



Η έρευνα συγχρηματοδοτείται από
την Ευρωπαϊκή Κοινότητα



ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΚΥΠΡΟΥ

**ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
2021**

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Λευκωσία, Νοέμβριος 2021

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΡΕΥΝΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΤΠΕ) ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ 2020

	Σελ.
Πρόλογος	2
A. Μεθοδολογία	3
B. Κυριότερα Αποτελέσματα	
Πρόσβαση και Χρήση του Διαδικτύου.....	4
Ηλεκτρονικό Εμπόριο (e-Commerce).....	11
Ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης.....	14
Χρήση Υπηρεσιών Υπολογιστικού Νέφους (Cloud Computing).....	15
Χρήση Διασυνδεδεμένων συσκευών ή συστημάτων μέσω του Διαδικτύου-Internet of Things (IoT).....	17
Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence).....	19
Επιπτώσεις Covid - 19 στις επιχειρήσεις.....	19
Παράρτημα: Περιγραφή κωδικών οικονομικών δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται στην έρευνα NACE Αναθ. 2.....	20

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στην έκθεση αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και Ηλεκτρονικού Εμπορίου στις Επιχειρήσεις, 2021. Σκοπός της έρευνας είναι η συλλογή στοιχείων για τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις επιχειρήσεις, τη χρήση του διαδικτύου, το ηλεκτρονικό εμπόριο, την ανταλλαγή πληροφοριών ηλεκτρονικά εντός της επιχείρησης, τη χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (Cloud Computing), τη χρήση διασυνδεδεμένων συσκευών ή συστημάτων που παρακολουθούνται ή ελέγχονται εξ αποστάσεως μέσω του διαδικτύου (Internet of Things (IoT)), τη χρήση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence) και τις επιπτώσεις του Covid-19 στις επιχειρήσεις. Τα στοιχεία είναι απαραίτητα για την υποβοήθηση εφαρμογής προγραμμάτων πολιτικής από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.

Η έρευνα, η οποία συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, συμμορφώνεται με τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2020/1030 της Επιτροπής της 15ης Ιουλίου 2020 για τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών των απαιτούμενων στοιχείων για το θέμα «Χρήση ΤΠΕ και ηλεκτρονικό εμπόριο» για το έτος αναφοράς 2021, σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2019/2152 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Ο στόχος του παρόντος Κανονισμού είναι η θέσπιση κοινού πλαισίου για τη συστηματική παραγωγή Κοινοτικών Στατιστικών της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Η έκθεση ετοιμάστηκε από τον κ. Κωνσταντίνο Μηνά, Λειτουργό Στατιστικής, Τομέας Ερευνών Χρήσης Τεχνολογίας, υπό την επίβλεψη της κας Ελένης Χριστοδουλίδου, Ανώτερης Λειτουργού Στατιστικής και του κ. Κ. Διαμαντίδη, Πρώτου Λειτουργού Στατιστικής.

A. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η έρευνα καλύπτει επιχειρήσεις που απασχολούν τουλάχιστον 10 απασχολούμενους στις ακόλουθες κατηγορίες οικονομικής δραστηριότητας NACE Αναθ.2 (Αναλυτική περιγραφή στο παράρτημα):

- C Μεταποιητικές Βιομηχανίες
- D Παροχή Ηλεκτρικού Ρεύματος, Φυσικού Αερίου, Ατμού και Κλιματισμού
- E Παροχή Νερού, Επεξεργασία Λυμάτων, Διαχείριση Αποβλήτων και Δραστηριότητες Εξυγίανσης
- F Κατασκευές
- G Χονδρικό και Λιανικό Εμπόριο, Επισκευή Μηχανοκίνητων Οχημάτων και Μοτοσικλετών
- H Μεταφορές και Αποθήκευση
- I Δραστηριότητες Υπηρεσιών Παροχής Καταλύματος και Υπηρεσιών Εστίασης
- J Ενημέρωση και Επικοινωνία
- L Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας
- M Επαγγελματικές, Επιστημονικές και Τεχνικές Δραστηριότητες
- N Διοικητικές και Υποστηρικτικές Δραστηριότητες
- S Άλλες Δραστηριότητες Παροχής Υπηρεσιών

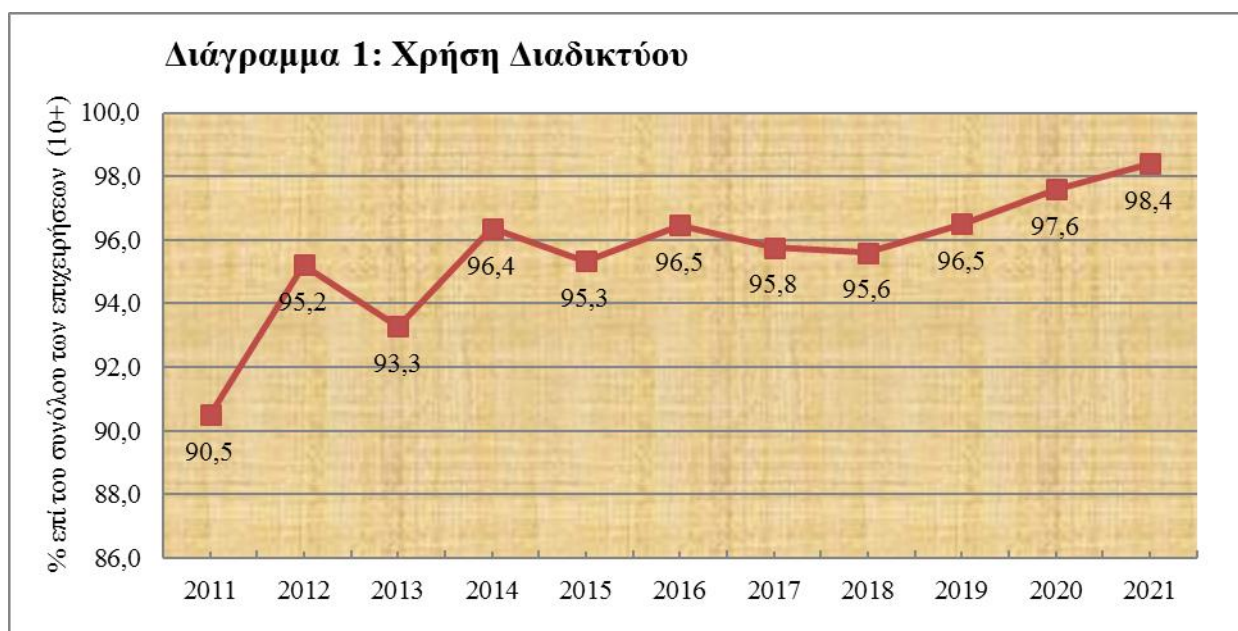
Για το έτος 2021 η Στατιστική Υπηρεσία αποφάσισε να καλύψει όλες τις επιχειρήσεις (απογραφή επιχειρήσεων) με 10 ή περισσότερους απασχολούμενους σε όλες τις ομάδες Nace που ορίζονται στον Κανονισμό. Συνολικά περιλήφθηκαν περίπου 4500 επιχειρήσεις σε 16 κατηγορίες οικονομικών δραστηριοτήτων και 3 κατηγορίες μεγέθους.

Οι 16 κατηγορίες οικονομικών δραστηριοτήτων που χρησιμοποιήθηκαν είναι: 10-18, 19-23, 24-25, 26-33, 35-39, 41-43, 45-47, 49-53, 55, 56, 58-63, 68, 69-74, 77-78 και 80-82, 79 και 95.1. Οι 3 κατηγορίες μεγέθους που χρησιμοποιήθηκαν είναι: Μικρές επιχειρήσεις (10-49 απασχολούμενοι), Μεσαίες επιχειρήσεις (50-249 απασχολούμενοι) και Μεγάλες επιχειρήσεις (250+ απασχολούμενοι).

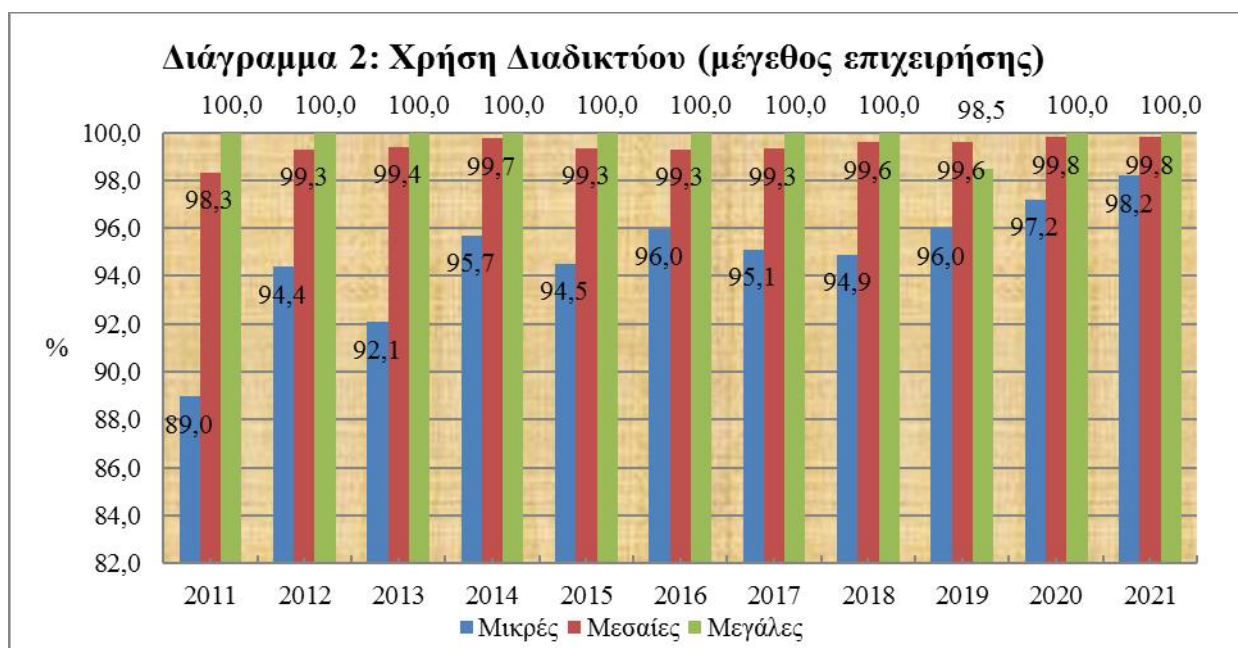
B. ΚΥΡΙΟΤΕΡΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Κατά το 2021, σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις (98,4%) με 10 ή περισσότερους απασχολούμενους είχαν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Την τελευταία δεκαετία, η πρόσβαση στο διαδίκτυο στην Κύπρο μεταξύ επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους απασχολούμενους ήταν σταθερά πάνω από 90% (Διάγραμμα 1).



Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο στις μικρές επιχειρήσεις έφτασε το 98,2%, στις μεσαίες το 99,8% και στις μεγάλες επιχειρήσεις το 100%. Σε σύγκριση με το 2020, παρατηρείται μικρή αύξηση της πρόσβασης στο Διαδίκτυο στις μικρές επιχειρήσεις (+ 1,0%). Στις μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις η πρόσβαση στο διαδίκτυο παραμένει στα ίδια επίπεδα με το 2020 (Διάγραμμα 2).

