παρεμβάσεις.



OLYMPIA