



## Ψηφιακή εποχή

Η αυγή νέου τύπου  
επιχειρήσεων και εργαζομένων

# Περιεχόμενα

Τετραμηνιαίο περιοδικό

**STIGMA**

Ιδιοκτησία – Έκδοση SIGMA A.E

Τηλ.: 26510 83180 – 181,  
Fax: 26510 83182

3ο χλμ. Ε.Ο. Ιωαννίνων – Αθηνών,  
Ιωάννινα

e-mail: [info@sigma-consultants.eu](mailto:info@sigma-consultants.eu)

[www.sigma-consultants.eu](http://www.sigma-consultants.eu)

Γ' τεύχος – Οκτώβριος 2020

Επιμέλεια Έκδοσης Περιοδικού:  
Επιστημονική Ομάδα SIGMA A.E.  
[stigma@sigma-consultants.eu](mailto:stigma@sigma-consultants.eu)

Υπεύθυνοι έκδοσης - σύνταξης:  
Σπιτιέρης Ευστράτιος  
Λάγκα Γλυκερία

Υπεύθυνη επικοινωνίας:  
Σιώζιου Ιωάννα

Επιμέλεια κειμένων:  
Καλύβα Μαρίνα

Για οποιονδήποτε σχολιασμό, για αποστολή άρθρων - κειμένων προς δημοσίευση και για την άμεση ενημέρωσή σας όσον αφορά τα νέα τεύχη, επικοινωνήστε μαζί μας στο [stigma@sigma-consultants.eu](mailto:stigma@sigma-consultants.eu)

Εκ της Συντάξεως

σελ. 3

Συνέντευξη με το Διευθυντή της TeamViewer στα  
Ιωάννινα κο Deutscher Phillip

σελ. 4-5

Η Ψηφιακή Επιτάχυνση της «Μετά COVID» Εποχής

σελ. 6-7

Συνέντευξη με το Διευθυντή της Natech  
κο Ναυρόζογλου Αθανάσιο

σελ. 8-11

Στρατηγικό Outsourcing στη Νέα Εποχή

σελ. 12-14

Αντί Επιλόγου

σελ. 15



## |» Εκ της συντάξεως

## Ψηφιακή εποχή

## «Η αυγή νέου τύπου επιχειρήσεων και εργαζομένων»

Ο αιώνας που διανύουμε αδιαμφισβήτητα μπορεί να χαρακτηριστεί ο αιώνας της ανάπτυξης της πληροφορικής και της τεχνολογίας. Ο αιώνας της μετατροπής της διαπροσωπικής επαφής σε ψηφιακή συνδιαλλαγή και σχέση. Ο αιώνας των μεγάλων αλλαγών και της ψηφιακής επανάστασης.

Η πληροφορική έρχεται να διαμορφώσει νέα δεδομένα και πρακτικές, έρχεται να τροποποιήσει τις συνήθειες και τις νόρμες, σε προσωπικό, επαγγελματικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο. Η γρήγορη ανάπτυξη των ΤΠΕ (τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας) δημιουργεί νέες προοπτικές στους ανθρώπους, μεταλλάσσει τις δομές της κοινωνίας και κατ' επέκταση το επιχειρηματικό περιβάλλον. Οι αλλαγές που έφερε η πανδημία παρέμειναν ως συνήθειες πια, επηρεάζοντας τη λειτουργία της αγοράς στον τομέα της ψυχαγωγίας, της εστίασης και της λιανικής. Οι συνηθισμένες πρακτικές φαίνεται να περνούν στην επόμενη φάση προσαρμογής, με χαρακτηριστικά απόστασης και ψηφιοποίησης.

Η τοπική και η παγκόσμια αγορά υπακούει σε νέους νόμους και κανόνες. Η κοινωνία αλλάζει μορφή και το σύνολο των διαπροσωπικών σχέσεων και των συνδιαλλαγών προσαρμόζονται και μεταλλάσσονται. Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν πλέον πληροφοριακά συστήματα και νέα εργαλεία, αναπτύσσουν την τηλεργασία και το ηλεκτρονικό εμπόριο, ενθαρρύνουν τις εξ αποστάσεως συναλλαγές. Η ανάπτυξη των επιχειρήσεων είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την εξοικείωση με τα ψηφιακά μέσα. Οι άνθρωποι επικοινωνούν μέσω των δομών της πληροφορικής και ακολουθούν τα πρωτόκολλα της ψηφιακής διακυβέρνησης. Η αδυναμία χρήσης εργαλείων πληροφορικής θεωρείται πλέον αναλφαβητισμός, τεχνολογικός αναλφαβητισμός.

Η περίοδος που διανύουμε, αυτή που ακολουθεί της πανδημίας του Covid-19, χαρακτηρίζεται από τη μεγάλη προσαρμογή στη χρήση των τεχνολογικών μέσων και υποδομών. Ειδικά στην Ελλάδα, παρακολουθήσαμε τη μετατροπή των χρονοβόρων γραφειοκρατικών υπηρεσιών σε ψηφιακές δομές άμεσου συντονισμού και εξυπηρέτησης, ενώ αλλαγές, οι οποίες δρομολογούνταν για χρόνια, υπό την πίεση της υγειονομικής κρίσης πραγματοποιήθηκαν άμεσα.

Όμως, οι αλλαγές που επήλθαν και αυτές που θα έρθουν στο προσεχές διάστημα είναι προς όφελος των κοινωνιών και των επιχειρήσεων; Μπορεί μία κοινωνία να βασιστεί στην απομακρυσμένη πραγματικότητα και να εξαλείψει την προσωπική επαφή και επικοινωνία;

Η περίοδος που ακολουθεί είναι ιδιαίτερα ρευστή. Μπορούμε να πούμε πως βρίσκεται υπό συνεχή διαμόρφωση. Ας οραματιστούμε, λοιπόν, και ας δημιουργήσουμε το μέλλον που θέλουμε. Ας χρησιμοποιήσουμε τα ψηφιακά μέσα προς όφελος όλων μας.

*Σας Ευχαριστούμε  
Καλή ανάγνωση!*



# Συνέντευξη με το Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρείας TeamViewer Greece, κύριο Philipp Deutscher



Στο τεύχος του Οκτωβρίου φιλοξενούμε τον κύριο Philipp Deutscher, απόφοιτο σχολής πληροφορικής και με μακρόχρονη εμπειρία ως μηχανικό λογισμικού. Τα τελευταία χρόνια έχει αναλάβει τη θέση του Διευθυντή Ανάπτυξης Πληροφορικής & Λογισμικού της TeamViewer, με ευθύνη την ανάπτυξη και διαμόρφωση ορισμένων νέων προϊόντων της εταιρείας, ενώ είναι και Διευθύνων Σύμβουλος της TeamViewer Greece από το 2019.

## 1. Καλημέρα σας κύριε Deutscher, θα θέλατε να μας πείτε λίγα λόγια για εσάς, για την εταιρεία που εκπροσωπείτε και τη θέση την οποία έχετε σε αυτή;

Είμαι ο Philipp Deutscher. Συνεργάζομαι με την TeamViewer εδώ και τρία χρόνια ως Διευθυντής Ανάπτυξης Πληροφορικής & Λογισμικού. Αυτή την περίοδο επιτελώ το ρόλο του Διευθύνοντα Συμβούλου της TeamViewer Greece, θέση που ανέλαβα από τον Ιούλιο του 2019. Μετακόμισα στα Ιωάννινα για να οικοδομήσω και να ενισχύσω την επέκταση της εταιρείας μας στην Ελληνική Αγορά. Επιπλέον, έχω την ευθύνη να διαμορφώσω ορισμένα από τα προϊόντα μας και να εργαστώ στην πλατφόρμα συνδεσιμότητας της TeamViewer ως Διευθυντής Ανάπτυξης Πληροφορικής & Λογισμικού.

## 2. Πόσοι άνθρωποι εργάζονται τη δεδομένη στιγμή στην TeamViewer; Τι προσόντα αλλά και ιδιαίτερα χαρακτηριστικά απαιτούνται για να εργαστεί κάποιος στην εταιρεία;

Το Κέντρο Έρευνας και Ανάπτυξης της εταιρείας μας στην Ελλάδα απασχολεί σήμερα 28 μηχανικούς υπολογιστών, από την Ελλάδα και το εξωτερικό, και σκοπεύουμε να επεκτείνουμε το εργατικό μας δυναμικό επιπλέον τα επόμενα χρόνια. Μέχρι το τέλος του τρέχοντος έτους θα

έχουμε περίπου 50 υπαλλήλους. Συνεχίζουμε την προσπάθεια να προσελκύουμε ανερχόμενα talenta και να δημιουργούμε επιτυχημένες πορείες σταδιοδρομίας για όλους τους υπαλλήλους μας εντός του οργανισμού. Ένα από τα βασικά κριτήρια που αναζητούμε είναι η καλή γνώση της γλώσσας προγραμματιστή C++.