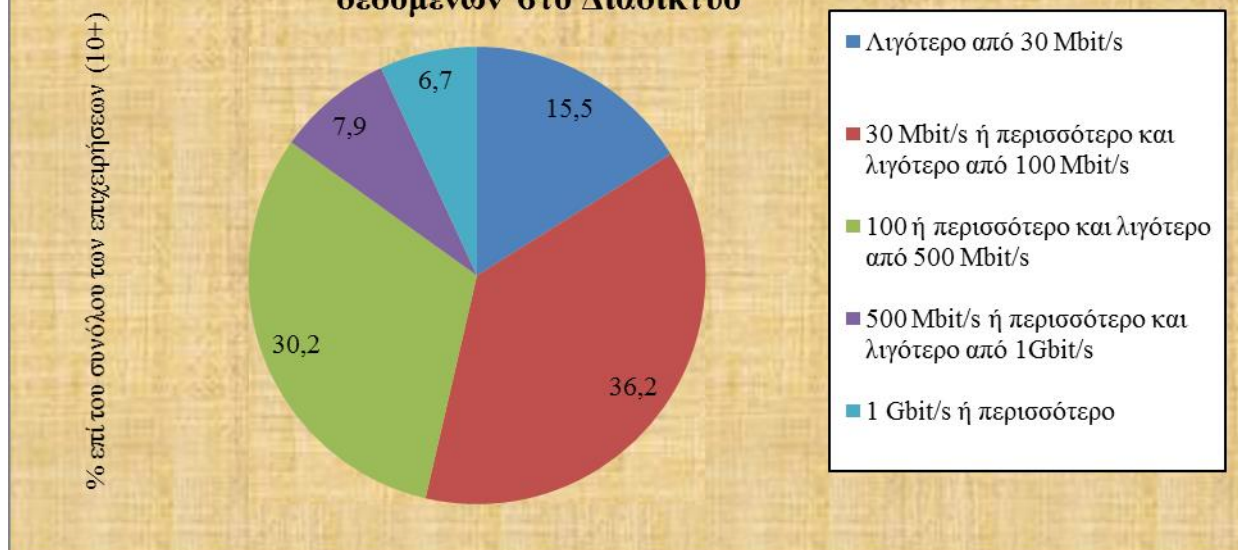


Η χρήση σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων στο Διαδίκτυο όπως DSL, ADSL, SDSL, VDSL, τεχνολογία οπτικών ινών (FTTH), καλωδιακή, δορυφορική κ.λπ., ήταν πάντα κυρίαρχη μεταξύ των επιχειρήσεων στην Κύπρο. Από το 2011, περισσότερο από το 88,0% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους απασχολούμενους χρησιμοποιούσαν κάποιο τύπο σταθερής ευρυζωνικής σύνδεσης στο Διαδίκτυο. Το 2021, το 96,6% των επιχειρήσεων είχε σταθερή ευρυζωνική σύνδεση στο Διαδίκτυο σε σύγκριση με 95,5% το 2020 (Διάγραμμα 3).



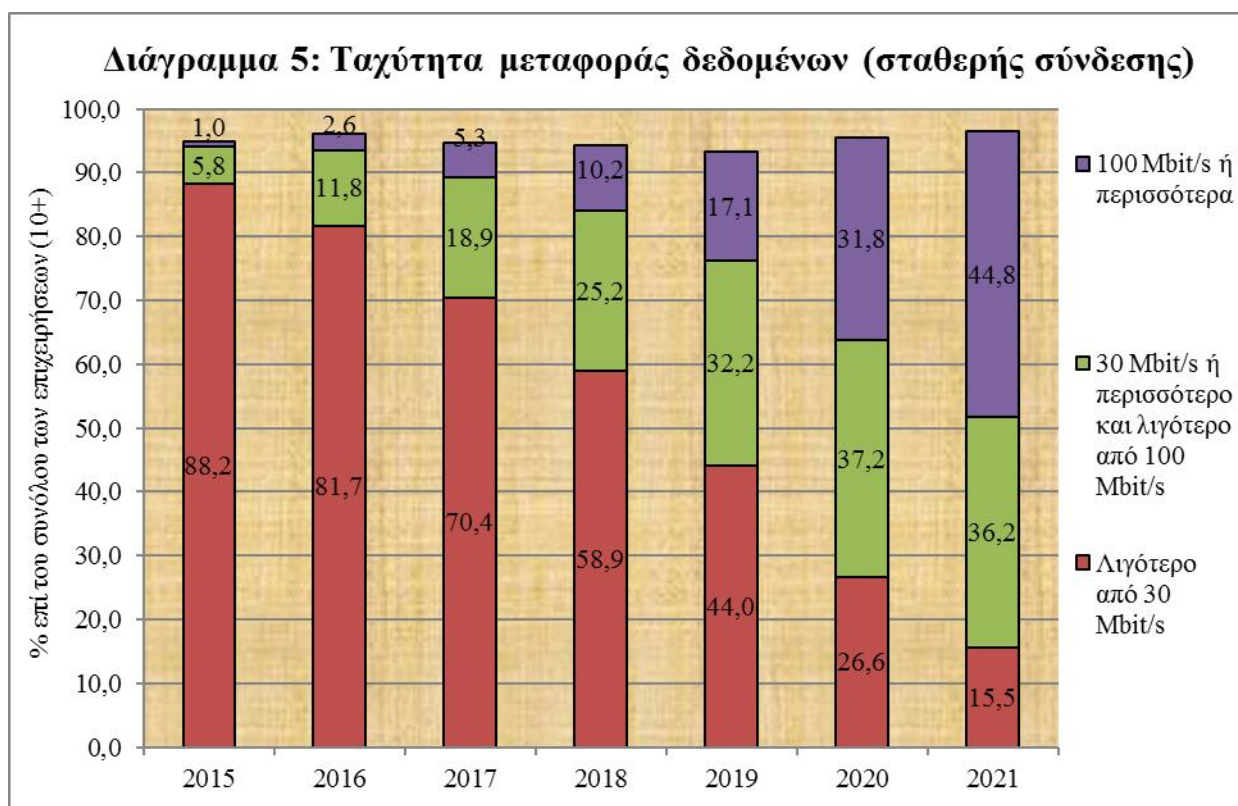
Το 2021, η πιο δημοφιλής ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων στην Κύπρο ήταν μεταξύ 30 και 100 Mbit/s (36,2% όλων των επιχειρήσεων). Οι επιχειρήσεις με μέγιστη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων τουλάχιστον 100 Mbit/s αλλά λιγότερο από 500 Mbit/s ήταν η δεύτερη πιο δημοφιλής με 30,2%. Επιχειρήσεις με μέγιστη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων κάτω των 30 Mbit/s, τουλάχιστον 500 Mbit/s αλλά λιγότερο από 1 Gbit/s και περισσότερο από 1 Gbit/s ακολουθούν με 15,5%, 7,9% και 6,7% αντίστοιχα. Με τον όρο μέγιστη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων εννοούμε την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων με βάση το συμβόλαιο με τον παροχέα Υπηρεσιών Διαδικτύου (Διάγραμμα 4).

Διάγραμμα 4: Μέγιστη προσφερόμενη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων στο Διαδίκτυο



Η ζήτηση για συνδέσεις υψηλής ταχύτητας στο Διαδίκτυο έχει αυξηθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια. Οι συνδέσεις υψηλής ταχύτητας στο Διαδίκτυο (100 Mbit/s ή περισσότερο) γίνονται όλο και πιο δημοφιλείς. Κατά τα τελευταία επτά χρόνια η ζήτηση αυξήθηκε από 1,0% το 2015 σε 44,8% το 2021. Οι ταχύτητες μεταφοράς δεδομένων μεταξύ 30 Mbit/s και 100 Mbit/s παρουσιάζουν επίσης σημαντική αύξηση τα τελευταία επτά χρόνια, από 5,8 % το 2015 σε 36,2% το 2021. Από την άλλη πλευρά, ο αριθμός των συνδέσεων με ταχύτητες μικρότερες από 30 Mbit/s, μειώνεται σταθερά τα τελευταία επτά χρόνια. Από 88,2% το 2015 σε 15,5% το 2021 (Διάγραμμα 5).

Διάγραμμα 5: Ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων (σταθερής σύνδεσης)



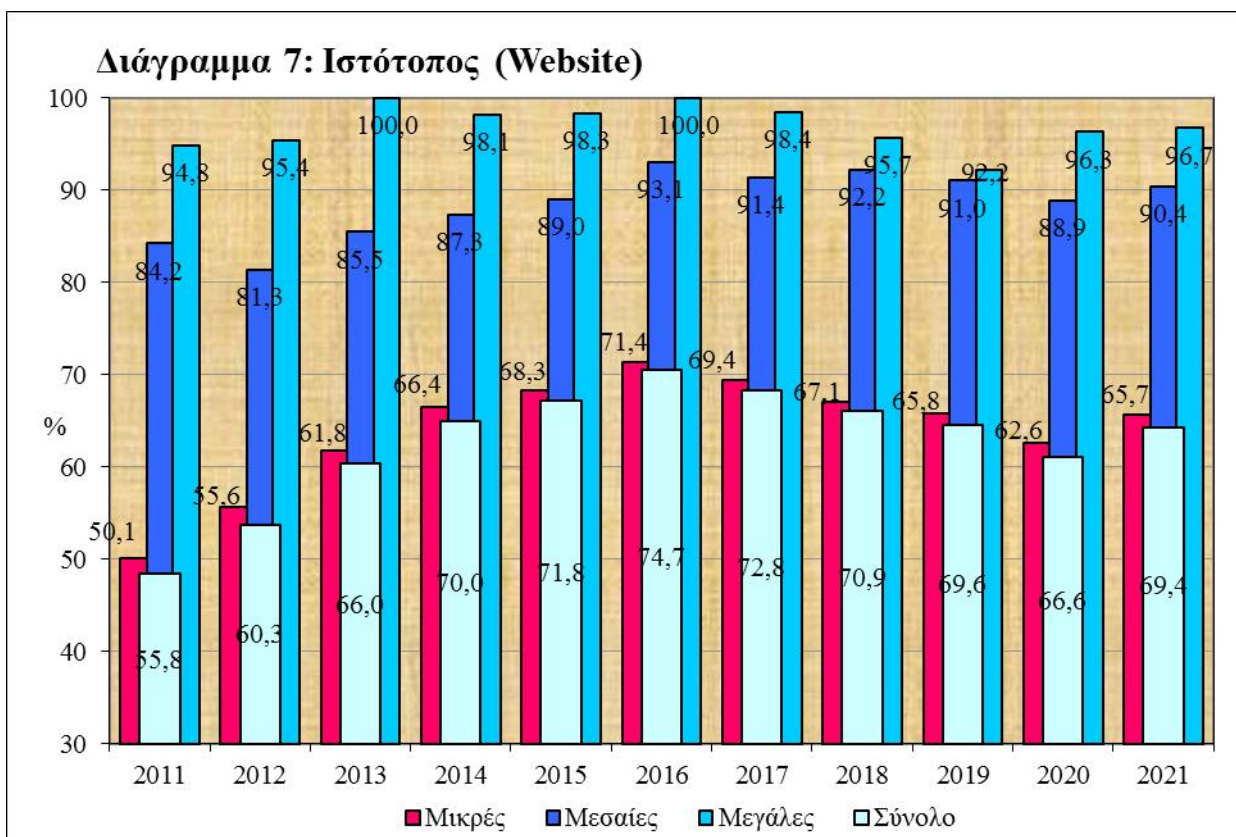
Κατά το 2021, 64,0% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους απασχολούμενους, παρείχαν φορητές συσκευές που επιτρέπουν κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο χρησιμοποιώντας δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς σε σύγκριση με 63,5% το 2020. Με τον όρο «φορητές συσκευές που επιτρέπουν κινητή σύνδεση στο Διαδίκτυο χρησιμοποιώντας δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, για επαγγελματικούς σκοπούς» εννοούμε τη χρήση φορητών συσκευών που συνδέονται στο Διαδίκτυο για επαγγελματικούς σκοπούς μέσω δικτύων κινητής τηλεφωνίας. Οι επιχειρήσεις παρέχουν τις φορητές συσκευές και πληρώνουν εξ ολοκλήρου ή τουλάχιστον μέχρι ενός ορίου το κόστος χρήσης (συνδρομή).

