



ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ



ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ
ΧΑΝΙΩΝ



ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ
ΛΑΣΙΘΙΟΥ



ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ
ΡΕΘΥΜΝΗΣ

ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

μελέτη σκοπιμότητας

3^ο ΚΠΣ

ΜΕΤΡΟ 3.1 ΕΠΚΤΠ.

ΕΡΓΟ (Κωδ.ΟΠΣ 72989):

ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΚΡΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΚτΠ

ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ: ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ



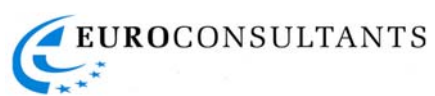
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΤΟ ΕΡΓΟ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ
ΚΑΤΑ 75% ΑΠΟ ΤΟ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (ΕΠΑ)

ΥΠ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΧ/ΚΟ ΠΡΟΓ/ΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ



www.euroconsultants.gr

Executive Summary

Εισαγωγή – σκοπός της μελέτης

Στο πλαίσιο της Κατηγορίας Πράξεων «Ενίσχυση τοπικών ή κλαδικών έργων παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου» του Μέτρου 3.1 του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ' ΚΠΣ και κατόπιν της σχετικής Πρόσκλησης 33 του Μέτρου, το Επιμελητήριο Ηρακλείου σε συνεργασία με τα λοιπά Επιμελητήρια (Χανίων, Λασιθίου και Ρεθύμνης) της Περιφέρειας Κρήτης υπέβαλλε πρόταση ένταξης έργου (πράξης) στην ΕΥΔ του Προγράμματος με τίτλο «Σχέδιο Δράσης για την εισαγωγή της Κρητικής επιχειρηματικής κοινότητας στην ΚτΠ», η οποία εγκρίθηκε για χρηματοδότηση με την με Αρ. Πρωτ. 151.029/ΚτΠ250 της 20/01/2003 και με προϋπολογισμό € 396.598.

Σύμφωνα με την Πρόσκληση 33 αλλά και την Απόφαση Ένταξης, το φυσικό αντικείμενο των Πράξεων, είναι σε γενικές γραμμές: Η ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου των Επιμελητηρίων προς τις ΜΜΕ μέλη τους, ως φορείς στήριξης αυτών. Αναλυτικά τα έργα αφορούν: α) στην ολοκληρωμένη αποτύπωση της υπάρχουσας κατάστασης των αναγκών των ΜΜΕ ανά κλάδο και στον αναλυτικό σχεδιασμό του έργου, β) στην ανάπτυξη του συστήματος και των εφαρμογών υποστήριξης και στην επιχειρησιακή λειτουργία του για συγκεκριμένη χρονική περίοδο και γ) στις παράλληλες ενέργειες δημοσιότητας – προβολής του έργου με σκοπό την μεγιστοποίηση της κινητοποίησης – μόχλευσης της συμμετοχής των ΜΜΕ. Σύμφωνα με τα παραπάνω, στόχος της Μελέτης Σκοπιμότητας είναι να σχεδιάσει με λεπτομέρεια από στρατηγική, τεχνική, λειτουργική, οργανωτική και χρηματοοικονομική άποψη τόσο την υλοποίηση του έργου όσο και τη λειτουργία του σε βάθος χρόνου. Στα πλαίσια αυτά, η Μελέτη Σκοπιμότητας διαρθρώνεται σε **4 μεγάλες ενότητες**:

1. Σχεδιασμός στρατηγικής των φορέων και του έργου μέσα από την λεπτομερή καταγραφή της παρούσας κατάστασης και του περιβάλλοντος και την τεκμηρίωση των αναγκών και των απαιτήσεων των επιχειρήσεων μελών των Επιμελητηρίων της Κρήτης.

2. Σχεδιασμός του επιχειρηματικού μοντέλου (business model), όπου επιλέγονται, κωδικοποιούνται και τεκμηριώνονται συγκεκριμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τα μέλη, το μοντέλο παροχής των υπηρεσιών και περιγράφονται με λεπτομέρεια οι λειτουργικές προδιαγραφές των υπηρεσιών.

3. Σχεδιασμός του τεχνολογικού μοντέλου (technology model) όπου παρουσιάζονται οι τεχνολογικές κατευθύνσεις, αξιολογούνται οι εναλλακτικές τεχνολογικές λύσεις, ενώ αναλύονται σε λεπτομέρεια οι προδιαγραφές του συστήματος σε επίπεδο αρχιτεκτονικής, υλικού, λογισμικού και υπηρεσιών.

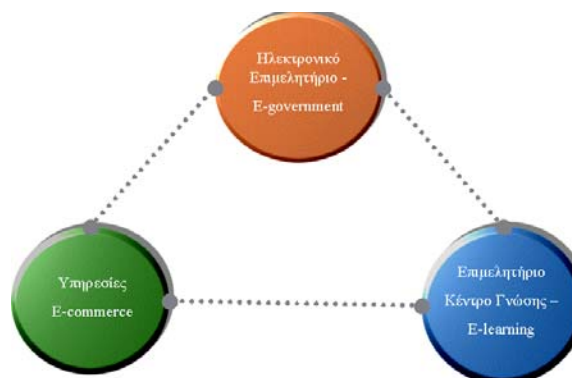
4. Σχεδιασμός του μοντέλου λειτουργίας και βιωσιμότητας (sustainability model), όπου σχεδιάζεται η επιχειρηματική στρατηγική και δομή της Μονάδας διαχείρισης και λειτουργίας του έργου, η στρατηγική μάρκετινγκ και το πρόγραμμα προώθησης και συνεργασιών, οι διαδικασίες, αρμοδιότητες, η οργάνωση και οι προδιαγραφές των ανθρώπινων και υλικών πόρων υποστήριξης της λειτουργίας. Ακόμα, η ενότητα περιλαμβάνει τον αναλυτικό χρονικό και οικονομικό προγραμματισμό υλοποίησης του έργου, όπως επίσης και την χρηματοοικονομική ανάλυση βιωσιμότητας του εγχειρήματος που περιλαμβάνει ανάλυση ευαισθησίας με 5 συνολικά διαφορετικά σενάρια.