## 3. Με ποια κριτήρια επιλέχθηκε η εγκατάσταση των γραφείων της TeamViewer στην πόλη των Ιωαννίνων; Τι προοπτικές θεωρείτε δημιουργούνται στην εταιρεία αλλά και στην περιοχή;

Τα Ιωάννινα είναι μια πόλη με μεγάλα πανεπιστημιακά ιδρύματα και πολλούς απόφοιτους στον τομέα της πληροφορικής, είναι για εμάς, λοιπόν, μια περιοχή με πολλές ευκαιρίες. Η επιλογή της συγκεκριμένης πόλης υπερτονίζει τον στόχο μας να προωθήσουμε περαιτέρω την καινοτομία. Η καινοτομία αυτή θα βοηθήσει στη διαφοροποίηση της γκάμας των προϊόντων μας ακόμη περισσότερο προκειμένου να εξυπηρετήσει περισσότερες περιπτώσεις χρήσης και ένα, όλο και πιο διαφορετικό, σύνολο πελατών, ενώ επεκτείνεται ταυτόχρονα σε περισσότερες γεωγραφικές περιοχές παγκοσμίως. Το Κέντρο Έρευνας και Ανάπτυξης στα Ιωάννινα στεγάζει

μερικές νεοσύστατες ευέλικτες ομάδες και talenta που θα ενισχύσουν τις μηχανικές δυνατότητες του τομέα.

## 4. Ποια θεωρείτε ότι ήταν η συνεισφορά της TeamViewer και των προϊόντων της στην απομακρυσμένη πρόσβαση και στην τηλεργασία μέχρι την εμφάνιση της πανδημίας και ποια την περίοδο που ακολούθησε;

Γενικότερα οι περιορισμοί στις μετακινήσεις καθιστούν τις δυνατότητες απομακρυσμένης πρόσβασης και συνεργασίας έναν κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας για πολλές εταιρείες. Με το ευρύ φάσμα υπηρεσιών της πλατφόρμας της TeamViewer προσφέρουμε σε εταιρείες όλων των μεγεθών τις σωστές λύσεις συνδεσιμότητας που χρειάζονται για να διατηρήσουν τη σωστή και εύρυθμη λειτουργία τους. Μπορούμε εύκολα να αναπτύξουμε τα προϊόντα μας σε συνθήκες αποστασιοποίησης. Το γεγονός ότι αυτό για εμάς δεν απαιτεί μήνες προετοιμασίας και επεξεργασίας στον τομέα της πληροφορικής αποτελεί πλεονέκτημα σε μια παγκόσμια πανδημία όπου απαιτούνται γρήγορες λύσεις.

## 5. Η προηγούμενη περίοδος ήταν μία δύσκολη περίοδος λόγω της



**εμφάνισης της Πανδημίας του κορωνοϊού, πώς επηρέασε αυτό την TeamViewer και πώς άλλαξε την αγορά στην οποία δραστηριοποιείστε;**

Οι τελευταίοι μήνες ήταν μια περίοδος με πολλές δοκιμασίες για πολλές εταιρείες, συμπεριλαμβανομένης και της TeamViewer. Προσπαθήσαμε να αντιδράσουμε στη νέα κατάσταση το συντομότερο δυνατό. Σχεδόν όλοι, οι περίπου 1000 υπάλληλοί μας, σε όλο τον κόσμο, εργάστηκαν εξ αποστάσεως για εβδομάδες. Ταυτόχρονα, η ζήτηση για τα προϊόντα και τις λύσεις μας αυξήθηκε. Για να μπορέσουμε να προσφέρουμε στους πελάτες μας την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση κατά τη διάρκεια της κρίσης ήταν ακόμη πιο σημαντικό για εμάς όλοι οι υπάλληλοί μας να μπορούν να εργάζονται εξίσου παραγωγικά από τα γραφεία των σπιτιών τους όπως και από τον συνηθισμένο χώρο εργασίας τους. Το γεγονός ότι καταφέραμε να διαχειριστούμε αυτήν την εξαιρετικά δύσκολη κατάσταση πολύ καλά οφείλεται κυρίως στη μοναδική εταιρική μας κουλτούρα και στην υψηλού επιπέδου δέσμευση της ομάδας μας.

**6. Πως θεωρείτε ότι η Πανδημία του κορωνοϊού επηρέασε την παγκόσμια αγορά και οικονομία; Θα χαρακτηρίζατε τις αλλαγές αυτές βραχυπρόθεσμες ή με μόνιμο χαρακτήρα;**

Ως μια εταιρεία που προσφέρει μια παγκόσμια πλατφόρμα επαγγελματικής διασύνδεσης, η παρατήρησή μας ήταν ότι υπάρχουν πολλές τεχνολογικές τάσεις μεγάλων δια-

στάσεων που διαμορφώνουν μαζικά την ανάπτυξή μας, όπως ο ψηφιακός μετασχηματισμός γενικά, η ρομποτική ή το IoT, το λεγόμενο Internet of Things (Ίντερνετ των Πραγμάτων). Στο μέλλον θα εργαζόμαστε όλοι πιο δικτυωμένα, πιο αυτοματοποιημένα και σε πολλές περιπτώσεις ανεξάρτητα από την τοποθεσία στην οποία θα βρισκόμαστε.

Η TeamViewer προσφέρει μια κορυφαία πλατφόρμα για συσκευές δικτύωσης κάθε είδους για εταιρείες όλων των μεγεθών και βιομηχανίες. Η υγειονομική κρίση, σε σχέση με τον νέο Κορωνοϊό, έδρασε ως καταλύτης για την ψηφιοποίηση σε ολόκληρη την οικονομία. Ό,τι προηγουμένως συζητιόταν με ελαφρά τη καρδία και με μακροσκελείς διαδικασίες έγινε ξαφνικά πραγματικότητα για όλους μας μέσα σε λίγες ημέρες. Πολλές εταιρείες έχουν αναβαθμίσει τις λύσεις τους για την εξ αποστάσεως εργασία τους τελευταίους μήνες και έχουν επενδύσει στην ψηφιοποίηση των διαδικασιών τους. Έχουμε παρατηρήσει σίγουρα αυτήν την τάση και στη δική μας επιχείρηση. Και είμαστε ευτυχείς που το λογισμικό μας, το οποίο αφορά τις επιχειρήσεις, με κρίσιμο τρόπο μπόρεσε να προσφέρει πραγματική λειτουργική αξία σε πολλές εταιρείες κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Βλέπουμε, επίσης, σημαντικές δυνατότητες για τη νέα επιστροφή στην κανονικότητα μετά την κρίση, οπότε οι διαδικασίες ψηφιοποίησης και η απομακρυσμένη εργασία θα διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο.

**7. Είναι γνωστό πως οι υπηρεσίες της εταιρείας σας επεκτείνονται και**

**στον τομέα του Internet of Things. Ποιο πιστεύετε πως θα είναι το μέλλον του τομέα; Πως πιστεύετε ότι θα επηρεαστεί από το νέο μοτίβο απομακρυσμένων συναλλαγών και εργασιακών σχέσεων;**

Με φόντο τις παγκόσμιες μεγάλες τεχνολογικές τάσεις, όπως η ραγδαία εξάπλωση των ηλεκτρονικών συσκευών, ο αυτοματισμός και οι νέες συνθήκες εργασίας, η TeamViewer διαμορφώνει προοδευτικά τον ψηφιακό μετασχηματισμό των διαδικασιών και καινοτομεί συνεχώς στους τομείς της επαυξημένης



πραγματικότητας, του Διαδικτύου των Πραγμάτων (Internet of Things) και της τεχνητής νοημοσύνης.