Ενώ το ποσοστό των επιχειρήσεων που παρέχουν φορητές συσκευές παραμένει λίγο-πολύ σταθερό τα τελευταία επτά χρόνια και κυμαίνεται από 57,4% το 2015 σε 64,0% το 2021, ο αριθμός των εργαζομένων που χρησιμοποιούν αυτές τις φορητές συσκευές αυξήθηκε από 11,8% το 2015 σε 19,3% το 2021. Σε απόλυτους αριθμούς η αύξηση αντιπροσωπεύει σχεδόν 20.000 περισσότερους εργαζόμενους με φορητές συσκευές (Διάγραμμα 6).



ΧΡΗΣΗ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ

Το 2021, το 69,4% των επιχειρήσεων (10+) διαθέτουν ιστότοπο σε σύγκριση με 66,6% το 2020. Η πλειονότητα των μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων διαθέτει ιστότοπο (90,4% και 96,7% αντίστοιχα). Στις μικρές επιχειρήσεις το αντίστοιχο ποσοστό ανέρχεται στο 65,7% (Διάγραμμα 7).



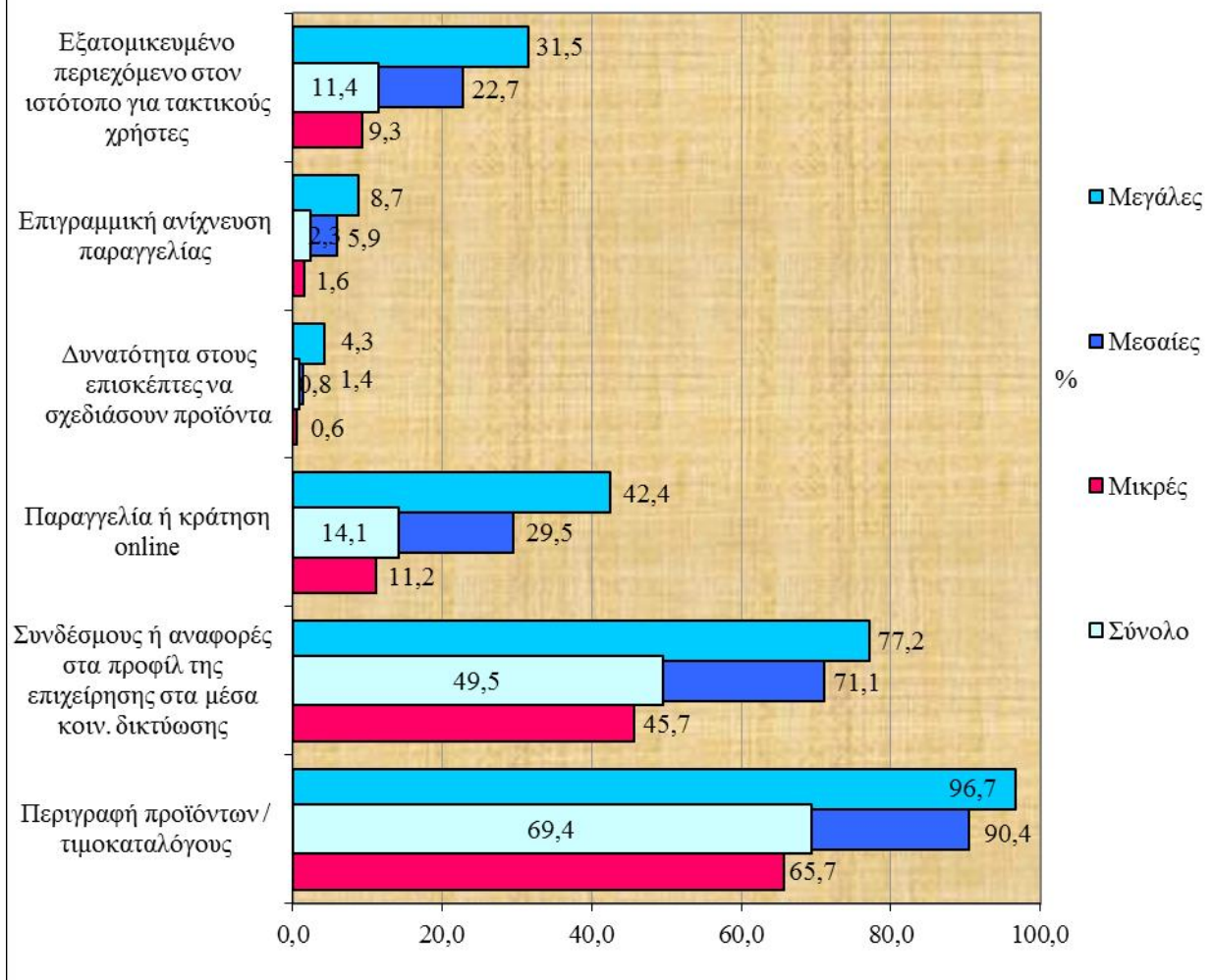
Ανάμεσα στις υπηρεσίες που παρέχονται από τις επιχειρήσεις μέσω του ιστότοπου τους, η πιο διαδεδομένη είναι η πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων και τιμοκαταλόγους (την παρέχουν 69,4% των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους απασχολούμενους). Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 96,7%, στις μεσαίες το 90,4% και στις μικρές το 65,7% (Διάγραμμα 8).

Είναι αξιοσημείωτο ότι το 49,5% των επιχειρήσεων έχουν συνδέσμους (links) ή αναφορές που παραπέμπουν στα προφίλ της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook, Twitter, LinkedIn, You Tube, κ.λπ.). Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό αγγίζει το 77,2%, στις μεσαίες το 71,1% και στις μικρές το 45,7% (Διάγραμμα 8).

Το 14,1% όλων των επιχειρήσεων παρέχουν τη δυνατότητα παραγγελίας ή κράτησης online, και το 11,4% τη δυνατότητα εξατομικευμένου περιεχομένου στον ιστότοπο για τακτικούς/επαναλαμβανόμενους επισκέπτες (Διάγραμμα 8).

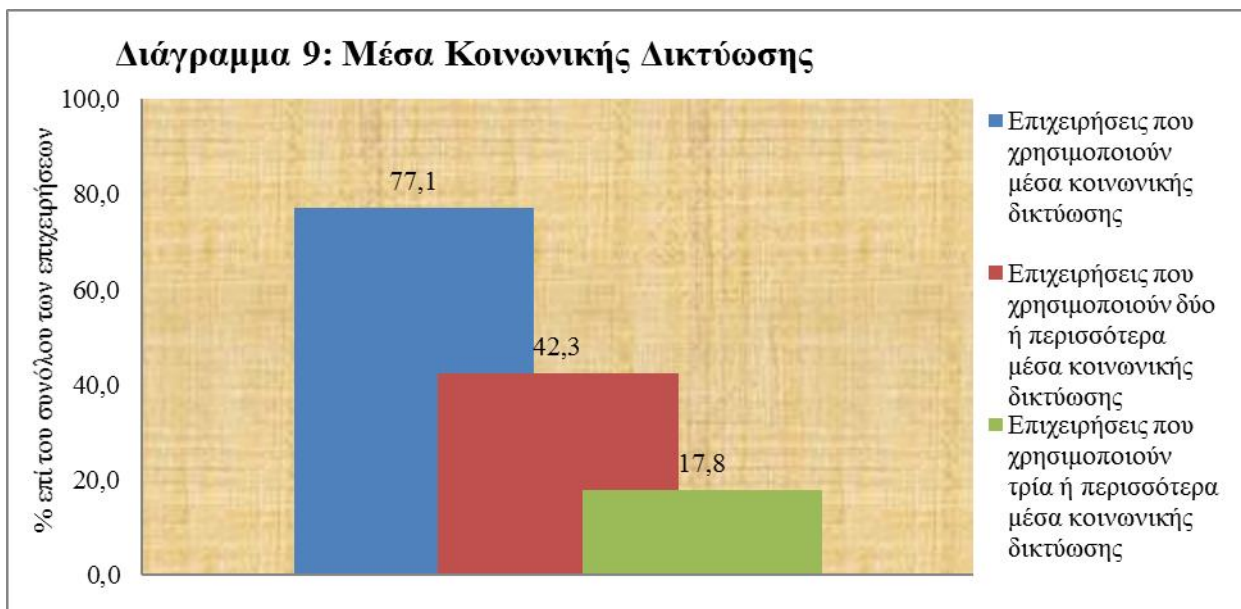
Η δυνατότητα εντοπισμού της θέσης και της κατάστασης της παραγγελίας και η δυνατότητα στους επισκέπτες να προσαρμόσουν στις ανάγκες τους ή να σχεδιάσουν προϊόντα ή υπηρεσίες, παρέχονται από το 2,3% και 0,8% των επιχειρήσεων αντίστοιχα (Διάγραμμα 8).

Διάγραμμα 8: Υπηρεσίες Ιστότοπου



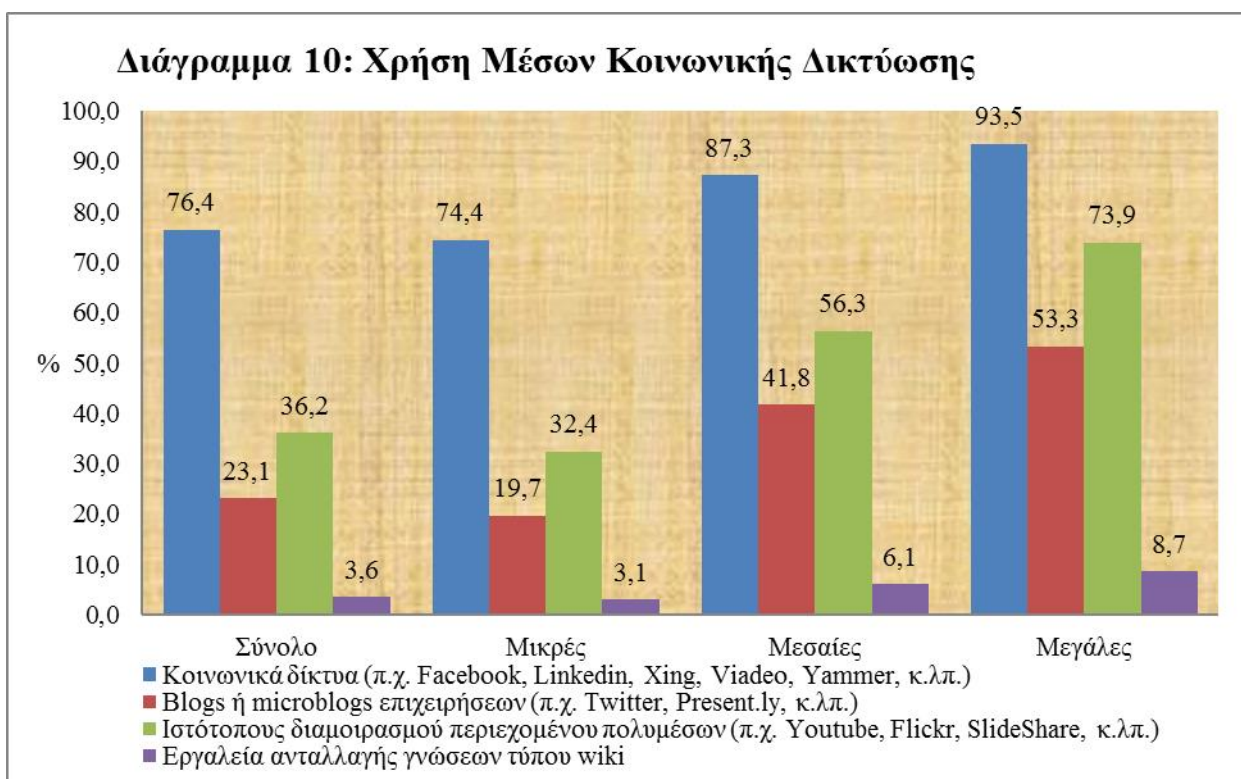
ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

