



# IN.EM.Y. - ΕΣΕΕ

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΣΣΕ

Παραδοτέο 2.2.1.α: 1η τριμηνιαία Έκθεση λειτουργίας του Online Κέντρου Υποστήριξης

Δράσεις ενίσχυσης του ρόλου της Ε.Σ.Ε.Ε. για τη διευκόλυνση της διαδοχής στον Ελληνικό Εμπορικό κλάδο

ΑΝΑΔΟΧΟΣ

**DBC** ▲ diadikasia

Νοέμβριος 2022



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση  
Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



IN.EM.Y. - ΕΣΣΕ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΣΣΕ



## Περιεχόμενα

<b>Εισαγωγή.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Τεχνικές προδιαγραφές της πλατφόρμας.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Δομή και παρουσίαση της πλατφόρμας .....</b>	<b>8</b>

## Εισαγωγή

Η εταιρεία «DIADIKASIA BUSINESS CONSULTING ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» με διακριτικό τίτλο «DBC» (Σύμβουλος) σύμφωνα με την από 15 Φεβρουαρίου 2022 υπογραφείσα σύμβαση, έχει αναλάβει και υλοποιεί για λογαριασμό του «Ινστιτούτου Εμπορίου και Υπηρεσιών (ΙΝ.ΕΜ.Υ./Ε.Σ.Ε.Ε.)» το έργο «Δράσεις ενίσχυσης του ρόλου της Ε.Σ.Ε.Ε. για τη διευκόλυνση της διαδοχής στον Ελληνικό Εμπορικό κλάδο».

Το έργο στοχεύει στην παροχή συμβουλών σε θέματα ανάπτυξης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, στο πλαίσιο της ενταγμένης Πράξης με τίτλο: «Δράσεις ενίσχυσης του ρόλου της Ε.Σ.Ε.Ε. για τη διευκόλυνση της διαδοχής στον Ελληνικό Εμπορικό κλάδο».

Αντικείμενο του εν λόγω έργου είναι η υλοποίηση δράσεων μελέτης, ανάλυσης και υποστήριξης της διαδοχής των επιχειρήσεων στην Ελλάδα, που αποτελεί σημαντική ευρωπαϊκή και εθνική προτεραιότητα για την διατήρηση και ανάπτυξη υφιστάμενων βιώσιμων επιχειρήσεων και των θέσεων εργασίας που αυτές προσφέρουν.

Οι υπηρεσίες του έργου αφορούν στην παροχή συμβουλών σε θέματα ανάπτυξης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων σχετικά με:

- Την παρούσα κατάσταση στον τομέα της διαδοχής στη χώρα μας και διεθνώς
- Την ανάλυση του χάσματος μεταξύ υφιστάμενης και επιθυμητής κατάστασης διαδοχής / μεταβίβασης
- Την ανάδειξη καλών πρακτικών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό για την αντιμετώπιση του προβλήματος της ομαλής διαδοχής στην εμπορική επιχείρηση.

### Αντικείμενο του παρόντος παραδοτέου

Το παρόν παραδοτέο αφορά στην **Πρώτη (1η) τριμηνιαία έκθεση** που αφορά λειτουργία του Διαδικτυακού Κέντρου Υποστήριξης (Online Support Center). Στο πλαίσιο του **Πακέτου Εργασίας 2.2: Διαδικτυακό Κέντρο Υποστήριξης** του έργου δημιουργήθηκε από το ΙΝΕΜΥ ένα Διαδικτυακό Κέντρο Υποστήριξης (Online Support Center) για τη διαδοχή που θα λειτουργεί ως Δομή ενημέρωσης, πληροφόρησης και καθοδήγησης των ενδιαφερομένων υφιστάμενων και μελλοντικών επιχειρηματιών στον εμπορικό κλάδο. Στόχος είναι στην πλήρη του ανάπτυξη και κατά την υλοποίηση των υπόλοιπων δράσεων του έργου, το Κέντρο να παρέχει τις εξής υπηρεσίες:

- ομαδική / εξατομικευμένη ενημέρωση και πληροφόρηση,
- online αντιστοίχιση ενός απερχόμενου ιδιοκτήτη με έναν δυνητικό διάδοχο στην ίδια περιοχή και την ίδια χρονική στιγμή,
- υπηρεσίες mentoring και coaching μέσω Μητρώου Μεντόρων, καθώς θα δίνεται η δυνατότητα εξατομικευμένης συμβουλευτικής σε θέματα διαδοχής, με χρήση (ανάπτυξη ή ενσωμάτωση έτοιμου) εργαλείου τηλεσυνεδρίασης και θα συνδυάζεται

με ένα εργαλείο “find a mentor”, όπου παρουσιάζονται εξειδικευμένοι Μέντορες και ο χρήστης επιλέγει τον Μέντορα που θέλει να τον υποστηρίξει

- Πλατφόρμα Εξυπηρέτησης Αιτημάτων Επιχειρήσεων, που θα είναι σε διασύνδεση σε πραγματικό χρόνο με το Διαδικτυακό Κέντρο Υποστήριξης (On Line Support Center) για θέματα διαδοχής για ανταλλαγή δεδομένων.
- παρακολούθηση της πορείας της σύζευξης και επίλυση τυχόν προβλημάτων.

Ειδικότερα, το αντικείμενο εργασιών της Ομάδας Έργου του Συμβούλου για τις ανάγκες του παρόντος παραδοτέου αφορούν στον σχεδιασμό της πλατφόρμας, βασιζόμενος σε σύγχρονα πρότυπα και αισθητική και έχοντας ως στόχο τη διασφάλιση πρόσβασης από κάθε χρήστη με οποιονδήποτε φυλλομετρητή χωρίς την ανάγκη εγκατάστασης ειδικών λογισμικών.

## 1. Τεχνικές προδιαγραφές της πλατφόρμας

Η διεπαφή του Online Κέντρου Υποστήριξης με τις επιχειρήσεις αποτελείται από δύο διακριτά επίπεδα, το μέσο πρόσβασης στην πληροφόρηση που αφορά στη διαδικτυακή πύλη και το μέσο ανάκτησης της πληροφορίας που αφορά στη βάση δεδομένων του INEMY στο πλαίσιο του έργου.

Το έργο «Δράσεις ενίσχυσης του ρόλου της Ε.Σ.Ε.Ε. για τη διευκόλυνση της διαδοχής στον Ελληνικό Εμπορικό κλάδο» προβάλλεται μέσω της Διαδικτυακής Πύλης <https://inemydiadoxi.gr/>, η οποία περιλαμβάνει πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υποστήριξης των επιχειρήσεων, τα αποτελέσματα της στατιστικής επεξεργασίας των δεδομένων που τηρεί και τις μελέτες που έχουν εκπονηθεί, προς χρήση κάθε ενδιαφερόμενου αλλά και μία σειρά εύχρηστων εργαλείων (ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, help desk, forum κλπ).

Παράλληλα η Πύλη λειτουργεί ως μέσο προβολής του έργου και των υπηρεσιών που παρέχει το INEMY στο πλαίσιο του έργου αποτελώντας τον δίαυλο επικοινωνίας με σχετιζόμενους φορείς και κοινό, ενώ λειτουργεί ως μέσο διάχυσης πληροφορίας, γνώσεων, εμπειρίας και τεχνογνωσίας που θα έχουν βαθμιαία συγκεντρωθεί.

Μέσω της πλατφόρμας προσφέρεται πρόσβαση τόσο στους **εξωτερικούς επισκέπτες** (internet portal) όσο και στους **εγγεγραμμένους εξωτερικούς χρήστες** (extranet portal) και **εσωτερικούς χρήστες** (intranet portal) με κοινό αρχικό σημείο πρόσβασης.

Όλες οι εφαρμογές και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που είναι προσβάσιμες μέσω της διαδικτυακής πύλης (restricted access) θα βασίζονται σε μία αρχική διαδικασία αυθεντικοποίησης του χρήστη.

Η παρεχόμενη πλατφόρμα επιτρέπει περαιτέρω ανάπτυξη με βάση τα διατιθέμενα εργαλεία (πχ. portlets) χωρίς την ανάγκη προμήθειας περαιτέρω αδειών χρήσης, πέραν των ήδη προσφερόμενων στο πλαίσιο του έργου.

Η αρχιτεκτονική βασίζεται στη χρήση επαναχρησιμοποιήσιμων portlets εφαρμογών, ώστε να είναι δυνατή η επέκταση του Portal με επιπλέον λειτουργικότητα.