**8. Ποιο είναι το όραμα της εταιρείας, όσον αφορά την ανάπτυξη της στην Ελλάδα, αλλά και το δικό σας προσωπικό όραμα;**

Το όραμα της TeamViewer είναι να διαμορφωθεί ως ένας παγκόσμιος ηγέτης σε λύσεις που αφορούν τη διασύνδεση και τις τεχνολογίες στο βιομηχανικό χώρο εργασίας. Έχουμε ένα μακροπρόθεσμο σχέδιο για αυτό το Κέντρο Έρευνας και Ανάπτυξης στα Ιωάννινα. Τα Ιωάννινα είναι ένα χωνευτήρι αποφοίτων μηχανικών υπολογιστών και σκοπεύουμε να προσελκύσουμε περαιτέρω ταλέντα από τα Ιωάννινα, την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη. Αυτό συμβαίνει επειδή βλέπουμε σε αυτά τα άτομα μια μεγάλη δυνατότητα να ενισχύσουν τις προσπάθειες μας για καινοτομία, καθώς, προσπαθούμε μόνιμα να επεκτείνουμε τις διαφορετικές χρήσεις των συστημάτων μας σε πολλούς άλλους τομείς. Προσωπικά, είμαι πολύ περήφανος που είμαι μέρος αυτού του νέου κεφαλαίου της εταιρικής μας ιστορίας και που μπορώ να διαμορφώσω το μέλλον αυτού του γραφείου Έρευνας και Ανάπτυξης στα Ιωάννινα.



Βιτούνης Σπυρίδων  
Οικονομολόγος,  
Msc - Mphil

**Η** έλευση της ψηφιακής εποχής χαρακτηρίζεται από τον όρο «4η Βιομηχανική Επανάσταση». Η εξέλιξή της, καθώς και οι επιδράσεις της πάνω στο κοινωνικό και οικονομικό γίνεσθαι, αποτελούν αντικείμενο μελετών και συζητήσεων σε εγχώριο και διεθνές επίπεδο, ιδιαίτερα το τελευταίο χρονικό διάστημα. Ταυτόχρονα όμως με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, το σύνολο των κοινωνιών βιώνουν την πανδημία του COVID-19, η οποία θέτει νέους κανόνες και περιορισμούς

## Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΙΤΑΧΥΝΣΗ ΤΗΣ «ΜΕΤΑ COVID» ΕΠΟΧΗΣ



στην καθημερινότητα των ανθρώπων, τις διαπροσωπικές σχέσεις, τις εργασιακές και τις εν γένει οικονομικές. Αποτελεί κοινή διαπίστωση των ανθρώπων της οικονομίας ότι η πανδημία έπαιξε το ρόλο του καταλύτη, ο οποίος επιτάχυνε τη χρήση των νέων τεχνολογιών σε πολλές εκφάνσεις της οικονομικής ζωής. Για παράδειγμα, παρατηρήθηκε δραματική αύξηση στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών, που βοηθούν στη μείωση των αλληλεπιδράσεων πρόσωπο με πρόσωπο και διασφαλίζουν την υγεία και την ευημερία των πελατών και των εργαζομένων. Αυτές οι ψηφιακές τεχνολογίες περιλαμβάνουν εφαρμογές που απευθύνονται στους καταναλωτές όπως υπηρεσίες παντοπωλείου και παράδοσης τροφίμων, εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου μεταξύ επιχειρήσεων και εφαρμογές τηλεδιασκέψεων. Οι αναζητήσεις στο διαδίκτυο για τον όρο «χωρίς επαφή» αυξήθηκαν κατά 7 φορές μεταξύ Νοεμβρίου 2019 και τέλους Απριλίου 2020, ενώ οι μετοχές τεχνολογικών εταιρειών που ευθυγραμμίστηκαν με νέους προβληματισμούς, σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια των πελατών, αυξήθηκαν. Ένα σύνθημα κλισέ του επιχειρηματικού κόσμου είναι ότι «η κρίση γεννά ευκαιρίες». Η ευκαιρία που γεννά η πανδημία του COVID-19 έγκειται στο γεγονός ότι η κοινωνία ήρθε σε άμεση επαφή με το μέλλον, το οποίο πλέον βιώνεται ως παρόν στο κομμάτι της χρήσης της ψηφιακής τεχνολογίας. Συνεπώς, οι επιχειρήσεις θα πρέπει άμεσα να αποκωδικοποιήσουν τα νέα δεδομένα και να προσαρμοστούν σε αυτά. Ειδικότερα, όσον αφορά την ελληνική αγορά, η ευκαιρία είναι μεγάλη και όσες επιχειρήσεις την εκμεταλλεύονται θα θέσουν στέρεες βάσεις για τη βιωσιμότητα και την κερδοφορία τους, σε μακροχρόνιο επίπεδο. Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που θα αποκτήσουν οι επιχειρήσεις που θα προβούν άμεσα σε υιοθέτηση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών τεκμηριώνεται από τα παρακάτω συμπεράσματα του Παρατηρητηρίου Ψηφιακού Μετασχηματισμού του ΣΕΒ:

**(α) Οι ελληνικές επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται από «έλλειψη πυξίδας ψηφιακού μετασχηματισμού».** Ενώ το 90% των επιχειρήσεων θεωρεί το μετασχηματισμό ως στρατηγικής σημασίας, μόνο το 48% έχει ψηφιακή στρατηγική, αντίστοιχα το 50% διαθέτει αρμόδιο διευθυντικό στέλεχος. Μόλις το 11,1% επιδιώκει ψηφιακές λύσεις για την αύξηση των εσόδων, το 10% επιδιώκει λύσεις Data

Analytics (ανάλυση δεδομένων) για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών και μόλις το 9,5% ανταλλάσσει δεδομένα με συνεργάτες και προμηθευτές. Την τελευταία τριετία μία στις δύο μικρομεσαίες επιχειρήσεις (53,5%) δεν επένδυσε καθόλου σε ψηφιακές λύσεις, ή επένδυσε κάτω από 100.000€.

**(β) Η χώρα μας είναι σε πολύ χαμηλό επίπεδο όσον αφορά τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ), σε σχέση με το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.**

Συγκεκριμένα, η τεχνολογική ωριμότητα των επιχειρήσεων στην Ελλάδα παραμένει χαμηλά (26n), με τεχνολογίες που εστιάζουν στην εσωτερική υποστήριξη (12n) και όχι σε λύσεις όπως Cloud (28n), RFID (26n), ηλεκτρονική τιμολόγηση (27n), ηλεκτρονικό εμπόριο (28n), συναλλαγές EDI (27n). Επίσης, οι ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων είναι χαμηλές καθώς η χώρα βρίσκεται στην 25n θέση της ΕΕ παρά τον ικανοποιητικό αριθμό πτυχιούχων σε θετικές και τεχνολογικές επιστήμες (13n). Από τα παραπάνω, καθίσταται προφανές ότι οι επιχειρήσεις, οι οποίες θα υιοθετήσουν ψηφιακές στρατηγικές σε μια αγορά που βρίσκεται σε εμβρυϊκό ψηφιακό στάδιο, θα εδραιώσουν τη θέση τους στην αγορά και θα την επεκτείνουν. Οι στρατηγικές, γενικά, που είναι αναγκαίο να διερευνηθεί σε πρώτη φάση η χρήση τους παρατίθενται ενδεικτικά παρακάτω σε συνδυασμό με τα προσδοκώμενα οφέλη που έχει ήδη παρατηρηθεί ότι αποφέρουν:

(α) Χρήση του «Cloud», λειτουργία η οποία προσδίδει βελτιωμένη προσβασιμότητα στα δεδομένα, τήρηση ασφαλούς αρχείου, αυτόματες ενημερώσεις διαφόρων λογισμικών, δυνατότητα απομακρυσμένης εργασίας.

(β) Χρήση τεχνολογίας «RFID»

(ταυτοποίηση μέσω ραδιο συχνοτήτων), η οποία επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας (λόγω αυτοματοποίησης διαδικασιών), αύξηση ανταγωνιστικότητας (λόγω διενέργειας διαρκούς και σε πραγματικό χρόνο ελέγχου όπου ταυτόχρονα επιτυγχάνεται η ικνηλασιμότητα προϊόντων) και μείωση του λειτουργικού κόστους (αποφυγή απαξίωσης αποθεμάτων, μείωση λαθών και απωλειών).