Με τον όρο Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης εννοούμε τη χρήση από επιχειρήσεις, εφαρμογών με βάση τεχνολογίες Διαδικτύου ή πλατφόρμες επικοινωνίας για σύνδεση, δημιουργία και ανταλλαγή πληροφοριών με πελάτες, προμηθευτές ή συνεργάτες ή ακόμα και εντός της επιχείρησης. Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης θεωρούνται αυτές που έχουν προφίλ χρήστη, λογαριασμό ή άδεια χρήστη αναλόγως των απαιτήσεων και το είδος του μέσου κοινωνικής δικτύωσης. Το 77,1 % των επιχειρήσεων με 10 ή περισσότερους απασχολούμενους χρησιμοποιούν μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Το 42,3% των επιχειρήσεων κάνουν χρήση δυο ή περισσότερων μέσων κοινωνικής δικτύωσης και 17,8% πέραν των τριών μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Διάγραμμα 9).

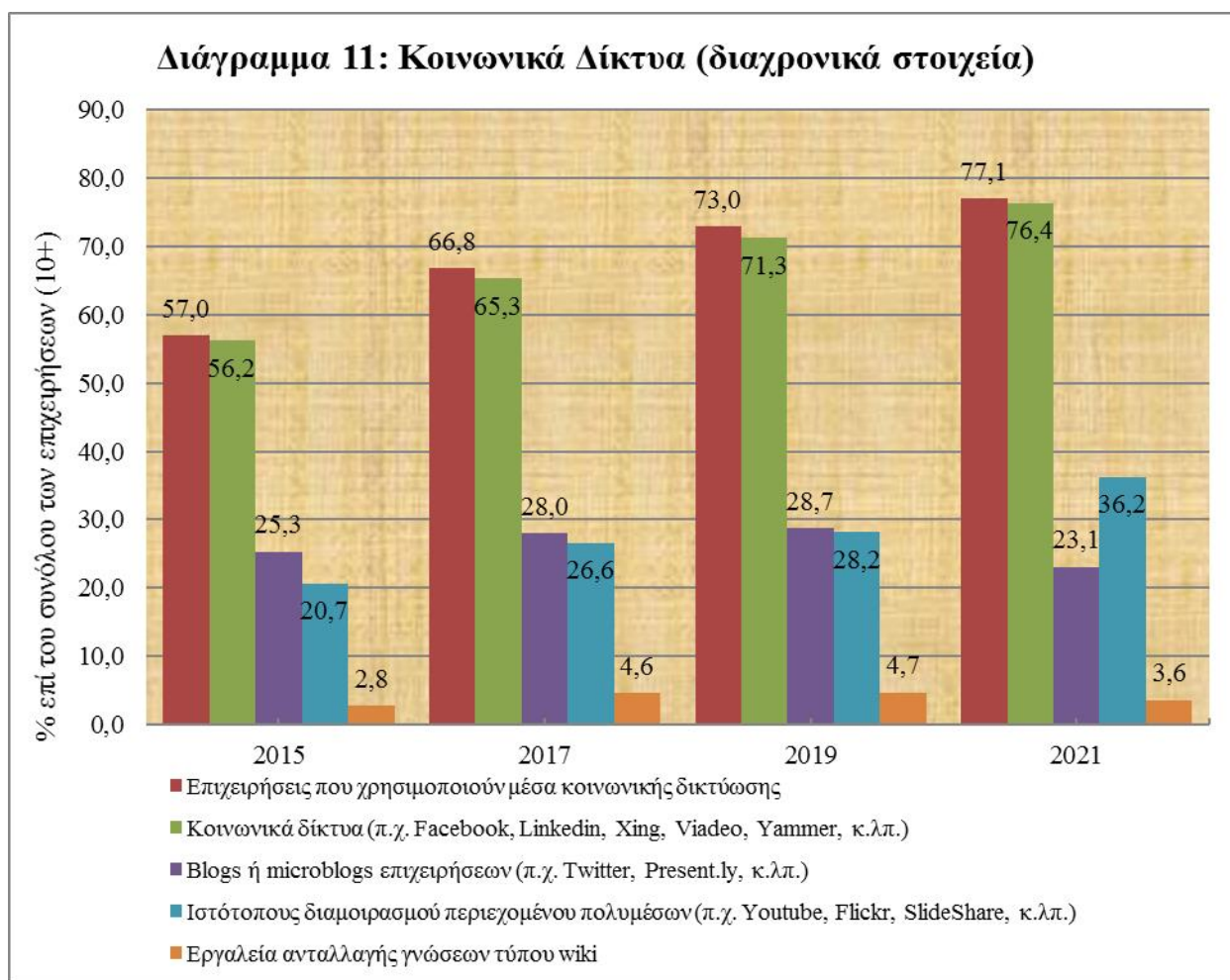


Τα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn) είναι τα πιο δημοφιλή στις επιχειρήσεις (76,4%). Οι ιστότοποι διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων όπως το YouTube, Flickr, κτλ. ακολουθούν με 36,2%, τα blogs ή microblogs όπως Twitter με 23,1% και τελευταία τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων τύπου wikis (3,6%) (Διάγραμμα 10).

Όσο αφορά τις μεγάλες επιχειρήσεις, τα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. Facebook, LinkedIn) εξακολουθούν να είναι τα πιο δημοφιλή με 93,5%. Οι ιστότοποι διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων όπως το YouTube, Flickr, κτλ. ακολουθούν με 73,9% και τα blogs ή microblogs όπως Twitter με 53,3%. Τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων τύπου wikis χρησιμοποιούνται μόνο από το 8,7% των μεγάλων επιχειρήσεων (Διάγραμμα 10).



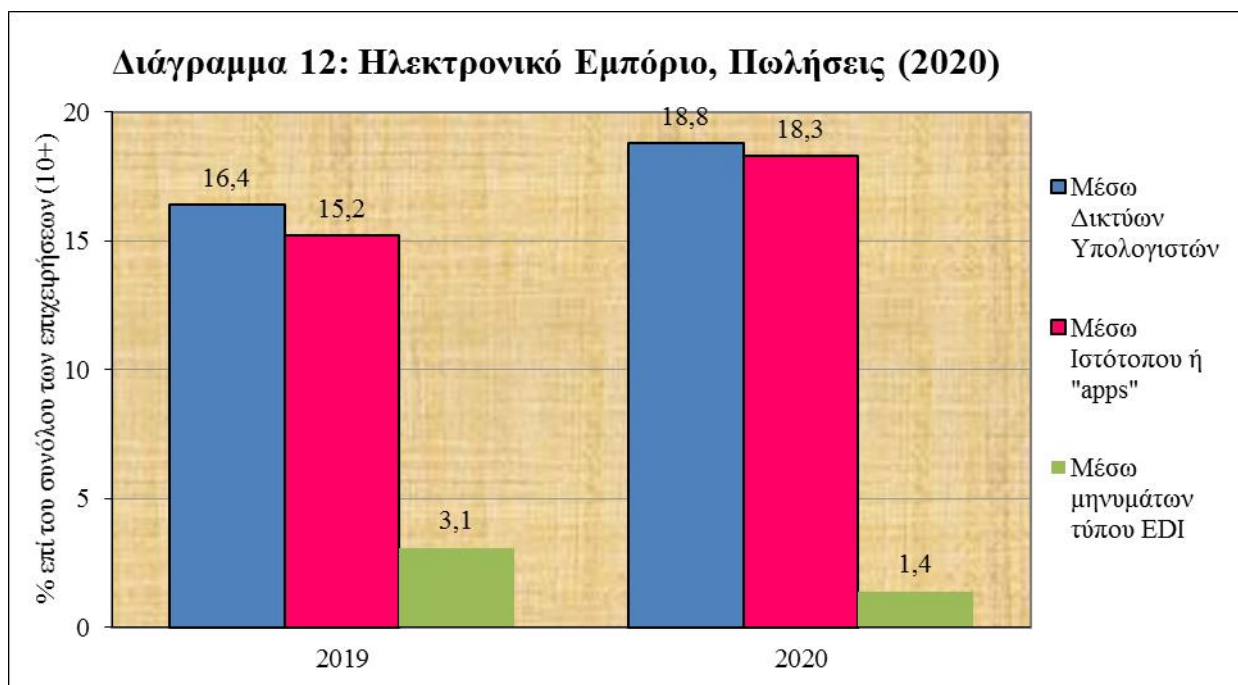
Διαχρονικά παρατηρείται αύξηση στη χρήση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης. Το 2015, 57,0% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούσε κάποιο από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, σε σύγκριση με 77,1% το 2021. Τα κοινωνικά δίκτυα όπως το Facebook, το LinkedIn κ.λπ. ήταν πάντα τα πιο δημοφιλή μεταξύ των επιχειρήσεων. Το 2021, ιστότοποι διαμοιρασμού περιεχομένου πολυμέσων όπως το YouTube, Flickr, κτλ. κέρδισαν έδαφος και ανέβηκαν στη δεύτερη θέση, αφήνοντας τα blogs ή microblogs στην τρίτη. Τα εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων που βασίζονταν στο Wiki ήταν πάντα τα λιγότερο δημοφιλή μεταξύ των επιχειρήσεων (Διάγραμμα 11).