Η ανάπτυξη των portlets εφαρμογών γίνεται με χρήση τεχνολογιών που συμμορφώνονται με ανοικτά πρότυπα.

Σημειώνεται ότι η πλατφόρμα παρέχει δυνατότητες για ολοκλήρωση περιεχομένου και υπηρεσιών από τρίτα συστήματα και εφαρμογές με χρήση API (ενδεικτικά: XML, Web Services, RSS).

Επίσης υποστηρίζει ένα σύνολο από σύγχρονα Web Services πρωτόκολλα (ενδεικτικά: SOAP, JSON, REST, WSRP, WebDAV)

Η Διαδικτυακή Πύλη ενημερώνεται, μέσω της Ομάδας Έργου του INEMY, συνεχώς με νέο περιεχόμενο, είτε αυτό προκύπτει κατά δυναμικό τρόπο από τα δεδομένα της βάσης, είτε δημιουργείται στο πλαίσιο των λοιπών δράσεων του έργου είτε προστίθεται από στελέχη του INEMY και του Αναδόχου, κατόπιν συλλογής και κατάλληλης ποιοτικής επεξεργασίας (παρουσίαση βέλτιστων πρακτικών κλπ.)

Η Διαδικτυακή Πύλη, σε επίπεδο χρήστη, παρέχει τη δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους να αναζητούν και να λαμβάνουν ενημέρωση με τη βοήθεια ενός κατανοητού και εύχρηστου περιβάλλοντος με τη χρήση σύγχρονων διαδικτυακών τεχνολογιών και διεθνώς αποδεκτών προτύπων.

Η Διαδικτυακή Πύλη, σε επίπεδο διαχειριστή, προσφέρει αποτελεσματικό περιβάλλον διαχείρισης περιεχομένου πριν αυτό δημοσιευθεί στο διαδίκτυο, καθώς και κατάλληλους μηχανισμούς επικοινωνίας, συνεργασίας και αλληλεπίδρασης με τους χρήστες (περιοχές διαλόγου – forums, ηλεκτρονικές φόρμες υποβολής ερωτημάτων / απόψεων, προσωποποιημένες δυνατότητες alerting, δένδρο πλοήγησης-site map, πίνακα τελευταίων προσθηκών-what's new, κτλ.).

Επίσης, η διαδικτυακή παρέχει υπηρεσίες δημοσίευσης περιεχομένου τόσο προς το ευρύ κοινό όσο και προς ειδικές ομάδες – κοινότητες χρηστών με θεματολογία κατάλληλα οργανωμένη και εύκολα προσβάσιμη, με δυνατότητες ταξινόμησης της πληροφορίας με διάφορα κριτήρια και με ισχυρούς μηχανισμούς αναζήτησης (search engine).

Για τη δημιουργία της διαδικτυακής πύλης έχουν χρησιμοποιηθεί σύγχρονες διαδικτυακές τεχνολογίες και διεθνώς αποδεκτά πρότυπα, τάσεις και οδηγίες, ενώ έχει ενσωματωθεί και κατάλληλο σύστημα διαχείρισης διαδικτυακού περιεχομένου (web content management system – CMS).

Ο διαχειριστής της πύλης έχει τη δυνατότητα δυναμικού καθορισμού ρόλων και απόδοσης ρόλων σε χρήστες, μέσα από ενιαίο περιβάλλον χρηστών.

**Ο καθορισμός δικαιωμάτων, ρόλων και χρηστών** καλύπτει τα ακόλουθα:

- Παροχή μηχανισμών εξακρίβωσης της ταυτότητας του εκάστοτε χρήστη και αντίστοιχου περιορισμού της πρόσβασης στα δεδομένα και διασφάλιση μη αποποίησης της εκτέλεσης ενεργειών
- Επιλογή-περιορισμό των επιτρεπόμενων λειτουργιών
- Επιλογή-περιορισμό των δεδομένων στα οποία οι χρήστες έχουν πρόσβαση
- Διάκριση των δυνατοτήτων επέμβασης των χρηστών στα δεδομένα (read-only, edit, delete)
- Χρόνος ισχύος δικαιωμάτων: Η ισχύς των δικαιωμάτων είναι δυνατό να περιορίζεται σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα
- Δυνατότητα απόδοσης δικαιωμάτων ανά ομάδες χρηστών (ο χρήστης μπορεί να ανήκει σε περισσότερες από μία ομάδες)