ι. Σχεδιασμός στρατηγικής των φορέων και του έργου

Σήμερα στη Ελλάδα, υπάρχει κατάτμηση των Επιμελητηρίων, καθένα έχει διαφορετική ταχύτητα, αντίληψη και στόχους, η στελέχωση τους είναι ελλιπής και κινδυνεύουν να καταλήξουν στο περιθώριο, χωρίς ρόλο και αποστολή. Οι επιχειρήσεις - μέλη είναι αυτές που βρίσκονται λιγότερο στο επίκεντρο της προσοχής των επιμελητηρίων επειδή τα επιμελητήρια δεν έχουν διαμορφώσει αποτελεσματικούς και καινοτόμους μηχανισμούς στήριξης των μελών τους, δεν έχουν κερδίσει την πλήρη εμπιστοσύνη των επιχειρήσεων που θα επιτρέψει μια δημιουργική, παραγωγική επικοινωνία και παράλληλη ανάπτυξη επιχειρήσεων και Επιμελητηρίων, πέρα από τις συμβατικές σχέσεις που καθορίζει το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο. Τα Επιμελητήρια πρέπει να μετεξελιχθούν τάχιστα σε ένα παραγωγικό και αποτελεσματικό θεσμό στήριξης των ΜΜΕ που θα έχει δυναμικό, ξεκάθαρο όραμα και στόχους, και θα εμπνέει, θα γοητεύει και θα κινητοποιεί τις επιχειρήσεις μέλη του.

Υπό αυτό το πρίσμα, το Επιμελητήριο Ηρακλείου προκειμένου να ανταποκριθεί στο θεσμικό και αναπτυξιακό του ρόλο, λειτουργεί με βάση το **Επιχειρησιακό του Σχέδιο**, βάσει του οποίου αναδιοργάνωσε τις υπηρεσίες του και διαμόρφωσε το οργανόγραμμά του, πάντοτε μέσα στο νομικό πλαίσιο, ενώ ακόμα σχεδιάζει και υλοποιεί ένα πολυδιάστατο πλέγμα αναπτυξιακών δράσεων και έργων. Στην παρούσα πρωτοβουλία της δημιουργίας του **Κέντρου Ηλεκτρονικού Εμπορίου Κρήτης (ΚΗΕΚ)** συμμετέχουν ενεργά και τα άλλα τρία Επιμελητήρια της Περιφέρειας, Χανίων, Λασιθίου και Ρεθύμνης.

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την μελέτη των αναγκών των επιχειρήσεων, τη μελέτη μιας σειράς Δικτυακών Τόπων επιμελητηρίων του διεθνούς και του ελληνικού χώρου καθώς και την μελέτη των ελληνικών πρωτοβουλιών (ιδιωτικών και επιμελητηριακών) παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου, οδηγούν στην καταγραφή των βασικών υπηρεσιών που ένα ή περισσότερα επιμελητήρια είναι υποχρεωμένα να παρέχουν στα μέλη τους βασιζόμενα στις αρχές της Κοινωνίας των Πληροφοριών και της Δικτυακής Οικονομίας, και που χωρίζονται σε τρεις (3) βασικές κατηγορίες:



1. Ηλεκτρονικό Επιμελητήριο – Υπηρεσίες ηλεκτρονικής κυβέρνησης (**e-government**)

2. Επιχειρηματική υποστήριξη, Υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου και προώθηση-προβολή των Μελών (**e-commerce**)

3. Επιμελητήριο Κέντρο Γνώσης (**e-learning**)

Από άποψη βαθμού διαδραστικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι υπηρεσίες των 3 κατηγοριών μπορούν να κατατάσσονται και στα 4 επίπεδα διαδραστικότητας: 1. Πληροφόρηση, 2. Μονόδρομη διαδραστικότητα, 3. Αμφίδρομη διαδραστικότητα, 4. Ηλεκτρονικές συναλλαγές. Τα Επιμελητήρια της Κρήτης προωθούν υπηρεσίες και στις 3 παραπάνω μεγάλες κατηγορίες, βάσει κριτηρίων σκοπιμότητας που προκύπτουν από την μελέτη των αναγκών των επιχειρήσεων και τη συγκριτική αξιολόγηση αναλόγων έργων και πρωτοβουλιών. Σκοπός των υπηρεσιών είναι να καλύπτουν όλο το φάσμα των επιπέδων διαδραστικότητας και να εστιάζουν στο 3^ο και στο 4^ο επίπεδο. Η στρατηγική αυτή προωθείται από τα 4 Επιμελητήρια μέσω της υλοποίησης δύο τόσο διακριτών όσο και συμπληρωματικών έργων:

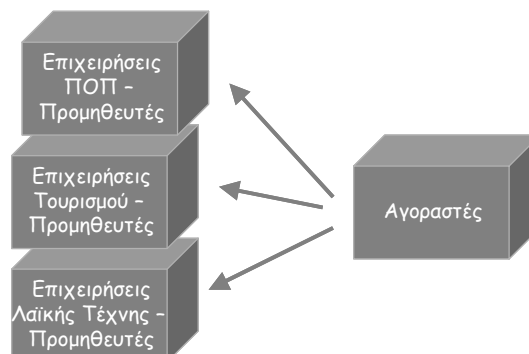
- Του έργου «Ηλεκτρονικό Επιμελητήριο – **e-chamber**» που υλοποιείται στα πλαίσια του Προγράμματος ΠΕΠΕΡ 2001

- Του παρόντος έργου «Σχέδιο Δράσης για την εισαγωγή της Κρητικής επιχειρηματικής κοινότητας στην ΚτΠ - **infocrete**» που υλοποιείται στο πλαίσιο του Μέτρου 3.1 του ΕΠΚτΠ

		Στρατηγικές επιλογές ηλεκτρονικών υπηρεσιών		
		E-government	E-commerce	E-learning
Έργα υλοποίησης της στρατηγικής	Infocrete (Μ3.1 ΕΠΚτΠ)	✓	✓ ✓	
	E-chamber (ΠΕΠΕΡ)	✓ ✓		✓ ✓

Το έργο **e-chamber** έχει ως κεντρικό αντικείμενο τις υπηρεσίες **e-government** και **e-learning**, ενώ το έργο **infocrete** έχει ως κεντρικό αντικείμενο τις υπηρεσίες **e-commerce** αλλά υλοποιεί **συμπληρωματικές υπηρεσίες e-government**.

Στην περίπτωση των ΜΜΕ της Περιφέρειας Κρήτης, το μικρό μέγεθος των επιχειρήσεων και η περιορισμένη δραστηριότητα συνηγορούν στην ανάπτυξη διεπιχειρησιακών ηλεκτρονικών αγορών που προάγουν τα συγκριτικά πλεονεκτήματα των προϊόντων και των υπηρεσιών της Περιφέρειας. Η προαγωγή των συγκριτικών πλεονεκτημάτων των επιχειρήσεων συνίσταται στην δημιουργία καναλιών επικοινωνίας με νέες αγορές (εθνικό και διεθνές επίπεδο) και την δημιουργία κάθετων ηλεκτρονικών αγορών οι οποίες θα δημιουργήσουν δίκτυα συνεργασίας μεταξύ των ΜΜΕ της Περιφέρειας της Κρήτης και μεταξύ των ΜΜΕ της Κρήτης και άλλων αγορών, ενώ παράλληλα θα μειώσει δραστικά το κόστος πωλήσεων. Συνεπώς στρατηγικά οι φορείς υποστήριξης των ΜΜΕ της Κρήτης επιλέγουν την ανάπτυξη κάθετων διεπιχειρησιακών ηλεκτρονικών αγορών (**supplier-driven vertical e-marketplace**), οι οποίες θα βοηθήσουν την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών της Περιφέρειας και θα δημιουργήσουν τα απαραίτητα δίκτυα συνεργασίας.

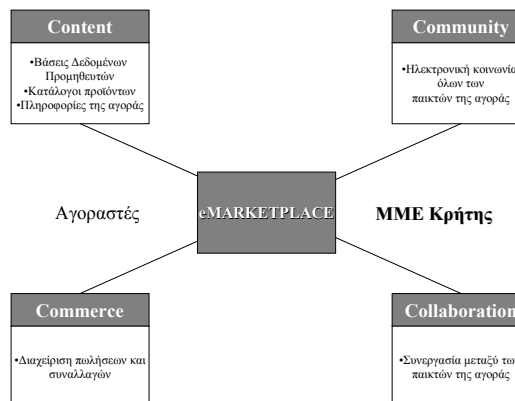


Επικουρικά, θα πρέπει να αναπτυχθούν και μηχανισμοί επιχειρηματικής πληροφόρησης και επιχειρηματικής στήριξης, οι οποίοι θα παίξουν καταλυτικό ρόλο στην ένταξη των επιχειρήσεων στις διεπιχειρησιακές ηλεκτρονικές αγορές.

Απαντώντας στις προκλήσεις της νέας οικονομίας και στις πραγματικές ανάγκες των ΜΜΕ της Περιφέρειας Κρήτης και έχοντας υπόψη τις υποστηρικτικές ενέργειες προς τις ΜΜΕ της Περιφέρειας Κρήτης από άλλες δράσεις, ο στρατηγικός σχεδιασμός των επιμελητηρίων της Κρήτης αναλύεται σε δύο άξονες:

1. Επιχειρηματική στήριξη και πληροφόρηση των μελών

2. Ανάπτυξη **κάθετων διεπιχειρησιακών ηλεκτρονικών αγορών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των ΜΜΕ** της περιφέρειας που παρουσιάζουν συγκριτικά πλεονεκτήματα.