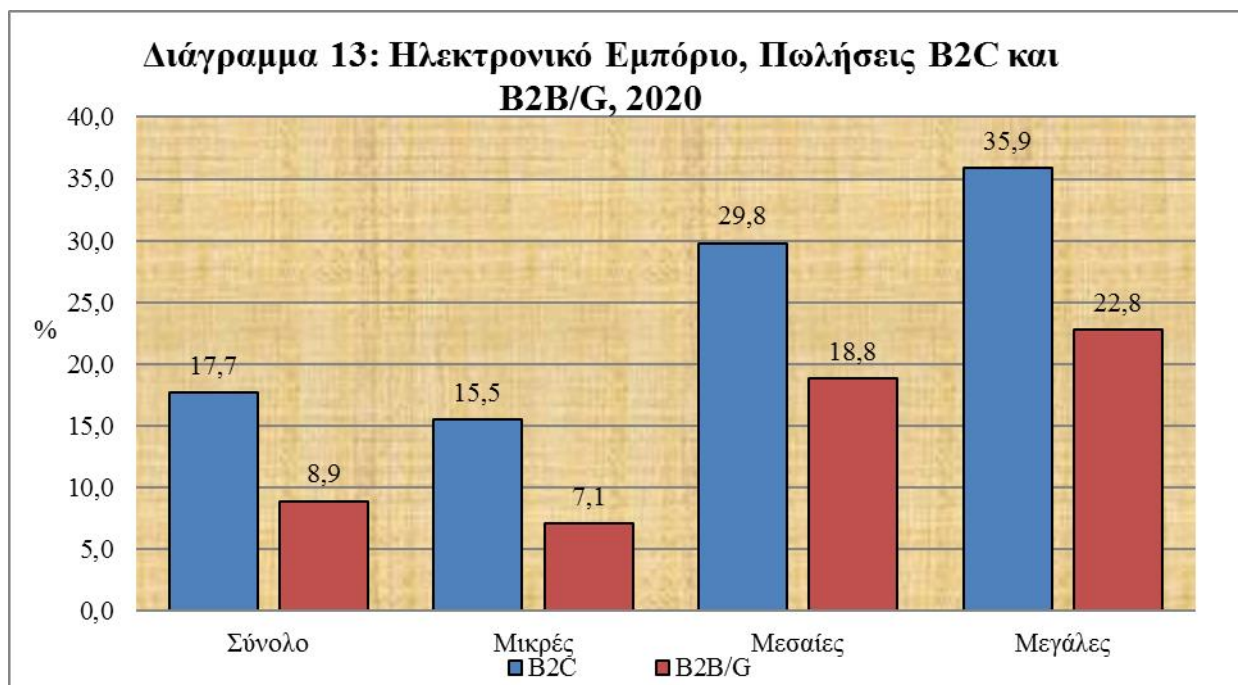
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ (E-COMMERCE)

Κατά το 2020, 18,8% των επιχειρήσεων έλαβαν παραγγελίες μέσω δικτύων υπολογιστών (εξαιρούνται τα δακτυλογραφημένα e-mails) σε σύγκριση με 16,4% το 2019. 18,3% των επιχειρήσεων έλαβαν παραγγελίες μέσω ιστότοπων ή “apps” και 1,4% μέσω μηνυμάτων τύπου “EDI” σε σύγκριση με 15,2% και 3,1% κατά το προηγούμενο έτος (Διάγραμμα 12).

Η χρήση ιστότοπων ή “apps” κυριαρχεί έναντι στην χρήση μηνυμάτων τύπου “EDI” για την διεξαγωγή ηλεκτρονικού εμπορίου.

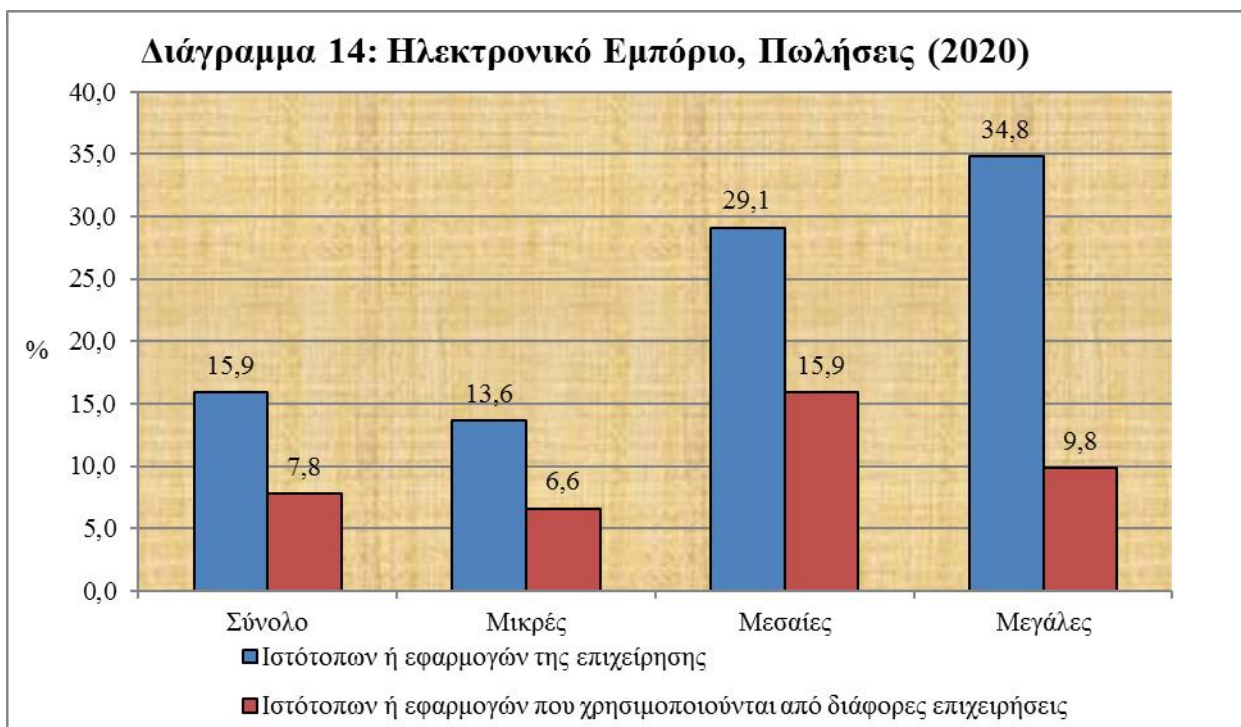


Το 17,7% των επιχειρήσεων έλαβε παραγγελίες μέσω ιστοτόπων ή "apps" από ιδιώτες πελάτες σε σύγκριση με το 8,9% των επιχειρήσεων που έλαβαν παραγγελίες από άλλες επιχειρήσεις ή / και από την κυβέρνηση. Ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης, οι πωλήσεις σε ιδιώτες πελάτες είναι πιο δημοφιλής (Διάγραμμα 13).

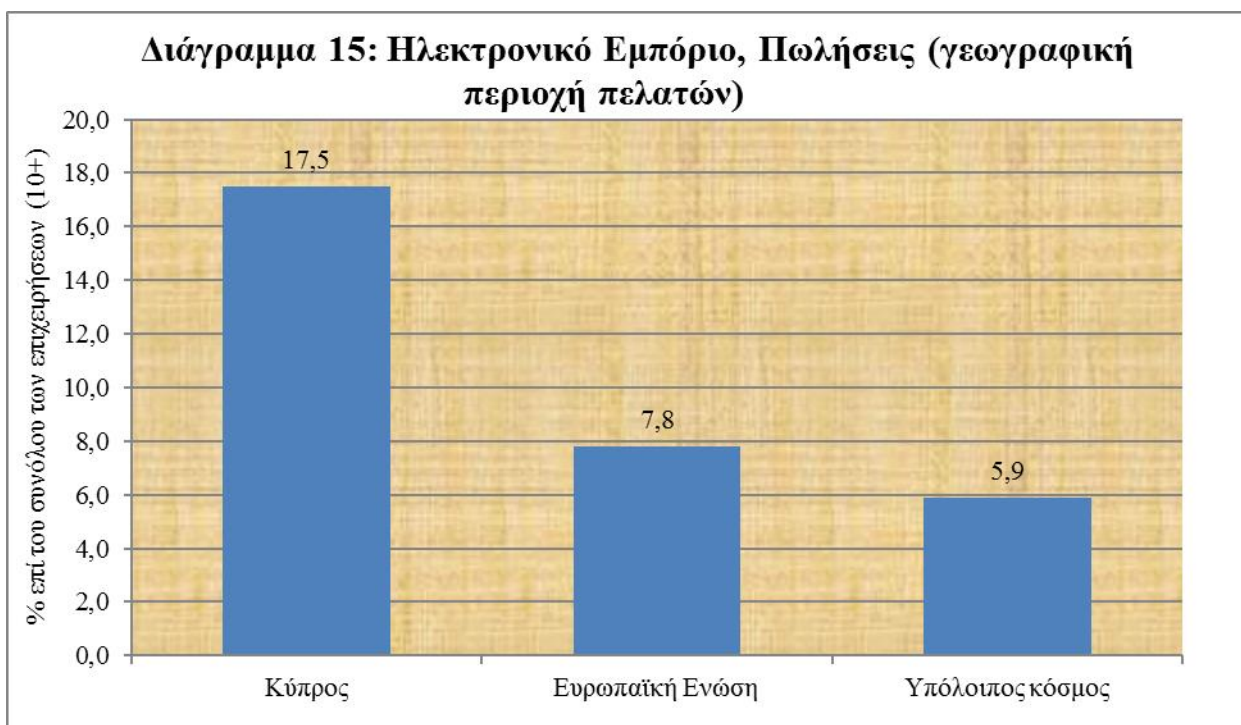


Το 15,9% των επιχειρήσεων έλαβε παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω των ιστοτόπων ή εφαρμογών της ίδιας της επιχείρησης, ενώ το 7,8% έλαβε παραγγελίες μέσω ιστοτόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων (Διάγραμμα 14). Αξίζει να σημειωθεί ότι περισσότερες από τις μισές (4,3%) των επιχειρήσεων που έλαβαν παραγγελίες μέσω ιστοτόπων ηλεκτρονικής αγοράς ή εφαρμογών

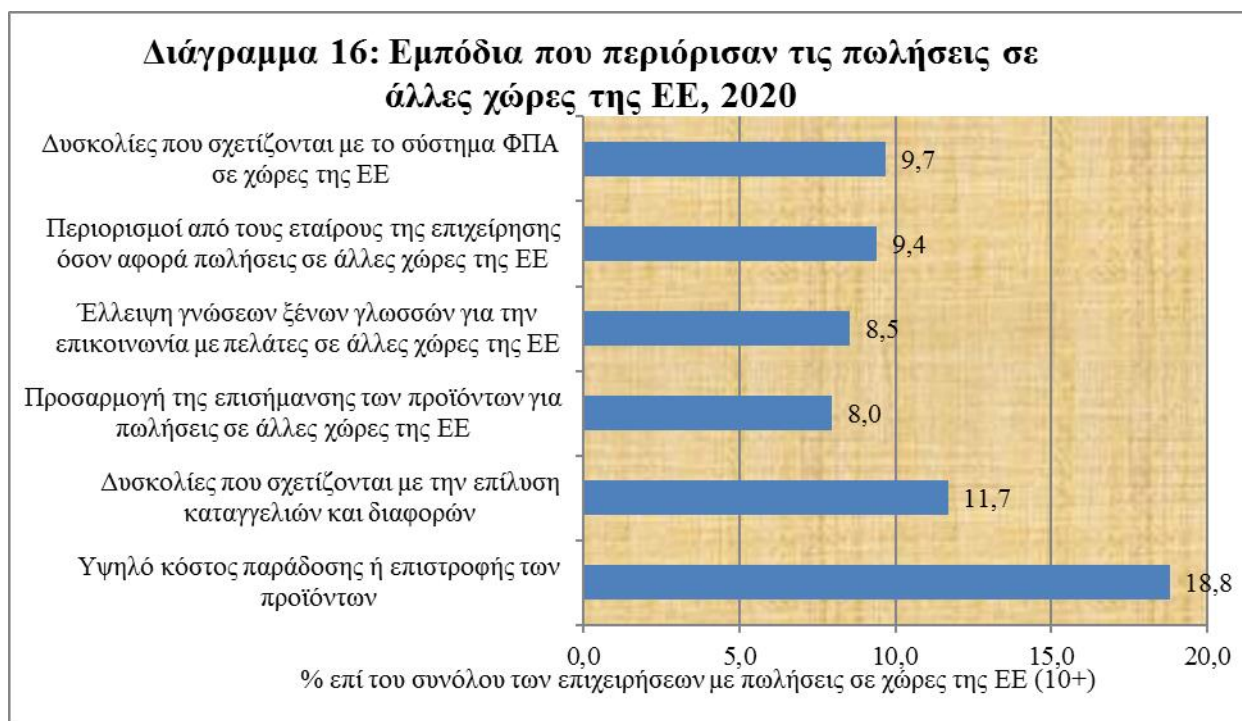
που χρησιμοποιούνται από διάφορες επιχειρήσεις για εμπορία προϊόντων, έλαβαν παραγγελίες μέσω περισσότερων από δύο τέτοιων ιστότοπων.