Εν συντομία, οι **προδιαγραφές της πλατφόρμας** είναι οι εξής:

- Η πρόσβαση στις εξατομικευμένες υπηρεσίες (δηλ. όχι στο υλικό γενικού σκοπού, αρθρογραφία κ.λπ.) είναι διαβαθμισμένη.
- Ο αριθμός χρηστών που έχουν πρόσβαση είναι απεριόριστος και υποστηρίζονται τόσο ανώνυμοι όσο και εγγεγραμμένοι χρήστες.
- Αξίζει να σημειωθεί ότι η παρεχόμενη πλατφόρμα και κατά συνέπεια η διαδικτυακή πύλη συμμορφώνεται με το πρότυπο WCAG σε επίπεδο προσβασιμότητας AA, για την υποστήριξη πρόσβασης ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ).
- Η χρήση της πλατφόρμας είναι δυνατή σε εγγεγραμμένους χρήστες που θα έχουν πρόσβαση σε όλες τις προαναφερθείσες υπηρεσίες δωρεάν.
- Ο χρήστης συμπληρώνει φόρμα αίτησης μέλους, και μετά από έγκριση από τον/τους διαχειριστή/ές του ΙΝ.ΕΜ.Υ. της Ε.Σ.Ε.Ε. θα λαμβάνει set κωδικών (username που θα έχει δηλώσει ο ενδιαφερόμενος / τυχαία παραγόμενο password), ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που θα ορίσει ο διαχειριστής.
- Η πλατφόρμα διαθέτει τη λειτουργία μηχανισμού Single Sign On, ώστε ο κάθε χρήστης με τους ίδιους κωδικούς να μπορεί να χρησιμοποιεί το σύνολο των υπηρεσιών του portal. Με τους ίδιους κωδικούς θα επιτρέπεται η αυτόματη είσοδος και διατήρηση της συνόδου χρήστη σε όλες ανεξαιρέτως τις προσφερόμενες προς τον χρήστη υπηρεσίες.
- Ο κάθε χρήστης θα έχει τη δική του καρτέλα όπου θα αναφέρονται όλες οι παρεχόμενες προς αυτόν υπηρεσίες και θα μπορεί να διαχειρίζεται το ιστορικό του. Η πλατφόρμα θα διαθέτει ένα κεντρικό σημείο στο οποίο θα καταγράφονται όλα τα αιτήματα των επιχειρήσεων (email,τηλεφωνικά, φαξ, προφορικά).
- Το portal θα αποθηκεύει / διαχειρίζεται προσωπικά δεδομένα, οπότε θα είναι πλήρως συμβατό με τις διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων - GDPR, ενώ σε επιλεγμένα σημεία του θα περιλαμβάνονται οι κατάλληλες δηλώσεις για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων και ευαίσθητων.

## 2. Δομή και παρουσίαση της πλατφόρμας

Η δομή της πλατφόρμας είναι η εξής:

- Το Έργο
  - Σχετικά με το Έργο
  - Ομάδα υλοποίησης
  - Η παρουσία μας στα social media
  - Δράσεις
- Η κοινότητά μας
  - Forum
  - Διαδικτυακές καμπάνιες
  - Φόρμα αίτησης)
  - Έρευνες / δημοσκοπήσεις
- Εκδηλώσεις
  - Συμμετοχή παρακολούθηση webinars
- Εξατομικευμένη υποστήριξη
  - Εξατομικευμένη συμβουλευτική
  - Ψηφιακά εργαλεία on line επικοινωνίας
- Marketplace
  - Σύστημα προσφοράς / ζήτησης διαδόχων
  - Αγγελίες για δικτύωση / συνεργασία
- Πόροι
  - Πρόσβαση σε ψηφιακό υλικό (άρθρα, video, podcasts)
  - Αρθρογραφία / νέα / blogs
  - Ενότητα «Useful resources»
- Επικοινωνία
  - Φόρμα επικοινωνίας



Στη συνέχεια παρουσιάζονται απεικονίσεις της πλατφόρμας όπως αρχικά έχει δημιουργηθεί.