(γ) Χρήση ηλεκτρονικής τιμολόγησης και τεχνολογίας EDI (Electronic Data Interchange), η οποία αποφέρει σε πρώτο χρόνο μείωση του λειτουργικού κόστους (το κόστος ανά τιμολόγιο για εταιρείες στο χώρο του λιανεμπορίου μπορεί να μειωθεί κατά περίπου 80% με την πλήρη ηλεκτρονικοποίηση των τιμολογίων, ενώ μειώνει κατά 60% και το διοικητικό κόστος) και σε δεύτερο χρόνο εξοικειώνει την επιχείρηση με τα ηλεκτρονικά μέσα και την οδηγεί σε επέκταση των ψηφιακών δραστηριοτήτων, όπως π.χ. ηλεκτρονικές παραγγελίες και τιμοκατάλογοι.

(δ) Υιοθέτηση ηλεκτρονικού εμπορίου και ψηφιακού μάρκετινγκ, τα οποία αποφέρουν υψηλότερη έκθεση της επιχείρησης με χαμηλό κόστος, λήψη feedback από τους πελάτες σε τακτά χρονικά διαστήματα, εύκολες αναλύσεις δεδομένων και αδιάκοπη λειτουργία της επιχείρησης (ιδιαίτερα σημαντικό στην COVID-19 εποχή). Σε εφαρμοσμένο επίπεδο, είτε μια επιχείρηση δραστηριοποιείται στο

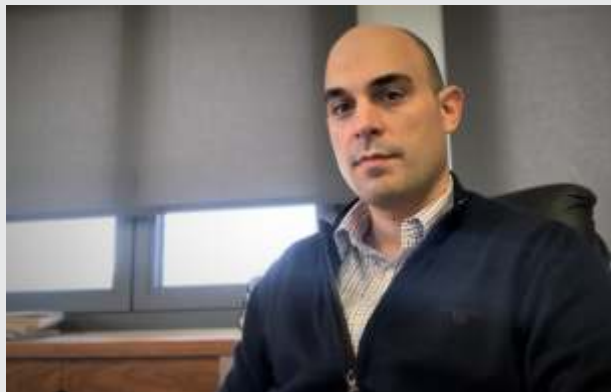
χώρο του εμπορίου, είτε στο χώρο των υπηρεσιών, οι παραπάνω εφαρμογές θα προσδώσουν προστιθέμενη αξία στην καθημερινή και τη συνολική λειτουργία. Για παράδειγμα μια εμπορική επιχείρηση η οποία χρησιμοποιεί RFID για την παρακολούθηση της αποθήκης της, σε συνδυασμό με ηλεκτρονική τιμολόγηση και digital marketing, όχι μόνο μειώνει τα λειτουργικά κόστη, αλλά ταυτόχρονα αυξάνει και τις πωλήσεις της έναντι του ανταγωνισμού. Αντίστοιχα, μια επιχείρηση εστίασης, η οποία χρησιμοποιεί λογισμικό διαχείρισης παραγγελιών, αυξάνει την παραγωγικότητά της (μείωση χρόνων εξυπηρέτησης και λαθών), ενώ ταυτόχρονα τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο των πωλήσεών της, ώστε να ελέγχει άμεσα τις τάσεις και τις συνθήκες των πελατών αλλά και να προβαίνει σε ορθολογικές παραγγελίες πρώτων υλών και μείωση ενδεχόμενων απωλειών ευπαθών αποθεμάτων (μείωση λειτουργικού κόστους). Όπως προαναφέρθηκε, η πανδημία έφερε το μέλλον στο παρόν, όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Η διερεύνηση και υιοθέτηση στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού όλων των επιχειρήσεων θα πρέπει να λάβει χώρα άμεσα, καθώς αναμένεται ότι μεγάλο ποσό των χρηματοδοτήσεων – επιχορηγήσεων του αμέσως επόμενου χρονικού διαστήματος (2021-2027) θα κατευθυνθεί σε αυτές τις δράσεις, διαμορφώνοντας το οικονομικό και επιχειρηματικό περιβάλλον της τρέχουσας δεκαετίας.





υνέντευξη με τον Πρόεδρο & Διευθύνοντα  
Σύμβουλο της εταιρείας  
**Natech Financial Software,**  
κύριο Αθανάσιο Ναυρόζογλου

*Στο τεύχος του Οκτωβρίου φιλοξενούμε τον κύριο Αθανάσιο Ναυρόζογλου, απόφοιτο της σχολής Μηχανικών Υπολογιστών και με σπουδές στη Διοίκηση Επιχειρήσεων. Ο κύριος Ναυρόζογλου έχει αναλάβει τη θέση του Προέδρου και Διευθύνοντα Συμβούλου της εταιρείας Natech Financial Software που δραστηριοποιείται στον τομέα της τεχνολογίας και πιο συγκεκριμένα στην ανάπτυξη χρηματοπιστωτικών λογισμικών.*



**1. Καλημέρα σας, θα μπορούσατε να μας πείτε δύο λόγια για εσάς και για την εταιρεία σας;**

Αρχικά, θα ήθελα να σας ευχαριστήσω για την ευκαιρία. Η Natech αναπτύσσει χρηματοπιστωτικό λογισμικό, λογισμικό, δηλαδή, που απευθύνεται σε οργανισμούς και εταιρείες, οι οποίες σχετίζονται με το χρηματοοικονομικό τομέα είτε σε επίπεδο λογιστικής διαχείρισης είτε σε επίπεδο τραπεζικής. Αποτελεί μια από τις πέντε ευρωπαϊκές εταιρείες που ασχολούνται με αυτόν τον τομέα και μία από τις περίπου τριάντα στον κόσμο που δραστηριοποιούνται καθαρά με το financial software. Η Natech έχει την έδρα της στα Ιωάννινα και διαθέτει εγκαταστάσεις στην Αθήνα και πλέον στη Γερμανία. Ανήκω, πρακτικά, στη δεύτερη γενιά των ανθρώπων που διοικούν την εταιρεία τα τελευταία 2 έτη, ενώ το προηγούμενο διάστημα βοηθούσα στο κομμάτι της ανάπτυξης, εκτέλεσης εργασιών και των εταιρικών αποφάσεων. Όσον αφορά τις σπουδές μου και την προηγούμενη εργασιακή εμπειρία μου, σπούδασα στην Πάτρα μηχανικός υπολογιστών και εργάστηκα ως developer. Στη συνέχεια, μετά το MBA μου στην Αγγλία, ασχολήθηκα με το Business Development και το Business Administration, οπότε συνδύασα, κατά κάποιο τρόπο, και τις δύο εξειδικεύσεις. Για ένα χρονικό διάστημα εργαζόμουν στην Αγγλία, πάνω στους δείκτες χρηματοοικονομικής ανάλυσης και παραγωγικότητας, όμως, πάντα είχα στο μυαλό μου να επιστρέψω στην Ελλάδα και να συνεισφέρω στη Natech. Το MBA έπαιξε σημαντικό ρόλο στη διεύρυνση της σκέψης μου και



σίγουρα η παραμονή μου στο εξωτερικό ήταν ένα μεγάλο σχολείο.

**2. Δεδομένης της εμπειρίας σας και της εξοικείωσης με την τοπική αγορά, πως θα κρίνατε την πρόοδο της επιχειρηματικότητας στην περιφέρειά μας (ή/και στον τομέα της πληροφορικής);**

Είναι πολύ ωραία ερώτηση γιατί τα Ιωάννινα, και γενικά η Ήπειρος, μέχρι πρόσφατα ήταν γνωστή, κατά κύριο λόγο, για τον πρωτογενή της τομέα, για παράδειγμα για την κτηνοτροφία και λιγότερο για τον τομέα της παροχής υπηρεσιών. Η επιχειρηματικότητα, λοιπόν, έχει ανακάμψει σίγουρα, υπάρχουν πολλά σοβαρά δείγματα προς τη σωστή κατεύθυνση. Ήδη η περιφέρεια βιώνει μια ανάπτυξη στον τομέα της πληροφορικής με τον ερχομό νέων επιχειρήσεων και υποκαταστημάτων ή θυγατρικών μεγάλων πολυεθνικών και με τοπικές επιχει-

ρήσεις που φαίνεται να κάνουν το μεγάλο βήμα. Υπάρχουν, πλέον, εταιρίες, όπως και η Natech, οι οποίες διαφοροποιούνται από το παραδοσιακό μοντέλο και κάνουν το μεγάλο βήμα προς μια νέα κατεύθυνση. Θεωρώ πως στα Ιωάννινα υπήρχε και υπάρχει η μαγιά. Η βάση υπήρχε είτε λόγω του Πανεπιστημίου και συγκεκριμένα της σχολής της Πληροφορικής είτε λόγω του μεγάλου αριθμού αποφοίτων και της τεχνολογικής εξοικείωσης. Ωστόσο, όλοι αυτοί οι άνθρωποι δεν είχαν κάποια διέξοδο να απορροφηθούν. Καλώς ή κακώς, οι τοπικοί άρχοντες δεν είχαν δώσει την προσοχή τους σε αυτό το κομμάτι για προφανείς λόγους. Πάντα, όμως, υπήρχαν οι διαφορετικές φωνές. Ερχόμενες στα Ιωάννινα

οι πολυεθνικές της τεχνολογίας πέτυχαν αυτό που εμείς αδυνατούσαμε πάντα. Να σπρώξουν και να κινητοποιήσουν τον κόσμο και να δείξουν πως υπάρχει και άλλου τύπου επιχειρηματικότητα που πρέπει να αναδειχθεί. Άρα, λοιπόν, υπήρχε ανέκαθεν η βάση και οι ξένες επενδύσεις κατάφεραν να την αναδείξουν.