Το 17,5% των επιχειρήσεων έλαβε παραγγελίες για προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπων ή εφαρμογών, από πελάτες που διαμένουν στην Κύπρο, 7,8% από πελάτες που βρίσκονται σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και 5,9% από πελάτες που βρίσκονται στον υπόλοιπο κόσμο (Διάγραμμα 15).



Το υψηλό κόστος παράδοσης ή επιστροφής των προϊόντων ήταν το πιο κοινό εμπόδιο που περιόρισε τις επιχειρήσεις από το να πουλήσουν μέσω ιστότοπων ή εφαρμογών σε άλλες χώρες της ΕΕ (18,8%). Δυσκολίες που σχετίζονται με την επίλυση καταγγελιών και διαφορών ήταν το δεύτερο πιο κοινό εμπόδιο, με 11,7% των επιχειρήσεων να αντιμετωπίζουν την εν λόγω δυσκολία. Το 9,7% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι αντιμετώπισαν δυσκολίες που σχετίζονται με το σύστημα Φ.Π.Α. σε άλλες χώρες της ΕΕ (Διάγραμμα 16).



ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

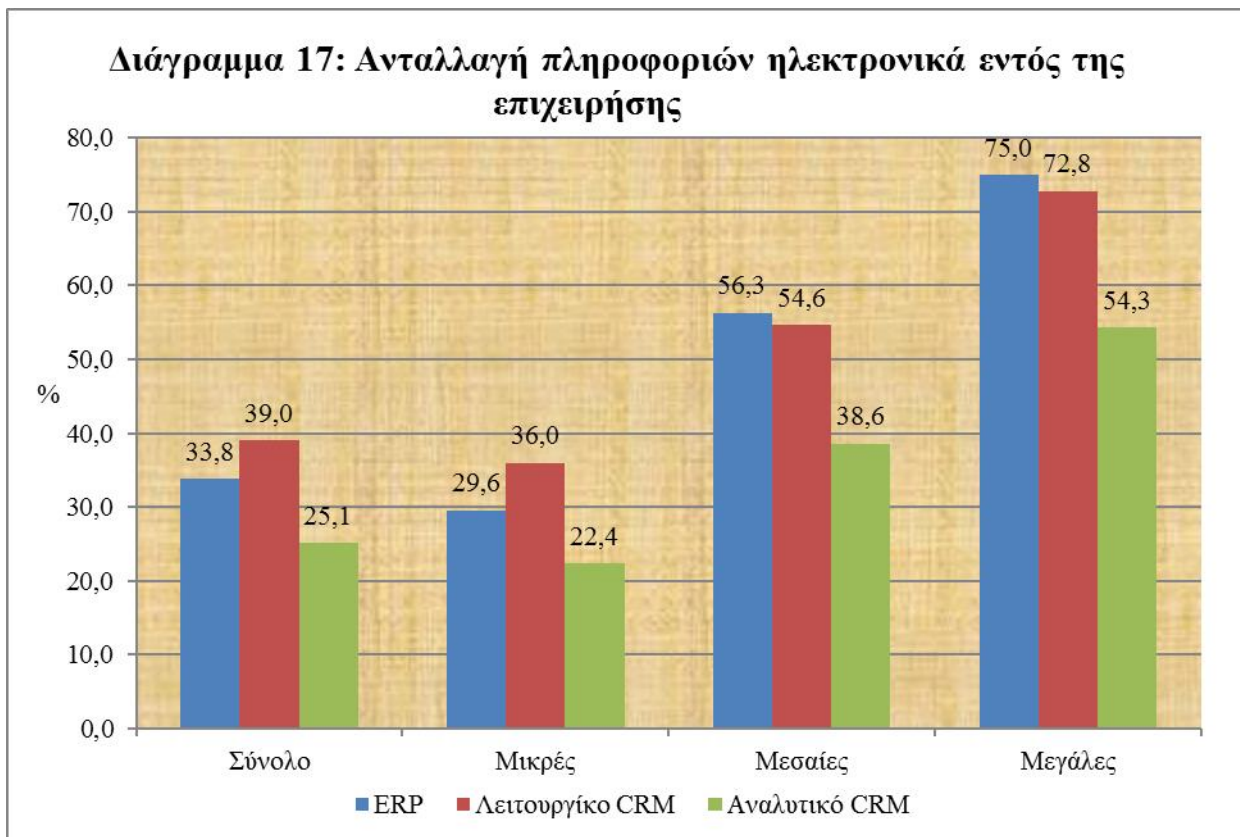
Το σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP) είναι ένα σύνολο εφαρμογών λογισμικού για να μοιράζονται πληροφορίες που αφορούν τη διαχείριση πόρων μεταξύ των εσωτερικών λειτουργιών της επιχείρησης (π.χ. χρηματοδότηση, προγραμματισμός, παραγωγή, μάρκετινγκ, κ.λπ.).

Το CRM (Customer Relationship Management) αναφέρεται σε οποιεσδήποτε εφαρμογές λογισμικού για τη διαχείριση (συλλογή, ενοποίηση, επεξεργασία, ανάλυση) πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες της επιχείρησης.

Ένα λογισμικό ERP μπορεί να είναι ένα εμπορικό λογισμικό έτοιμο προς χρήση που προσαρμόστηκε στις ανάγκες της επιχείρησης ή ένα λογισμικό ή σύστημά το οποίο αναπτύχθηκε από απασχολούμενους της επιχείρησης. Το 33,8% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούν λογισμικό ERP για να μοιράζονται πληροφορίες εντός της επιχείρησης (Διάγραμμα 17).

Το 39,0% των επιχειρήσεων έχουν εφαρμογή λογισμικού Λειτουργικού CRM για τη διαχείριση, συλλογή και αποθήκευση των πληροφοριών για τους πελάτες, καθώς και διάθεση των πληροφοριών αυτών για άλλους σκοπούς της επιχείρησης και το 25,1% έχουν Αναλυτικό CRM για ανάλυση των πληροφοριών για τους πελάτες για σκοπούς μάρκετινγκ (Διάγραμμα 17).

Η χρήση τέτοιων λογισμικών ή συστημάτων (ERP, CRM) συναντάται περισσότερο στις μεγάλες επιχειρήσεις. 75,0% των μεγάλων επιχειρήσεων κάνουν χρήση λογισμικού ERP, 72,8% κάνουν χρήση Λειτουργικού CRM και 54,3% κάνουν χρήση Αναλυτικού CRM (Διάγραμμα 17).



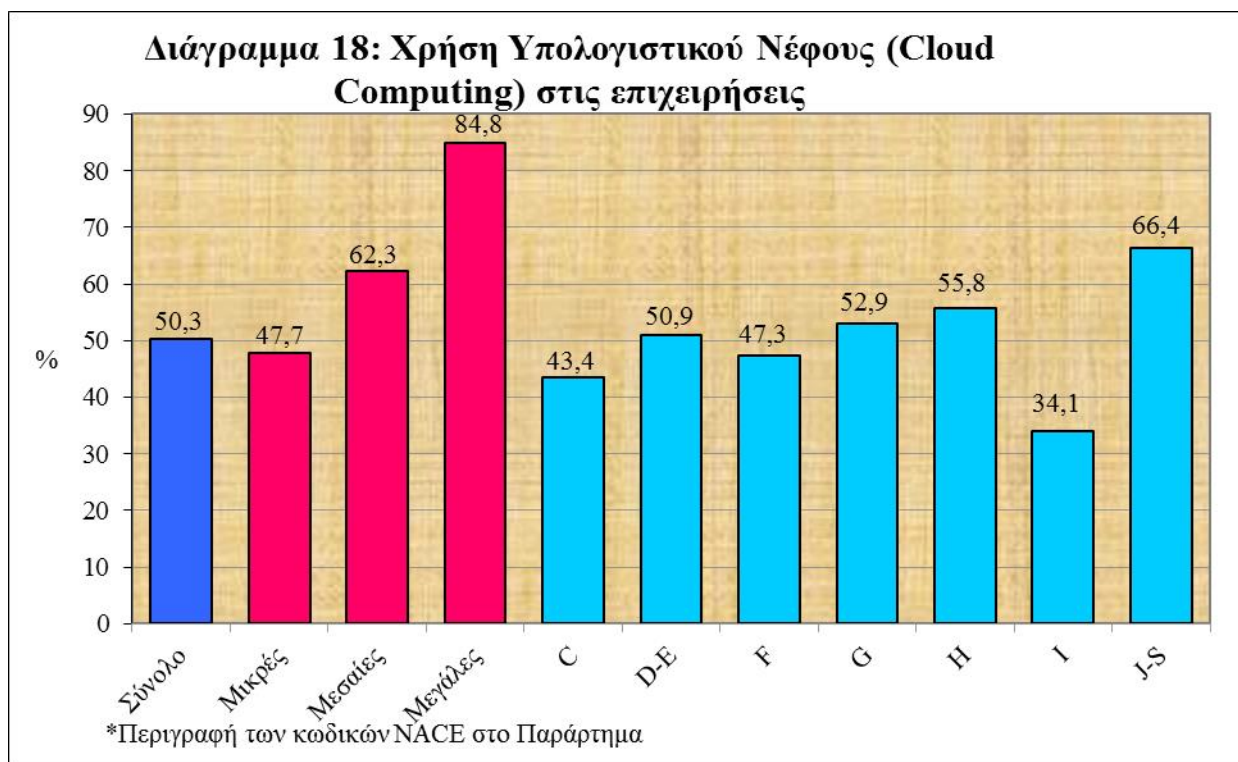
ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ (CLOUD COMPUTING)

Το υπολογιστικό νέφος αναφέρεται στις υπηρεσίες ΤΠΕ οι οποίες χρησιμοποιούνται στο Διαδίκτυο για πρόσβαση σε λογισμικό, σε υπολογιστική ισχύ, σε χωρητικότητα αποθήκευσης κ.λπ. Τέτοιου είδους υπηρεσίες έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- παρέχονται από τους εξυπηρετητές (servers) των παρόχων υπηρεσιών
- μπορούν εύκολα να αναβαθμιστούν ή να υποβαθμιστούν (π.χ. αριθμός χρηστών ή χωρητικότητα αποθήκευσης)
- μπορούν να χρησιμοποιηθούν "με ζήτηση" (on-demand) από το χρήστη, τουλάχιστον μετά από την αρχική τοποθέτηση (χωρίς την ανάγκη για ανθρώπινη επικοινωνία με τον παροχέα υπηρεσιών)
- καταβάλλεται αντίτιμο, είτε ανά χρήστη, είτε με τη χωρητικότητα που χρησιμοποιείται είτε είναι προπληρωμένο.