Εξειδικεύοντας του δύο στρατηγικούς άξονες σε επιμέρους δράσεις, οι φορείς υποστήριξης των επιχειρήσεων της Κρήτης θα επικεντρωθούν :

1. Στην ανάπτυξη portal επιχειρηματικής πληροφόρησης
2. Στην ανάπτυξη υπηρεσιών επιχειρηματικής στήριξης
3. Στην δημιουργία κάθετων αγορών για προϊόντα και υπηρεσίες που παρουσιάζουν συγκριτικό πλεονέκτημα. Συγκεκριμένα για: Τα ΠΟΠ (Προϊόντα Ονομασίας Προέλευσης) και τα Βιολογικά Προϊόντα, Τον τουρισμό, Τα είδη λαϊκής τέχνης.

ii. Επιχειρηματικό μοντέλο (business model)

Ειδικότερα όσον αφορά την παροχή των υπηρεσιών Διεπιχειρησιακών Ηλεκτρονικών Αγορών, και λαμβάνοντας υπόψη το πλήθος, το μέγεθος και τις οικονομικές δυνατότητες των τοπικών επιχειρήσεων, αυτή θα γίνεται με την εφαρμογή του επιχειρησιακού **μοντέλου ASP**, δηλαδή την παροχή από τα Επιμελητήρια στην μικρομεσαία επιχείρηση των εξειδικευμένων:

- υπηρεσιών εφαρμογών,
- εξοπλισμού και
- συμβουλευτικών υπηρεσιών

που απαιτούνται για την στήριξη των δραστηριοτήτων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Εποπτικά οι υπηρεσίες του Κέντρου Ηλεκτρονικού Εμπορίου Κρήτης, συνοψίζονται ως εξής:

- Portal Επιχειρηματικής Πληροφόρησης, με υπηρεσίες
 - Ηλεκτρονικής πληροφόρησης γενικού ενδιαφέροντος, ειδικού ενδιαφέροντος και εξατομικευμένη
 - Ψηφιακής δημοκρατίας (e-democracy)
- Κλαδικό B2B marketplace Κρητικών Π.Ο.Π. (Προϊόντων Ονομασίας Προέλευσης) και Βιολογικών Προϊόντων
- Κλαδικό B2B marketplace Κρητικού Τουρισμού
- Κλαδικό B2B marketplace Ειδών Κρητικής Λαϊκής Τέχνης
- Υπηρεσίες Επιχειρηματικής Στήριξης προς τις ΜΜΕ:
 - Ποιοτική γραμματειακή υποστήριξη
 - B2B directory services
 - Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως: εταιρικές διαδικτυακές παρουσιάσεις, φιλοξενία ιστοσελίδων, παροχή διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ηλεκτρονική διαφήμιση

iii. Τεχνολογικό μοντέλο (technology model)

Η απαίτηση είναι να χρησιμοποιηθούν οι πλέον σύγχρονες τεχνολογίες για την παροχή του βέλτιστου αποτελέσματος προς τα Επιμελητήρια στο μικρότερο δυνατό κόστος:

- Τεχνολογία εξυπηρετητή πελάτη πολλαπλών επιπέδων (**n-tier client-server**) και διαδικτυακή δυνατότητα (**web enablement**).
- Υποστήριξη διαδικασιών ροής εργασιών και διαχείρισης εγγράφων.
- Ασφάλεια και κρυπτογράφηση δεδομένων.
- Χρήση ανοικτών προτύπων και ανοικτών πρωτοκόλλων επικοινωνίας.

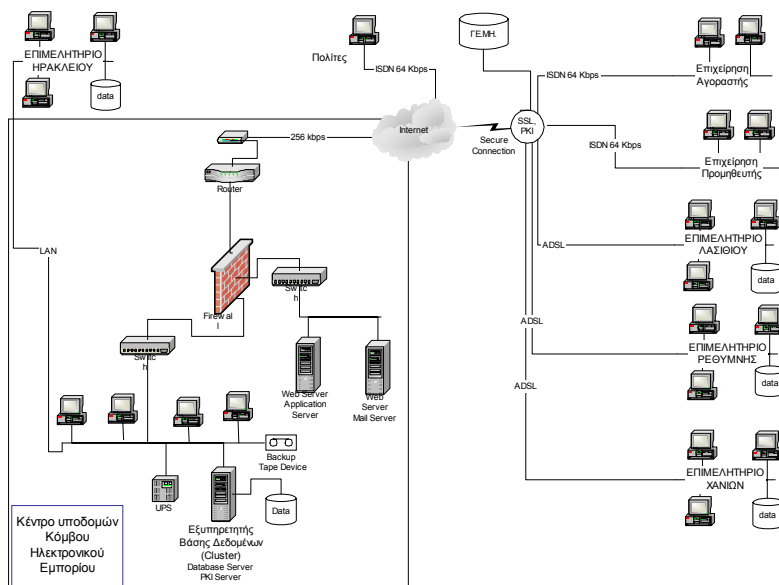
Ο σχεδιασμός του Πληροφοριακού Συστήματος του Κόμβου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικού Εμπορίου πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστο τις παρακάτω βασικές σχεδιαστικές απαιτήσεις αρχιτεκτονικής: **Διαθεσιμότητα (Availability) & αξιοπιστία, Ασφάλεια (Security), Επεκτασιμότητα (Expandability), Κλιμάκωση (Scalability), Διαχειρισσιμότητα (manageability), Διαλειτουργικότητα (Interoperability).**

Εξετάζονται δύο εναλλακτικά σενάρια υλοποίησης. Το πρώτο περιλαμβάνει την σύγκριση δύο λύσεων που βασίζονται στην υλοποίηση του συστήματος με χρήση και προσαρμογή έτοιμου λογισμικού. Το δεύτερο προσανατολίζεται στην υλοποίηση του συστήματος με την ανάπτυξη τμημάτων λογισμικού με την βοήθεια της κατάλληλης πλατφόρμας ανάπτυξης λογισμικού όπου γίνεται αξιολόγηση και σύγκριση των δύο βασικών λύσεων τεχνολογικής πλατφόρμας λογισμικού που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την υλοποίηση του συστήματος. Σε γενικές γραμμές τα κριτήρια επιλογής για την αξιολόγηση των εναλλακτικών τεχνολογικών λύσεων είναι: Η πλήρωση των λειτουργικών προδιαγραφών, Η ενσωμάτωση με την υπάρχουσα πληροφοριακή υποδομή. Επιπλέον η πλήρωση κριτηρίων όπως:

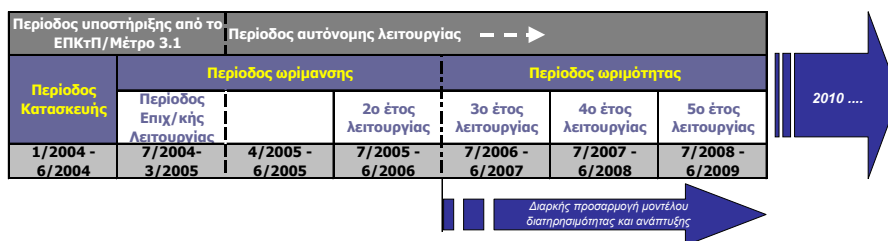
- Μακροβιότητα (Longevity)
- Υποστήριξη (Support)
- Οικονομική ανεκτικότητα (Affordability)
- Τεχνολογική υπεροχή (Proven Technology)
- Χρόνος Ανάπτυξης (Time to Deployment)
- Χρόνος Τροποποιήσεων και Σχεδιασμού (Accelerated change and design)

Η λειτουργική αρχιτεκτονική του συστήματος δομείται στα εξής:

- Το σύνολο του εξοπλισμού θα εγκατασταθεί στο κτίριο του ΕΒΕΗ, ενώ η προτεινόμενη αρχιτεκτονική υποδομής περιλαμβάνει: Τον Εξυπηρετητή WWW & Mail, τον εξυπηρετητή εφαρμογών, τον εξυπηρετητή Βάσης Δεδομένων, τους σταθμούς εργασίας, τον router, το firewall και το switch, τη συσκευή backup και τη γεννήτρια αδιάλειπτης λειτουργίας:



Ο κύκλος ζωής του έργου απεικονίζεται στο διάγραμμα:



Έπειτα από την ανάλυση της βάσης δυνητικών πελατών του ΚΗΕΚ, παρουσιάζεται το μίγμα υπηρεσιών που η στρατηγική του ΚΗΕΚ υπέδειξε ότι θα προσφέρονται.

- Πακέτο Υπηρεσιών 1.1: Επιχειρηματική πληροφόρηση (Γενικό πακέτο δωρεάν)
- Πακέτο Υπηρεσιών 1.2: Επιχειρηματική εξατομικευμένη πληροφόρηση για εγγεγραμμένους χρήστες (Ειδικό πακέτο δωρεάν)
- Πακέτο Υπηρεσιών 2.1: Επιχειρηματική υποστήριξη χωρίς γραμματειακή υποστήριξη (Γενικό πακέτο δωρεάν)
- Πακέτο Υπηρεσιών 2.2: Επιχειρηματική υποστήριξη με γραμματειακή υποστήριξη (Ειδικό πακέτο τιμολογείται)
- Πακέτο Υπηρεσιών 3.1: B2B e-marketplace ΠΟΠ και Βιολογικών Προϊόντων(τιμολογείται)
- Πακέτο Υπηρεσιών 3.2: B2B e-marketplace Κρητικού Τουρισμού(τιμολογείται)
- Πακέτο Υπηρεσιών 3.3: B2B e-marketplace Ειδών Κρητικής Λαϊκής Τέχνης(τιμολογείται)
- Πακέτο Υπηρεσιών 4: Ενοικίαση διαφημιστικού χώρου(τιμολογείται)

Εκτιμώντας τις δυνατότητες της αγοράς αλλά και με σκοπό την διατήρηση ορθολογικής λειτουργίας του ΚΗΕΚ σε συμμόρφωση με τους στόχους του, το Κέντρο εξαρχής θέτει ποσοτικούς επιχειρηματικούς στόχους:

- Επίτευξη αυτόνομης (χωρίς εξωτερική υποστήριξη) βιωσιμότητας λειτουργίας
- Κατανομή εσόδων στα πακέτα υπηρεσιών, ως εξής:
 - προερχόμενος από τις υπηρεσίες B2B e-marketplace, όπου
 - προερχόμενος από την κλαδική αγορά των Προϊόντων Ονομασίας Προέλευσης
 - προερχόμενος από την κλαδική αγορά του Τουρισμού
 - προερχόμενος από την κλαδική αγορά των Ειδών Λαϊκής Τέχνης
 - προερχόμενος από τις υπηρεσίες γραμματειακής υποστήριξης
 - προερχόμενος από ενοικίαση διαφημιστικού χώρου στο portal

Τις υπηρεσίες ASP προσφέρει και υποστηρίζει ειδικά οργανωμένη για αυτό Μονάδα του ΚΗΕΚ, που στην περίοδο ωρίμανσης στελεχώνεται από 4 άτομα, τα οποία καλύπτουν όχι κατ'αντιστοιχία τις 4 κύριες διαδικασίες: Γενική διοίκηση – General management, Προώθηση υπηρεσιών – Business Development, Επιχειρηματική υποστήριξη – Content Management, Τεχνική υποστήριξη – Technical support αλλά και τις υποστηρικτικές. Το ΚΗΕΚ, ειδικά στην περίοδο ωρίμανσης, εκμεταλλεύεται το μοντέλο



outsourcing για διατήρηση του κόστους λειτουργίας του χαμηλά. Οι στόχοι του σχεδίου προώθησης διαχέονται και προσαρμόζονται στις περιόδους ωριμότητας του ΚΗΕΚ και έχουν ως εξής:

A. Περίοδος ωρίμανσης

1. Εγκαθίδρυση αναγνωρισιμότητας/ενημερότητας και διάδοση του ΚΗΕΚ και των υπηρεσιών του στην ευρεία αγορά (στους πωλητές, στους αγοραστές, στην ευρεία αγορά)
2. Προσέλκυση αγοραστών και πωλητών προσεγγίζοντας την κρίσιμη μάζα συμμετεχόντων στην ηλεκτρονική αγορά

B. Περίοδος ωριμότητας

1. Συντήρηση αναγνωρισιμότητας/ενημερότητας για το ΚΗΕΚ και τις υπηρεσίες του στην ευρεία αγορά
2. Μαζική προσέλκυση αγοραστών και πωλητών

Η στρατηγική συνεργασιών του portal, βασίζεται σε τέσσερις κατευθύνσεις, κατά σειρά προτεραιότητας: Πληθυσμωση με αγοραστές και προμηθευτές με επιλεγμένα διεθνή και εθνικά web sites, Syndication για ανταλλαγή περιεχομένου, Ανταλλαγή banners και links, Συνεργασία με άλλους φορείς για σχετικές δράσεις π.χ. EOMMEX ή ΕΔΕΤ.

Ο προϋπολογισμός του έργου για την περίοδο κατασκευής και επιχειρησιακής λειτουργίας, ανέρχεται σε € 361.788 και κατανέμεται σε € 298.469,20 που αναλώνονται στην περίοδο κατασκευής (διάρκεια 6 μήνες) και € 63.318,80 στην περίοδο επιχειρησιακής λειτουργίας (διάρκεια 9 μήνες). Το χρονοδιάγραμμα του έργου, παρουσιάζεται στο επόμενο διάγραμμα:

Φάσεις και Πακέτα Εργασίας		Ιαν-03	Ιουλ-03	Αυγ-03	Σεπ-03	Οκτ-03	Νοε-03	Δεκ-03	Ιαν-04	Φεβ-04	Μαρ-04	Απρ-04
Φάση 1α: Μελέτη Βιωσιμότητας/οικονομότητας												
ΠΕ 1.1	Εκπόνηση Μελέτης					X						
Φάση 2α: Κατασκευή ΚΗΕΚ												
	Δημοσίευση Διαγωνισμού					X						
	Καταληκτική ημερομηνία κατάθεσης προσφορών						X					
	Υπογραφή σύμβασης - Έναρξη έργου								X			
ΠΕ 2.1	Προμήθεια υλικού και λογισμικού											
ΠΕ 2.2	Επισκευή - διαμόρφωση χώρου Μονάδας ΚΗΕΚ											
ΠΕ 2.3	Προμήθεια επίπλωσης γραφείου											
ΠΕ 2.4	Ανάπτυξη εφαρμογών λογισμικού											
ΠΕ 2.5	Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών											
ΠΕ 2.6	Διοίκηση Έργου											
Φάση 3α: Επιχειρησιακή λειτουργία - Δημοσιότητα ΚΗΕΚ												
ΠΕ 3.1	Υποστήριξη λειτουργίας κόμβου											
ΠΕ 3.2	Σχεδιασμός δημιουργικού ενεργειών δημοσιότητας											
ΠΕ 3.3	Εκτέλεση ενεργειών δημοσιότητας											
ΠΕ 3.4	Διοίκηση Έργου											
Φάσεις και Πακέτα Εργασίας		Μαρ-04	Ιουν-04	Ιουλ-04	Αυγ-04	Σεπ-04	Οκτ-04	Νοε-04	Δεκ-04	Ιαν-05	Φεβ-05	Μαρ-05
Φάση 1α: Μελέτη Βιωσιμότητας/οικονομότητας												
ΠΕ 1.1	Εκπόνηση Μελέτης											
Φάση 2α: Κατασκευή ΚΗΕΚ												
	Δημοσίευση Διαγωνισμού											
	Καταληκτική ημερομηνία κατάθεσης προσφορών											
	Υπογραφή σύμβασης - Έναρξη έργου											
ΠΕ 2.1	Προμήθεια υλικού και λογισμικού											
ΠΕ 2.2	Επισκευή - διαμόρφωση χώρου Μονάδας ΚΗΕΚ											
ΠΕ 2.3	Προμήθεια επίπλωσης γραφείου											
ΠΕ 2.4	Ανάπτυξη εφαρμογών λογισμικού											
ΠΕ 2.5	Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών											
ΠΕ 2.6	Διοίκηση Έργου											
Φάση 3α: Επιχειρησιακή λειτουργία - Δημοσιότητα ΚΗΕΚ												
ΠΕ 3.1	Υποστήριξη λειτουργίας κόμβου											
ΠΕ 3.2	Σχεδιασμός δημιουργικού ενεργειών δημοσιότητας											
ΠΕ 3.3	Εκτέλεση ενεργειών δημοσιότητας											
ΠΕ 3.4	Διοίκηση Έργου											

Συνολικά, το σταθερό ετήσιο προϋπολογιστικό κόστος λειτουργίας του ΚΗΕΚ παρουσιάζεται στον επόμενο πίνακα:

α/α	Ποσά σε €	Περίοδος ωρίμανσης				Περίοδος ωριμότητας			
		Περίοδος Επιχ/κής Λειτουργίας	1ο έτος λειτουργίας	2ο έτος λειτουργίας	3ο έτος λειτουργίας	4ο έτος λειτουργίας	5ο έτος λειτουργίας		
		7/2004 - 3/2005	4/2005 - 6/2005	7/2004 - 6/2005	7/2005 - 6/2006	7/2006 - 6/2007	7/2007 - 6/2008	7/2008 - 6/2009	
1	Αμοιβές προσωπικού	41,400.00	13,800.00	55,200.00	56,690.40	58,221.04	83,028.27	85,103.97	
1.1	Διοίκηση	13,500.00	4,500.00	18,000.00	18,486.00	18,985.12	19,459.75	19,946.24	
1.2	Business Development	11,700.00	3,900.00	15,600.00	16,021.20	16,453.77	16,965.12	17,286.74	
1.3	Επιχειρησιακή υποστήριξη	9,000.00	3,000.00	12,000.00	12,324.00	12,656.75	25,946.33	26,594.99	
1.4	Γραμματειακή υποστήριξη	7,200.00	2,400.00	9,600.00	9,859.20	10,125.40	20,757.07	21,275.99	
2	Ηλεκτρισμός και ύδρευση	1,350.00	450.00	1,800.00	1,848.60	1,898.51	1,945.98	1,994.62	
3	Τηλεφωνικά	1,800.00	600.00	2,400.00	2,464.80	2,531.35	2,594.63	2,659.50	
4	Τηλεπικοινωνιακά	16,560.00	5,520.00	22,080.00	22,676.16	23,288.42	23,870.63	24,467.39	
5	Έξοδα προώθησης	33,000.00	44,100.00	77,100.00	50,000.00	23,790.00	38,880.00	48,630.00	
6	Συντήρηση/αναβάθμιση H/W & S/W				17,064.00	17,119.73	17,176.96	17,231.38	
7	Αναλώσιμα - Γραφική ύλη	900.00	300.00	1,200.00	1,232.40	1,265.67	1,299.85	1,334.94	
8	Εξωτερικές συμβουλευτικές υπηρεσίες (Νομική/λειτουργική υποστήριξη)	1,350.00	450.00	1,800.00	1,848.60	1,898.51	1,949.77	2,002.42	
9	Εξωτερική τεχνική υποστήριξη	0.00	150.00	150.00	616.20	632.84	649.92	667.47	
Σύνολο		96,360.00	65,370.00	161,730.00	154,441.16	130,646.07	171,396.01	184,091.71	

Στο βασικό σενάριο, τις προβλέψεις για τους δείκτες απόδοσης και τη ζήτηση, τις αντίστοιχες προβλέψεις για τα έσοδα από υπηρεσίες, καθώς και το προκύπτον σχήμα χρηματοδότησης παρουσιάζουν οι επόμενοι πίνακες:

Προβλέψεις - Δείκτες Απόδοσης					
	1ο έτος	2ο έτος	3ο έτος	4ο έτος	5ο έτος
Σύνολο επιχειρήσεων που λαμβάνουν υπηρεσίες	144.00	360.00	720.00	990.00	1,020.00
Μέσος αριθμός μοναδικών επισκεπτών ανά εβδομάδα	300.00	500.00	1,000.00	2,000.00	2,000.00
Μέσος αριθμός ενοικιάσεων banners ανά εβδομάδα	2.00	5.00	10.00	10.00	10.00
Αριθμός εγγεγραμμένων χρηστών στις υπηρεσίες επιχειρηματικής πληροφόρησης	100.00	250.00	500.00	750.00	750.00
Αριθμός μοναδικών συνδρομητών στις υπηρεσίες επιχειρηματικής υποστήριξης	30.00	50.00	100.00	100.00	100.00
Αριθμός συνδρομητών B2B e-marketplace	10.00	50.00	100.00	120.00	150.00
Αριθμός συνδρομητών Γραμματειακής υποστήριξης	2.00	5.00	10.00	10.00	10.00

Προβλέψεις εσόδων					
	1ο έτος	2ο έτος	3ο έτος	4ο έτος	5ο έτος
Βασικό σενάριο					
B2B e-marketplace	25,000.00	37,500.00	62,500.00	105,000.00	137,500.00
Γραμματειακή υποστήριξη	1,800.00	4,500.00	9,000.00	9,000.00	9,000.00
Ενοίκιο διαφημιστικού χώρου	1,040.00	2,600.00	7,800.00	15,600.00	15,600.00
Σύνολο	27,840.00	44,600.00	79,300.00	129,600.00	162,100.00

a/a	Βασικό σενάριο	Περίοδος ωρίμανσης		Περίοδος ωριμότητας		
		1ο έτος λειτουργίας	2ο έτος λειτουργίας	3ο έτος λειτουργίας	4ο έτος λειτουργίας	5ο έτος λειτουργίας
		7/2004 - 6/2005	7/2005 - 6/2006	7/2006 - 6/2007	7/2007 - 6/2008	7/2008 - 6/2009
%	Χρηματοδότηση ΕΠΚτΠ	32.44%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Ιδια συμμετοχή Επιμελητηρίων	50.35%	71.12%	39.30%	24.39%	11.95%
	Έσοδα από υπηρεσίες	17.21%	28.88%	60.70%	75.61%	88.05%
€	Χρηματοδότηση ΕΠΚτΠ	52,460.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Ιδια συμμετοχή Επιμελητηρίων	81,430.00	109,841.16	51,346.07	41,796.01	21,991.71
	Έσοδα από υπηρεσίες	27,840.00	44,600.00	79,300.00	129,600.00	162,100.00
	Σύνολο	161,730.00	154,441.16	130,646.07	171,396.01	184,091.71

Η Ανάλυση ευαισθησίας περιλαμβάνει την ανάλυση 4 διαφορετικών σεναρίων με μεταβλητές αφενός τη ζήτηση (προβλέψεις δεικτών απόδοσης) και αφετέρου την τιμολογιακή πολιτική των υπηρεσιών του ΚΗΕΚ.