### **3. Ποια είναι η άποψή σας για την εξέλιξη της τοπικής και της παγκόσμιας οικονομικής δραστηριότητας μετά την πανδημία;**

Είναι πολύ δύσκολο να φανταστεί κάποιος πως θα είναι η επόμενη ημέρα. Σίγουρα τίποτα δε θα είναι το ίδιο. Έχουμε αλλάξει όλοι μας και φαίνεται ότι αλλάζουμε ακόμα. Έχουμε περάσει απ' το στάδιο της άρνησης στο στάδιο της αφομοίωσης, της αντίδρασης ξανά και πάλι συναντούμε τη διαδικασία μπροστά μας. Υπάρχουν δύο περιέργα πράγματα που συμβαίνουν. Από τη μία μεριά, τα χρηματιστήρια παγκοσμίως φαίνεται να έχουν ανοδική τάση, ίσως ελκυσόμενα από τη μεγάλη χρηματιστηριακή αξία τεσσάρων, πέντε μεγάλων παιχτών. Από την άλλη πλευρά, υπάρχει μια σωρεία επιχειρήσεων που καταρρέουν (επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τουριστικό κλάδο, μεταφορικό, logistics, αερομεταφορών κ.ο.κ.). Οπότε ο συσχετισμός των δυνάμεων έχει αλλάξει. Πάραυτα παρουσιάζεται μια ευκαιρία, η οποία φανερώνει ότι υπάρχει μια οικονομική δραστηριότητα και θα συνεχίσει να υπάρχει σε κάποια μορφή. Όλοι μας θα πρέπει να προσαρμοστούμε και να εστιάσουμε στην καινούργια πραγματικότητα. Θα έχουμε σίγουρα περισσότερη τηλεργασία, περισσότερες τηλεσυναντήσεις και τηλεδιασκέψεις. Θα σημειωθεί, ίσως, μεγάλη αλλαγή στην ψυχολογική κατάσταση των ανθρώπων διότι η αίσθηση του ανήκειν μάλλον θα εκλείψει. Αυτό αλλάζει και θα υπάρξουν μικρές και μεγάλες αλλαγές, από το τι παίρνεις να φας και πώς τρως, μέχρι το τι λες και αλυσιδωτά θα επηρεαστεί όλη η

οικονομία. Κάνεις δεν ξέρει να απαντήσει πως θα καταλήξει.

### **4. Είναι γνωστό πως δραστηριοποιείστε και στο εξωτερικό. Πως εξελίσσεται η πορεία της εταιρίας εκτός Ελλάδος και τι θα συμβουλευάτε άλλους επιχειρηματίες που θέλουν να κάνουν ανάλογο βήμα;**

Το πρώτο βήμα ήταν η Αθήνα. Ξεκινήσαμε από τα Ιωάννινα και πήγαμε στην Αθήνα, σχεδόν αντίστροφα από το σύνηθες σενάριο του ξεκινήματος στην Αθήνα και έπειτα τη δημιουργία παραρτήματος στην επαρχία. Αντίστοιχα, τώρα από την Ελλάδα πάμε στη Γερμανία. Αυτό το βήμα είναι μονόδρομος. Ιδίως στον κλάδο μας, ο οποίος, όπως προείπα, είναι ο τραπεζικός και δη ο χρηματοπιστωτικός. Η αγορά της Ελλάδας είναι πολύ συγκεκριμένη και εμείς φτάσαμε στο 100% του στενού μας κύκλου. Πρέπει να σκεφτόμαστε όχι μόνο πώς θα έρθουν επιχειρήσεις εδώ αλλά και πώς εμείς θα πάρουμε την τεχνολογία μας, την τεχνογνωσία μας και θα την δώσουμε και αλλού. Βέβαια πέρασε χρονικά πάνω στο μεταίχμιο, δηλαδή, ξεκινήσαμε να στήνουμε το γραφείο της Γερμανίας λίγο πριν το ξέσπασμα της πανδημίας. Έπρεπε να αλλάξουμε το σχεδιασμό μας διότι δεν προλάβουμε να κάνουμε την τυπική σύσταση του γραφείου στο συμβολαιογράφο, μιας και συνέβη το lockdown. Αυτό, βέβαια, που έχω να πω είναι πως οι δυσκολίες που παρουσιάζονται στη σύσταση μιας εταιρίας στην Ελλάδα, μετά βεβαιότητας, είναι παραπλήσιες με αυτές στο εξωτερικό. Υπάρχει μια ευκολία στα πρώτα πέντε - έξι βήματα αλλά από εκεί και πέρα η δυσκολία παραμένει. Όπως και εδώ, πρέπει να ξεπεράσεις τα προβλήματα της γνωριμίας είτε με τη γλώσσα είτε με τις καθημερινές διαδικασίες. Το ρίσκο είναι ακριβώς το ίδιο. Είτε ανοίγεις στο εξωτερικό είτε στην Ελλάδα, είναι μια ξεχωριστή αγορά, αυτόνομη, που έχει τις ευκολίες και τις δυσκολίες της αλλά αν το ζυγίσεις τελικά τα ρίσκα είναι παρεμ-

φερή. Αποτελεί σίγουρα μια πρόκληση και εμάς μας αρέσουν οι προκλήσεις.

**5. Η εταιρία σας δραστηριοποιείται με μεγάλη ένταση στον τραπεζικό κλάδο. Τι θα μπορούσατε να μας πείτε για την εξέλιξη του τομέα και ποια είναι η συνεισφορά της εταιρίας σας σε αυτόν;** Ο τραπεζικός κλάδος είναι ένας ραγδαία εξελισσόμενος κλάδος. Αυτό είναι πρόσφατο, δηλαδή μέχρι πριν το 2010-2015 η αγορά ήταν σχεδόν σταθερή, με κάποιες τεχνολογικές εξελίξεις. Έκτοτε, ήρθαν πολλά πράγματα να ταραξουν τα νερά. Πλέον, συναλλασσόμαστε από το κινητό μας, συναλλασσόμαστε από το σπίτι μας, το κάναμε και τότε αλλά με λιγότερη ένταση. Η αλλαγή αυτή βρήκε τη Natech στην καλύτερη περίοδο. Είμαστε, βλέπετε, μια από τις νεότερες εταιρίες που μπήκε στον τραπεζικό κλάδο, άρα το σύστημά μας είναι πιο μοντέρνο, χρησιμοποιεί σύγχρονη τεχνολογία και αυτό μας βοήθησε. Επίσης, μας βοήθησε σημαντικά το γεγονός ότι ασχολούμασταν με μικρότερες τράπεζες, οι οποίες έχουν κατεξοχήν λιγότερους πόρους, χρειάζεται να είναι περισσότερο ευέλικτες αλλά έχουν όλες τις απαιτήσεις που έχει μία μεγάλη. Από την άλλη πλευρά, μια μεγάλη τράπεζα διαθέτει το δίκτυο, τη δομή και τους πόρους, έχει όμως μεγάλη δυσκολία στην αλλαγή. Η τεχνολογία μας επέτρεψε να εστιάσουμε στις μικρές τράπεζες, να χρησιμοποιήσουμε τη δική τους ευελιξία, να την παντρέψουμε με τη δική μας και να φτιάξουμε ένα στοχευμένο σύστημα, που ταιριάζει απόλυτα σε μικρές και μεσαίου επιπέδου τράπεζες. Και τις αλλάξαμε και μας άλλαξαν. Πάντα μας απασχολούν και οι μεγάλες τράπεζες, αλλά δεν αποτελούν πρωταρχικό στόχο. Όλα σχετίζονται καθαρά με το πώς θέλεις να προσαρμόσεις το σύστημά σου. Μια μεγάλη τράπεζα που πρέπει να καλύψει το 100% των αναγκών μιας αγοράς όπως η ελληνική πρέπει να έχει πάρα πολλά υποσυστήματα και πολλές βαθμίδες



ελέγχου, πολλά κλιμάκια κ.λπ.