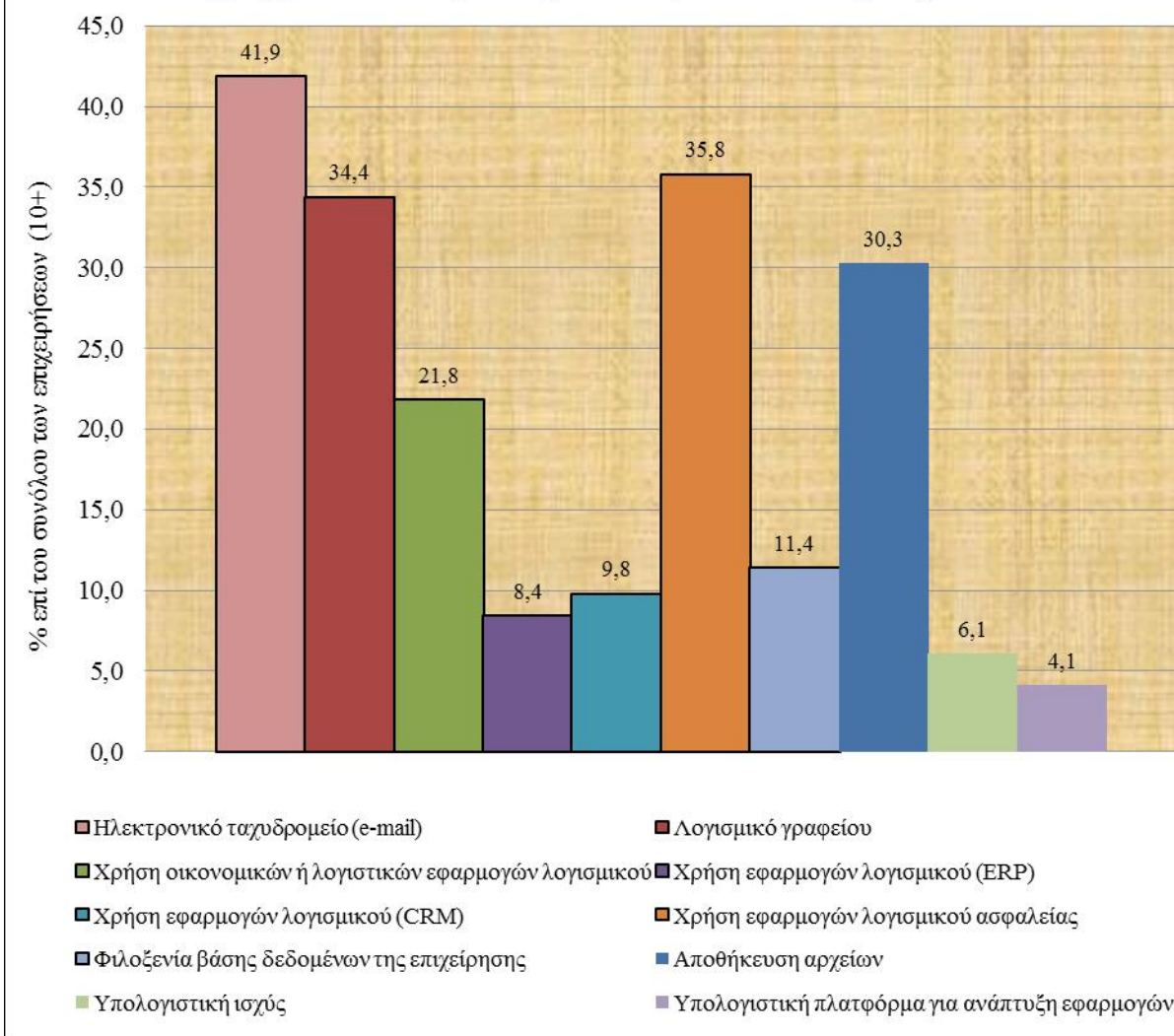
Η χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους από τις επιχειρήσεις στην Κύπρο, κερδίζει χρόνο με το χρόνο όλο και περισσότερο έδαφος. Το 2021, 50,3% των επιχειρήσεων αγόρασαν υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους σε σύγκριση με 13,0% το 2015.

84,8% των μεγάλων επιχειρήσεων, 62,3% των μεσαίων επιχειρήσεων και 47,7% των μικρών επιχειρήσεων αγόρασαν υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους, το 2021. 66,4% των επιχειρήσεων των οικονομικών δραστηριοτήτων NACE Αναθ.2 J-S (Ενημέρωση και Επικοινωνία, Διαχείριση Ακίνητης Περιουσίας, Επαγγελματικές, Επιστημονικές και Τεχνικές Δραστηριότητες, Διοικητικές και Υποστηρικτικές Δραστηριότητες και Άλλες Δραστηριότητες Παροχής Υπηρεσιών) αγόρασαν υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους. Ακολουθούν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Μεταφορά και Αποθήκευση (NACE Αναθ.2 Η) με 55,8% και οι επιχειρήσεις Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου (NACE Αναθ.2 Γ) με 52,9% (Διάγραμμα 18).



Οι κυριότερες κατηγορίες υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους στις επιχειρήσεις είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) (π.χ. Email Enterprise, Microsoft Exchange Online / Office 365, κ.λπ.) ως υπηρεσία υπολογιστικού νέφους, με ποσοστό 41,9%, το λογισμικό ασφαλείας (π.χ. antivirus, network access control), με ποσοστό 35,8%, το λογισμικό γραφείου (π.χ. επεξεργαστές κειμένου, λογιστικά φύλλα) με 34,4% και η αποθήκευση αρχείων (π.χ. Dropbox, Amazon S3, EMC Mozy, Acronis Online, Diino, κ.λπ.) με ποσοστό 30,3%. Ακολουθούν η χρήση οικονομικών ή λογιστικών εφαρμογών λογισμικού, η φιλοξενία της βάσης δεδομένων της επιχείρησης, η χρήση εφαρμογών λογισμικού CRM, ERP, η υπολογιστική ισχύς και η χρήση υπολογιστικής πλατφόρμας για ανάπτυξη εφαρμογών (Διάγραμμα 19).

Διάγραμμα 19: Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους

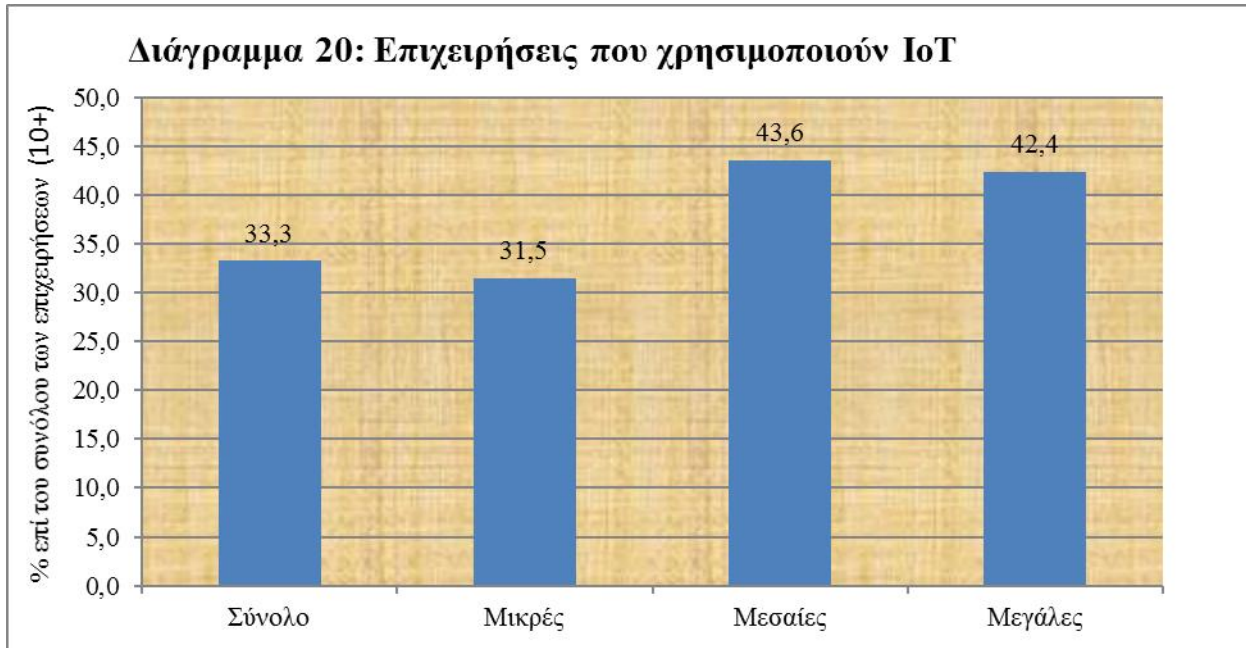


ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ Ή ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (INTERNET OF THINGS (IoT))

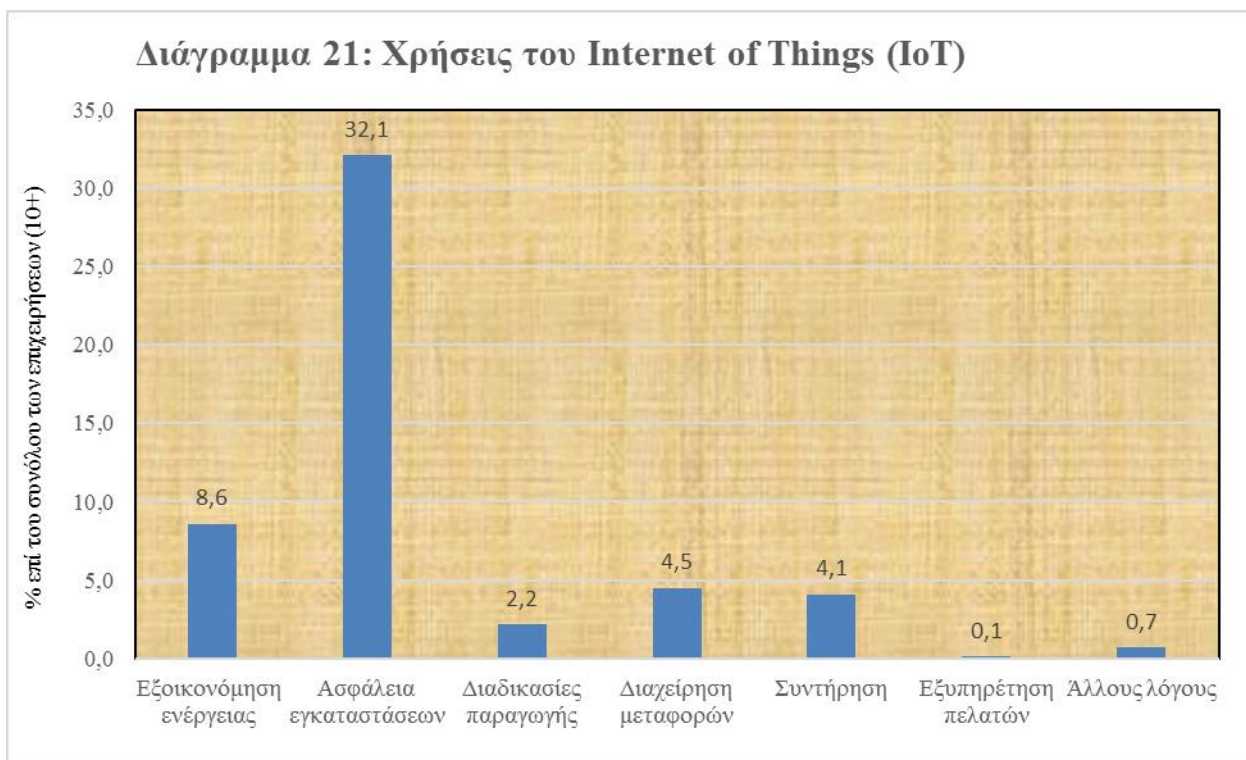
Με τον όρο Internet of Things (IoT) αναφερόμαστε στη χρήση διασυνδεδεμένων συσκευών ή συστημάτων που συχνά ονομάζονται «έξυπνες» συσκευές ή «έξυπνα» συστήματα. Αυτές οι συσκευές ή συστήματα μπορούν να συλλέγουν και ανταλλάσσουν δεδομένα και να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται από απόσταση μέσω του Διαδικτύου, μέσω λογισμικού σε οποιοδήποτε είδος υπολογιστή ή έξυπνου τηλεφώνου.