Σύμφωνα με τις προβλέψεις του Βασικού Σεναρίου, το ΚΗΕΚ προβλέπεται να αναπτύξει τη δραστηριότητα του κάτω από ένα βιώσιμο μοντέλο λειτουργίας, με μικρή συγχρηματοδότηση από τα Επιμελητήρια, μετά από την περίοδο ωρίμανσης (2004-2005) όπου απαιτείται η επένδυση σημαντικών κεφαλαίων χρηματοδότησης της εισόδου στην αγορά, αγγίζοντας σημαντικά λειτουργικά έσοδα στο τέλος της πενταετίας, το 2008, οπότε και η απαιτούμενη χρηματοδότηση από τα Επιμελητήρια περιορίζεται σε κεφάλαιο της τάξης των € 20.000 (περίπου 10% του απαιτούμενου κόστους λειτουργίας). Η τιμολογιακή πολιτική του ΚΗΕΚ, ορίζεται με γνώμονα να είναι αισθητά χαμηλότερη από το τιμολόγιο του ανταγωνισμού, έτσι ώστε να εξυπηρετήσει την είσοδο των ΜΜΕ στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο, με το λιγότερο δυνατό κόστος για αυτές. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης ευαισθησίας είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά, δεδομένου ότι με την κατάλληλη πολιτική μάρκετινγκ και παρακολουθώντας από κοντά τις εξελίξεις, θεωρείται ότι το ΚΗΕΚ στα πλαίσια του βασικού σεναρίου, δύναται να προσελκύσει **το 2,5% των επιχειρήσεων μελών των 4 Επιμελητηρίων**, στην πλήρη του λειτουργία και αυτό του εξασφαλίζει οριακή αυτόνομη βιωσιμότητα (90% του κόστους λειτουργίας). Η προσέκλυση ποσοστών της τάξης του **3,5%** των επιχειρήσεων μελών των Επιμελητηρίων, εξασφαλίζει αυτόνομη βιωσιμότητα, στο αϊσιόδοξο σενάριο. Σε αυτό το σενάριο, το εκτιμώμενο λειτουργικό κέρδος επανεπενδύεται για να χρηματοδοτήσει την αύξηση δυναμικότητας και τον εκσυγχρονισμό της χρησιμοποιούμενης τεχνολογίας.

Στα πλαίσια των παραπάνω υπολογισμών και εκτιμήσεων, θεωρείται ότι το επιχειρηματικό ρίσκο που αναλαμβάνει το ΚΗΕΚ, δεν σχετίζεται τόσο με την αναμενόμενη ζήτηση από τις ΜΜΕ της Περιφέρειας Κρήτης για υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου και τον υπάρχον ανταγωνισμό, όσο με την ανάγκη εξεύρεσης κεφαλαίων για τη χρηματοδότηση δράσεων μάρκετινγκ και εκπαίδευσης-πληροφόρησης των ΜΜΕ (awareness), που θα συνεισφέρουν αποτελεσματικά στο να υπερνικηθεί η δυσκαμψία τους στην αλλαγή και στη προσέλκυση του ενδιαφέροντός τους στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο **σε σύντομο χρονικό διάστημα**.

Συμπερασματικά, τα κυριότερα αποτελέσματα / επιπτώσεις που αναμένεται να προκύψουν από την δημιουργία και λειτουργία του προτεινόμενου Κέντρου έχουν ως εξής:

- Υποβοήθηση των τοπικών επιχειρήσεων στην επίτευξη των αναπτυξιακών στόχων τους μέσα από την παροχή οικονομικών και αποτελεσματικών λύσεων συμμετοχής σε προηγμένες Ηλεκτρονικές Αγορές για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών τους – Τόνωση της ανταγωνιστικότητας της τοπικής επιχειρησιακής κοινότητας μέσα από την επίτευξη οικονομιών κλίμακας και την δραματική μείωση των λειτουργικών εξόδων πωλήσεων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.
- Κοινωνικό-οικονομική αναβάθμιση της Κρήτης μέσα από την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που εξισώνουν τα νησιά και τις οικονομικές μονάδες τους και μειώνουν τις φυσικές αποστάσεις – Δημιουργία διόδων επικοινωνίας με τις αγορές της υπόλοιπης Ελλάδας και του εξωτερικού.
- Αναβάθμιση της τοπικής οικονομίας σε σχέση με τα μεγάλα αστικά κέντρα που παρουσιάζουν μεγαλύτερη τεχνολογική άνθηση.
- Δημιουργία νέων θέσεων εργασίας μέσα από την συνεχή ανάπτυξη και επέκταση των υπηρεσιών του Κέντρου – Ουσιαστική συμβολή στη δημιουργία νέων δεξιοτήτων που θα παρουσιάσουν ιδιαίτερα αυξημένη ζήτηση στα επόμενα χρόνια.
- Σύγχρονες δημόσιες υπηρεσίες, συγκεντρωμένες και εστιασμένες στον πολίτη.
- Προσβάσιμες πληροφορίες και υπηρεσίες – 24 ώρες την ημέρα και 7 ημέρες την εβδομάδα.
- Οι πολίτες θα μπορούν να αλληλεπικοινωνούν με το Επιμελητήριο από το σπίτι, την εργασία.