Η μικρότερη τράπεζα, όμως, που πρέπει να κάνει περίπου το ίδιο και να είναι πιο ανταγωνιστική είναι πολύ πιο ευαίσθητη στο χρόνο αναφοράς με τη διάθεση ενός νέου προϊόντος και πολύ πιο προσωπική, πελατοκεντρική. Εμείς εκεί στοχεύουμε, στην πελατοκεντρικότητα. Αν η μεγάλη τράπεζα, λοιπόν, αποφασίσει και γίνει και αυτή πελατοκεντρική με μεγάλη δυσκολία οργανωτικά να το κάνει, τότε ναι, εμείς είμαστε εδώ.

#### **6. Ο ερχομός της πανδημίας και των περιορισμών που προέκυψαν επηρέασε θετικά ή αρνητικά την εξέλιξη των εργασιών σας; Πώς προσαρμοστήκατε;**

Η αλήθεια είναι, πως, τελικά η πορεία έδειξε πως ήταν θετική η εξέλιξη. Μας ανάγκασε να αλλάξουμε λίγο πιο γρήγορα. Στην αρχή, προφανώς, υπήρξαν δυσκολίες, ο κόσμος έπρεπε να εργαστεί από το σπίτι, έπρεπε να προετοιμαστούμε γι' αυτό, αλλά στην τεχνολογία και στην πληροφορική είναι πιο εύκολο. Υπήρξαν σοβαρότατες δυσκολίες στην προσέλκυση νέου πελατολογίου γιατί δεν μπορείς να επι-

σκεφθείς κάποιον, να τον δεις, να του μιλήσεις και να σε γνωρίσει. Αποκλειστήκαμε από συνέδρια και συναντήσεις που είχαμε βάλει στον προϋπολογισμό μας για να παρουσιάσουμε και να εκθέσουμε τις λύσεις μας. Ωστόσο, η καραντίνα βελτίωσε σημαντικά την παραγωγικότητα. Λόγω του εγκλεισμού, ο εργαζόμενος δεν είχε άλλες εναλλακτικές, άλλες διεξόδους, η δουλειά έγινε και λίγο παιχνίδι και οι διαδικτυακές συναντήσεις, από ένα σημείο και έπειτα, άρχισαν να γίνονται η ψυχοθεραπεία των συνεργατών και βελτιώθηκε το κλίμα. Σε εμάς, λοιπόν, μετά το πέρας των πρώτων εβδομάδων, άρχισαν να φαίνονται θετικά τα αποτελέσματα, σταδιακά και οι πελάτες έγιναν πιο δεκτικοί στις απομακρυσμένες παρουσιάσεις και επανήλθε μια κανονικότητα. Τηρουμένων των αναλογιών, για εμάς ήταν θετικά τα αποτελέσματα.

#### **7. Πως πιστεύετε ότι θα εξελιχθεί η μόνιμη διατήρηση σχέσεων τηλεργασίας; Πως θα επηρεάσει αυτό, κατά την γνώμη σας, τη λειτουργία των ομάδων μέσα στις επιχειρήσεις;**

Είναι πολύ μεγάλο θέμα. Υπάρχουν κάποιοι, οι οποίοι ευαγγελίζονται ότι η τηλεργασία είναι το μέλλον, εγώ θεωρώ ότι έχει τα θετικά του και τα αρνητικά του. Δε μπορείς να πεις για όλους τους ανθρώπους, ότι η τηλεργασία είναι το καλύτερο. Όταν έρχεσαι στο γραφείο σου, πηγαίνεις

στη δουλειά σου καθημερινά και ξέρεις πως θα συναναστρέφεται με έναν - δύο ανθρώπους, ξέρεις ότι ανήκεις κάπου, έχεις την αίσθηση της οικογένειας στην οποία εργάζεσαι, έχεις το χώρο σου. Αυτό ξαφνικά το «ανταλλάσσεις» ίσως με την ευκολία της εργασίας στο σπίτι. Σταδιακά, όμως επέρχεται μια κόπωση, ένας αποπροσανατολισμός. Αυτή η έλλειψη διαχωρισμού, σε κάποιους φέρνει μια δυσκολία και οδηγεί γρήγορα στην κόπωση. Στην αρχή φαίνεται χαλαρό και θετικό, στην πορεία δυσκολεύει. Δεν πιστεύω πως μόνιμα κατ' ανάγκη θα πρέπει να είναι όλοι σε καθεστώς τηλεργασίας. Αν αναγκαστούμε να το κάνουμε αυτό, φυσικά, ως προσαρμοστικά όντα, θα το κάνουμε αλλά θεωρώ πως σε πολύ μεγάλη μερίδα του κόσμου θα έχει αρνητικές συνέπειες. Από την άλλη μεριά, συναντάμε μεγάλες δυσκολίες στην ένταξη νέων στελεχών στις ομάδες. Εμείς, λόγου χάρη, είχαμε επιπρόσθετες ανάγκες και έτσι από το Μάρτιο μέχρι και το Σεπτέμβριο εντάξαμε στην ομάδα μας οχτώ νέα άτομα. Δίχως την πανδημία θα τους είχαμε εντάξει πολύ πιο γρήγορα και άμεσα. Οι νέοι εργαζόμενοι πρέπει να εκπαιδευτούν, να μάθουν την ομάδα τους και κάποιοι χρειάστηκε, και θα χρειαστεί, να το κάνουν αυτό απομακρυσμένα. Το πώς είναι η μεγάλη πρόκληση. Σε βάθος χρόνου, θεωρώ ότι η λειτουργία





των ομάδων θα είναι προβληματική. Μάτια που δε βλέπονται, άλλωστε, γρήγορα λησμονιούνται. Για μια περίοδο κάποιων εβδομάδων δε χανόμαστε, ναι. Αλλά για μια διάρκεια μηνών ή ετών, δε μπορού να το φανταστώ. Ελπίζω να μη φτάσουμε ποτέ σε αυτό.

να το δούμε διαφορετικά. Όπως λένε, έναν ελέφαντα τον τρως φέτα-φέτα και ξεκινάς κόβοντας το πρώτο κομματάκι. Έτσι γίνεται και με αυτήν την κρίση. Δηλαδή, πρέπει να κοιτάξουμε την επόμενη ημέρα, δε μπορούμε να κάνουμε μακροπρόθεσμο σχεδιασμό. Δεν υπάρχει η

συγκράτηση δεν αποφέρει αποτελέσματα, παρά μόνο για τις πρώτες εβδομάδες. Πρέπει να γίνει ένας μικρός σχεδιασμός της προσαρμογής των εργαζομένων στα νέα δεδομένα, κάτι που σήμερα φαντάζει ως μεγάλη δυσκολία είτε λόγω της τηλεργασίας είτε λόγω κλεισίματος της επιχείρησης για δεκατέσσερις ημέρες, με την εμφάνιση κάποιου κρούσματος και τον τρόπο που αυτό θα το προσαρμόσεις στο core business που έχεις. Η πρόκληση δεν είναι για τις εταιρίες τεχνολογίας ή πληροφορικής αλλά κυρίως γι' αυτές που δραστηριοποιούνται στον πρωτογενή τομέα, οι οποίες θα πρέπει να κάνουν κάτι ριζικό. Πρέπει όλοι να εκμεταλλευτούν τα μέσα της τεχνολογίας και να προσαρμόσουν προϊόντα και υπηρεσίες στη νέα κατάσταση. Για εμάς, η κρίση ήταν μια ευκαιρία και θα είναι πάντα γιατί εμπεριέχει το ρίσκο. Άλλωστε, ξέρετε, οι μικρές επιχειρήσεις διαθέτουν μεγαλύτερη ανοχή στους

## 8. Τι θα συμβουλευάτε τους Έλληνες επιχειρηματίες σε σχέση με τη διαχείριση της κρίσης του Covid-19; Ποια είναι η πρόβλεψή σας για το μέλλον της αγοράς;