Έξυπνοι θερμοστάτες, έξυπνοι λαμπτήρες ή έξυπνοι μετρητές, κάμερες και αισθητήρες ελεγχόμενες από το Διαδίκτυο είναι μερικά απλά παραδείγματα του IoT. Οι ετικέτες ραδιοσυχνικής αναγνώρισης (RFID) ή πρωτοκόλλου διαδικτύου (IP) που εφαρμόζονται ή ενσωματώνονται σε ένα προϊόν ή ένα αντικείμενο για την παρακολούθησή του, αισθητήρες για την παρακολούθηση της κίνησης ή των αναγκών συντήρησης οχημάτων είναι μερικά πιο προηγμένα παραδείγματα.

Κατά το 2021, το 33,3% των επιχειρήσεων έκαναν χρήση διασυνδεδεμένων συσκευών ή συστημάτων που μπορούν να παρακολουθούνται ή να ελέγχονται εξ αποστάσεως μέσω του διαδικτύου (IoT). 43,6% των μεσαίων επιχειρήσεων έκαναν χρήση IoT, 42,4% των μεγάλων και 31,5% των μικρών (Διάγραμμα 20).



Μεταξύ άλλων λόγων, το IoT χρησιμοποιείται κυρίως από επιχειρήσεις για την ασφάλεια των εγκαταστάσεων της επιχείρησης (32,1%), για σκοπούς εξοικονόμησης ενέργειας (8,6%) και για τη διαχείριση μεταφορών (logistics) (4,5%) (Διάγραμμα 21).



ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (ARTIFICIAL INTELLIGENCE)

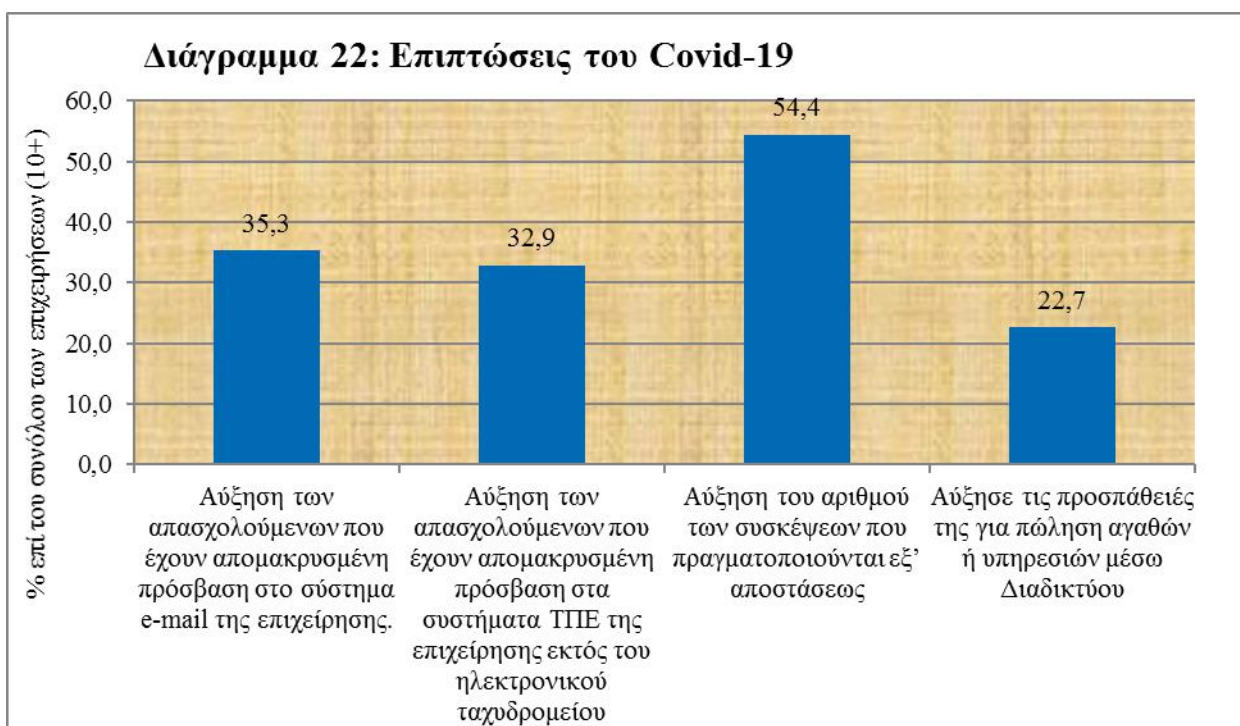
Με τον όρο «τεχνητή νοημοσύνη» αναφερόμαστε σε συστήματα που χρησιμοποιούν τεχνολογίες όπως: text mining, computer vision, αναγνώριση ομιλίας, παραγωγή φυσικής γλώσσας, machine learning και deep learning για τη συλλογή ή / και τη χρήση δεδομένων με αυτονομία, για την πρόβλεψη και τη λήψη των καλύτερων δυνατών αποφάσεων για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.

Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης μπορούν να είναι chatbots, business virtual assistants με βάση την επεξεργασία φυσικής γλώσσας, συστήματα αναγνώρισης προσώπου βασισμένα σε συστήματα "computer vision" ή "αναγνώρισης ομιλίας", λογισμικό μηχανικής μετάφρασης "machine translation software", ανάλυση δεδομένων με βάση τεχνολογίες "machine learning" ή να είναι ενσωματωμένα σε συσκευές, π.χ. αυτόνομα ρομπότ για αυτοματοποίηση εργασιών (αποθήκευσης, συναρμολόγησης παραγωγής) ή αυτόνομα drones για επιτήρηση παραγωγής ή χειρισμό δεμάτων κ.λπ.

Κατά το 2021, στην Κύπρο το 2,6% των επιχειρήσεων χρησιμοποίησε κάποιο είδος συστήματος Τεχνητής Νοημοσύνης. Στις μεγάλες επιχειρήσεις το ποσοστό αυτό ανήλθε στο 13,0%, στις μεσαίες 5,4% και στις μικρές 1,9%.

ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ COVID-19

Κατά τη διάρκεια του 2020 και λόγω της πανδημίας Covid-19, το 35,3% του συνόλου των επιχειρήσεων αύξησε τον αριθμό των εργαζομένων που είχαν απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα email της επιχείρησης, το 32,9% αύξησε τον αριθμό των εργαζομένων με απομακρυσμένη πρόσβαση στα συστήματα ΤΠΕ της επιχείρησης (εκτός email) και το 54,4% αύξησε τον αριθμό των εξ' αποστάσεως συναντήσεων που πραγματοποιούνται από την επιχείρηση (π.χ. μέσω Skype, Zoom, MS Teams κ.λπ.). Επιπλέον, το 22,7% όλων των επιχειρήσεων δήλωσε ότι λόγω της πανδημίας Covid-19 η επιχείρηση ξεκίνησε ή αύξησε τις προσπάθειές της για να πουλά αγαθά ή υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου (ιστότοποι, εφαρμογές, αγορές ή μηνύματα τύπου EDI) (Διάγραμμα 22).



Παράρτημα

Περιγραφή κωδικών οικονομικών δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται στην έρευνα (NACE Αναθ.2)

Γ	ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ
Γ10	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ
Γ11	ΠΟΤΟΠΟΙΑ
Γ12	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΠΝΟΥ
Γ13	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΥΛΩΝ
Γ14	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΕΝΔΥΣΗΣ
Γ15	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΔΕΡΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΔΕΡΜΑΤΙΝΩΝ ΕΙΔΩΝ
Γ16	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΞΥΛΟΥ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΞΥΛΟ ΚΑΙ ΦΕΛΛΟ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΑ ΕΠΙΠΛΑ. ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΙΔΩΝ ΚΑΛΑΘΟΠΟΙΑΣ ΚΑΙ ΣΠΑΡΤΟΠΛΕΚΤΙΚΗΣ
Γ17	ΧΑΡΤΟΠΟΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΧΑΡΤΙΝΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
Γ18	ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΕΓΓΕΓΡΑΜΜΕΝΩΝ ΜΕΣΩΝ
Γ19	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΟΠΤΑΝΘΡΑΚΑ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΔΙΥΛΙΣΗΣ ΠΕΤΡΕΛΑΙΟΥ
Γ20	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΧΗΜΙΚΩΝ ΟΥΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
Γ21	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΦΑΡΜΑΚΑΥΤΙΚΩΝ ΣΚΕΥΑΣΜΑΤΩΝ
Γ22	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΕΛΑΣΤΙΚΟ (ΚΑΟΥΣΤΟΥΚ) ΚΑΙ ΠΛΑΣΤΙΚΕΣ ΥΛΕΣ
Γ23	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΑΛΛΩΝ ΜΗ ΜΕΤΑΛΛΙΚΩΝ ΟΡΥΚΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
Γ24	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΜΕΤΑΛΛΩΝ
Γ25	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΕΤΑΛΛΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ, ΜΕ ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΤΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
Γ26	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΠΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ
Γ27	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
Γ28	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ Π.Δ.Κ.Α
Γ29	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ, ΡΥΜΟΥΛΚΟΥΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΗΜΙΡΥΜΟΥΛΚΟΥΜΕΝΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ
Γ30	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΛΟΙΠΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
Γ31	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΠΙΠΛΩΝ
Γ32	ΑΛΛΕΣ ΜΕΤΑΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
Γ33	ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
Δ	ΠΑΡΟΧΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ, ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ, ΑΤΜΟΥ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΥ
Ε	ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΡΟΥ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΛΥΜΑΤΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ
Ε36	ΣΥΛΛΟΓΗ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΝΕΡΟΥ
Ε37	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΛΥΜΑΤΩΝ
Ε38	ΣΥΛΛΟΓΗ, ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ
Ε39	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ
ΣΤ	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ
ΣΤ41	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΚΤΙΡΙΩΝ
ΣΤ42	ΕΡΓΑ ΠΟΛΙΤΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ

ΣΤ43	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
Z	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ. ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ
Z45	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ. ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ
Z46	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ
Z47	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ, ΕΚΤΟΣ ΜΗΧΑΝΟΚΙΝΗΤΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΩΝ.
H	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ
H49	ΧΕΡΣΑΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΑΓΩΓΩΝ
H50	ΠΛΩΤΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
H51	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
H52	ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
H53	ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
Θ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
Θ55	ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ
Θ56	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
I	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
I58	ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
I59	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΤΑΙΝΙΩΝ, ΒΙΝΤΕΟ ΚΑΙ ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΗΧΟΓΗΡΑΦΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΟΥΣΙΚΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ
I60	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΡΑΔΙΟΤΗΛΕΟΠΤΙΚΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ
I61	ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
I62	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ, ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
I63	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ
Λ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ
M	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
M69	ΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
M70	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
M71	ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΟΚΙΜΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ
M72	ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
M73	ΔΙΑΦΗΜΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ
M74	ΆΛΛΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ, ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
M75	ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
N	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
N77	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
N78	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
N79	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ, ΓΡΑΦΕΙΩΝ

	ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
N80	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ
N81	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΚΤΙΡΙΑ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ
N82	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
Σ	ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Σ951	ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