Αυτή την περίοδο υπάρχει μεγάλος φόβος και δικαιολογημένα. Αυτό προκύπτει από την έλλειψη σχεδιασμού, μιας και ο επιχειρηματίας βασίζεται στην πρόβλεψη και το σχεδιασμό. Σε ό,τι είχαμε στη διάθεσή μας μέχρι στιγμής, βιβλία, γνώσεις και εμπειρίες, δεν υπήρχε πουθενά η πιθανότητα μιας πανδημίας. Υπήρχαν πάντα οι οικονομικοί δείκτες που σου λέγανε αν κάτι θα αλλάξει αλλά δεν πιστεύαμε ποτέ πως θα μας επηρεάσει σε κάτι χειροπιαστό, όπως είναι η υγεία. Ήξερες πως μπορεί να υπάρχει μια οικονομική κρίση λ.χ. ότι μπορεί να χάσεις τη δουλειά σου αλλά δε μπορούσες να φανταστείς ότι θα πεθάνεις αύριο ή θα χάσεις κάποιον οικείο σου. Αυτός ο φόβος μετασχηματίζεται και σε οικονομική ανασφάλεια γιατί δεν ξέρεις τι θα συναντήσεις την επόμενη ημέρα. Οπότε είναι δικαιολογημένος και ο φόβος των επιχειρηματιών, καθώς δε μπορούν να σχεδιάσουν.

Πώς να σχεδιάσεις άλλωστε; Πρέπει



πληροφορία και συνεπώς υπάρχει μεγάλη αβεβαιότητα. Το πρώτο βήμα, αναγκαστικά, θα είναι βραχυπρόθεσμο και σταδιακά θα προχωρήσουμε στο μεσοπρόθεσμο και στο μακροπρόθεσμο. Η Ελλάδα προέρχεται από μία οχταετία κρίσης. Το μόνο που μάθαμε είναι πως η

δείκτες. Το να είσαι μικρός σε κρίσεις σε βοηθά, είσαι πολύ πιο ευέλικτος. Υπάρχουν λύσεις και σίγουρα υπάρχουν εργαλεία που μπορεί να εκμεταλλευτεί ο επιχειρηματίας και να προχωρήσει δυναμικά στη νέα κατάσταση.

# ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ → → OUTSOURCING → ΣΤΗ ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ

Σανδάλης Ιωάννης  
Οικονομολόγος—  
Σύμβουλος  
Μισθοδοσίας



δεν είναι κάτι καινούριο στον επιχειρηματικό τομέα, ωστόσο, για πρώτη φορά το συγκεκριμένο καθεστώς εργασίας εφαρμόζεται μαζικά σε παγκόσμια κλίμακα και μάλιστα, σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα. Προκειμένου, ωστόσο, να μπορέσει μία επιχείρηση να απολαύσει τα οφέλη της τηλεργασίας, πέρα φυσικά από τον εφοδιασμό του προσωπικού της με τα απαραίτητα ψηφιακά εργαλεία, θα πρέπει και να καλλιεργήσει στους υπαλλήλους της την κατάλληλη κουλτούρα, στη βάση κυρίως της αμοιβαίας εμπι-

**Τ**ο 2020 όλος ο πλανήτης δέχθηκε τη μεγαλύτερη πανδημία του αιώνα, τον ιό COVID-19. Η καταστροφή ήταν και είναι μαζική,

τόσο στην οικονομία όσο και στην ηθική, στην πνευματική και στην ψυχολογική κατάσταση των ανθρώπων και των λαών. Σε παγκόσμιο επίπεδο οι άνθρωποι νοσούν συνεχώς εφόσον ο ιός είναι μεταδιδόμενος αλλά και αρκετοί συνάνθρωποί μας έχασαν και χάνουν τη ζωή τους. Στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα κυριάρχησαν οι διαδικτυακές επικοινωνίες και οι τηλεδιασκέψεις. Οι άνθρωποι χάνουν διαρκώς τη δια ζώσης επικοινωνία, την οποία διαδέχεται θριαμβευτικά η εξ αποστάσεως, με αποτέλεσμα η διαπροσωπική και η αλληλεπιδραστική επικοινωνία να δεχθεί βαρύ πλήγμα και η συναισθηματική νοημοσύνη να γίνεται δύσκολα προσιτή στους ανθρώπους. Οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν επικοινωνιακά ζητήματα ενώ οι εμπάθειες, τα συμφέροντα, η κακεντρέχεια, ο φόβος, η έλλειψη ενσυναίσθησης και ενσυνειδητότητας αντικατέστησαν τη συνεργασία, τη συνοχή, την κατανόηση, την υπευθυνότητα και τον αλτρουισμό. Αρκετοί εργοδότες αναγκάστηκαν να κλείσουν τις επιχειρήσεις τους καθώς δεν μπορούν να τις συντηρήσουν ενώ οι χώροι εστίασης και ο τουρισμός έπεσαν σε χαμηλά οικονομικά επίπεδα. Όσες επιχειρήσεις δεν υποχρεώθηκαν να αναστείλουν τις εργασίες τους βρέθηκαν αντιμέτωπες με την πρόκληση της απομακρυσμένης εργασίας και της αναγκαστικής προσαρμογής των λειτουργιών τους στα νέα δεδομένα. Αν και η τηλεργασία

στοσύνης, της διαφάνειας και της αυτοαξιολόγησης. Σημαντικό, επίσης, κομμάτι της απομακρυσμένης εργασίας είναι η παροχή κατάλληλης καθοδήγησης στο προσωπικό, όχι μόνο για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης συνέχισης των εργασιών της εταιρείας αλλά και για την επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων της. Η συχνή ενημέρωση της ομάδας που εργάζεται απομακρυσμένα για τις διάφορες εργασίες που καλείται να διεκπεραιώσει ο καθένας σε ημερήσια και σε εβδομαδιαία βάση αλλά και η προσωπική αξιολόγηση των επιδόσεών του παίζουν σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματική διεκπεραίωση της εξ αποστάσεως εργασίας. Αναμφίβολα, η απομακρυσμένη εργασία προϋποθέτει δομικές και λειτουργικές αλλαγές και συνιστά ένα στοίχημα για κάθε εταιρεία που την εφαρμόζει.

Ωστόσο, η πρωτόγνωρη αυτή εμπειρία σίγουρα θα αποδειχθεί πολύτιμη για το μέλλον της εταιρείας. Όπως φαίνεται μέχρι στιγμής, δεν πρόκειται απλά για μία μέθοδο εργασιακής απομόνωσης εν μέσω πανδημίας, αλλά για το μέλλον της εργασίας. Θα πρέπει, λοιπόν, να γίνει κατανοητό, τόσο από τους εργοδότες, όσο και από τους εργαζομένους, ότι εργασία εξ αποστάσεως δε σημαίνει κατ' ανάγκη εξασθένηση των εργασιακών σχέσεων. Η υγειονομική κρίση δεν έχει επηρεάσει, όμως, μόνο το σύστημα της απομακρυσμένης εργασίας. Υπάρχουν αλλαγές στα χρονικά όρια εργασίας, στις απολύσεις, στο διευθυντικό δικαίωμα του εργοδότη, στις

υπερωρίες, στον τρόπο χορήγησης αδειών και σε πολλά ακόμα σημεία των εργασιακών σχέσεων. Αλλαγές, οι οποίες ενώ στην αρχή θεωρούνταν έκτακτες και πρόσκαιρες, εν τέλει, θα επηρεάζουν για μεγάλο χρονικό διάστημα την αγορά εργασίας, την οικονομία, την κοινωνία και τελικά την καθημερινότητά μας. Κάποιες από τις βασικές αλλαγές των εργασιακών σχέσεων, εξαιτίας της κρίσης του κορωνοϊού, είναι:

#### **Αναστολές συμβάσεων εργασίας.**

Προβλέπεται αναστολή συμβάσεων εργασίας εργαζομένων σε επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, των οποίων η λειτουργία αναστάληκε με εντολή δημόσιας αρχής ή που τα οικονομικά της δεδομένα έχουν πληγεί σημαντικά.

#### **Ωράρια – Οργάνωση χρόνου εργασίας.**

Σε πρόσφατο ΦΕΚ ορίζεται ότι το ωράριο εργασίας των εργαζομένων σε επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα της Περιφέρειας Αττικής, υποχρεωτικά προσαρμόζεται κατά την έναρξη και λήξη του, με τρόπο ώστε ανά μισή ώρα και εντός διώρου να προσέρχονται και να αποχωρούν οι εργαζόμενοι σε σχέση με την έναρξη και τη λήξη αντίστοιχα του ωραρίου τους. Στο ίδιο άρθρο νόμου αναφέρεται ότι εφαρμόζεται υποχρεωτικά σύστημα εξ αποστάσεως παροχής εργασίας σε όποιες περιπτώσεις η εργασία μπορεί να παρασχεθεί με αυτό το σύστημα σε ποσοστό 40% επί του συνολικού αριθμού αυτών των εργαζομένων. Μπορεί η συγκεκριμένη νομοθετική διάταξη να αφορά τις επιχειρήσεις της Περιφέρειας Αττικής αλλά η ισχύς του δύναται να επεκταθεί και σε άλλες περιοχές της Επικράτειας, όπου δηλαδή τα θετικά κρούσματα του ιού θα παρουσιάζονται αυξημένα.

#### **Υπερωρίες.**

Εφόσον εξακολουθεί να υφίσταται άμεσος κίνδυνος εμφάνισης και διασποράς του κορωνοϊού COVID-19 και μέχρι τις 31/12/2020, όπως έχει τροποποιηθεί, επιχειρήσεις που

έχουν εξαντλήσει τα ανώτατα όρια υπερωριακής απασχόλησης των εργαζομένων τους μπορούν να τους απασχολήσουν υπερωριακά χωρίς σχετική απόφαση έγκρισης του



Υπουργού Εργασίας. Χωρίς τη σχετική έγκριση ανοίγει διάπλατα ο δρόμος για προσαρμογή του χρόνου εργασίας στις ανάγκες του εργαζομένου και της επιχείρησης. Θα δίνεται η δυνατότητα σε εργοδότη και εργαζόμενο να συμφωνούν την «κάλυψη» της υπέρβασης του χρόνου απασχόλησης μιας ημέρας με αντίστοιχη μείωση σε άλλη ημέρα ρεπό, πρόσθετη άδεια κλπ, κατόπιν αιτήματος του εργαζομένου ή του εργοδότη που ο αντισυμβαλλόμενος μπορεί να αρνηθεί μόνο για σοβαρό λόγο.

#### **Μεταφορά εργαζόμενου σε άλλη επιχείρηση του ομίλου.**

Ο εργοδότης, του οποίου η επιχειρηματική δραστηριότητα πλήττεται σημαντικά ή τελεί υπό απαγόρευση της επιχειρηματικής δραστηριότητάς του με κρατική εντολή μπορεί να μεταφέρει προσωπικό από τη μία επιχείρηση του ομίλου σε άλλη επιχείρηση του ιδίου ομίλου, κατόπιν σχετικής μεταξύ τους συμφωνίας. Ο εργοδότης, δηλαδή, αποφασίζει μονομερώς τη μεταφορά του εργαζόμενου και η αναφερόμενη συμφωνία αφορά τη συμφωνία μεταξύ των επιχειρήσεων του ομίλου για την επικείμενη μεταφορά.

#### **Απολύσεις.**

Οι επιχειρήσεις που ανέστειλαν τη λειτουργία τους με κρατική εντολή και συνεχίζεται η αναστολή λειτουργίας τους απαγορεύεται να

κάνουν απολύσεις για όσο χρονικό διάστημα παραμένουν κλειστές. Επαναλειτουργούσες επιχειρήσεις με εντολή δημόσιας αρχής εφόσον δεν κάνουν χρήση της παράτασης αναστολής συμβάσεων μπορούν να προβαίνουν σε απολύσεις του προσωπικού τους αμέσως μετά την επαναλειτουργία τους. Αν όμως παρατείνουν την αναστολή των συμβάσεων μέρους του προσωπικού τους απαγορεύεται να προβούν σε απολύσεις για όσο χρονικό διάστημα διαρκεί η αναστολή των συμβάσεων.

#### **Εργαζόμενοι που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες.**

Προβλέπονται μέτρα στήριξης και ειδικές συνθήκες εργασίας των εργαζομένων του ιδιωτικού τομέα που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες και θεωρούνται άτομα υψηλού κινδύνου και περιγράφεται η διαδικασία εφαρμογής αυτών των μέτρων προστασίας.

#### **Άδεια Ειδικού σκοπού.**

Με σχετικές εγκυκλίους του Υπ. Εργασίας παρέχονται οδηγίες για τη χορήγηση της άδειας ειδικού σκοπού, σε περίπτωση αναστολής λειτουργίας σχολικών μονάδων ή μονάδων φροντίδας παιδιού, καθώς

και τμημάτων αυτών, λόγω εμφάνισης επιβεβαιωμένου ή ύποπτου κρούσματος κορωνοϊού COVID-19.

### Μηχανισμός ΣΥΝ-ΕΡΓΑΣΙΑ.

Οι εργοδότες δύνανται να προβαίνουν μονομερώς σε μείωση του εβδομαδιαίου χρόνου εργασίας των πλήρως απασχολούμενων εργαζομένων έως του ποσοστού του πενήντα τοις εκατό (50%) είτε για μέρος είτε για το σύνολο των εργαζομένων τους, ανάλογα με τις λειτουργικές τους ανάγκες. Η μείωση του εβδομαδιαίου χρόνου εργασίας δεν επιφέρει μετατροπή της σύμβασης εργασίας και στους εργαζόμενους καταβάλλεται οικονομική κρατική ενίσχυση βραχυχρόνιας εργασίας, η οποία ανέρχεται σε ποσοστό 60% επί των καθαρών αποδοχών τους που αντιστοιχούν στο χρόνο κατά τον οποίο δεν εργάζονται. Αυτές οι ανατροπές των εργασιακών σχέσεων δοκίμασαν και εξακολουθούν να δοκιμάζουν τα αντανάκλαστικά τόσο των Δημοσίων Αρχών που κλήθηκαν να θεσμοθετήσουν άμεσα τις αλλαγές όσο και των επιχειρήσεων που πρέπει να δείχνουν υψηλή ετοιμότητα λήψης αποφάσεων και εφαρμογής του τροποποιημένου επιχειρηματικού τους σχεδιασμού. Προϋπόθεση δυνατότητας λήψης αυτών των σημαντικών αποφάσεων που εκτρέπουν τον αρχικό προγραμματισμό από όλα του τα στάδια είναι η στελέχωση των τμημάτων μιας επιχείρησης με εξειδικευμένα στελέχη που έχουν τη δυνατότητα επεξεργασίας, ανάλυσης, ερμηνείας και εφαρμογής των νέων δεδομένων κάτω από απίστευτη πίεση χρόνου. Η πραγματικότητα δείχνει ότι, εκτός των επαγγελματιών του χώρου των επιχειρήσεων, μόνο οι πολυεθνικές και οι πολύ μεγάλες εταιρίες είναι επανδρωμένες σε όλα τους τα τμήματα με ικανό αριθμό στελεχών, ικανών να ανταπεξέλθουν στις νέες προκλήσεις των εργασιακών σχέσεων. Αυτός είναι, άλλωστε, κι ο λόγος που οι περισσότερες επιχειρήσεις επιλέγουν τη διαδικασία εξωτερίκευσης μέρους ή του συνόλου των δραστηριοτήτων τους (outsourcing), προσδοκώντας την αμεσότητα της πληροφορίας, την επιχειρηματική ευελιξία και την ποιοτική βελτίωση της αποτελεσματικότητας των εργασιών τους. Με

αυτόν τον τρόπο οι εταιρίες από τη μία εστιάζουν στον κύριο τομέα δραστηριότητάς τους και από την άλλη προσθέτουν αξία στη λειτουργία τους. Οι εταιρίες outsourcing διαθέτουν επαγγελματίες πολλών διαφορετικών ειδικοτήτων με υψηλές προδιαγραφές επιστημονικής κατάρτισης, εξειδίκευσης στα αντικείμενα εργασίας και ομάδες έργου συντονισμένες με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορούν να καλύψουν οποιαδήποτε ανάγκη προκύψει στην επιχείρηση όσο εξειδικευμένη κι αν αυτή είναι. Σε αυτές τις ομάδες έργου η πρόσβαση στην πληροφορία, ο διαμοιρασμός της και η διάχυση γνώσης γίνεται με τέτοιο τρόπο που όχι απλά καλύπτεται άμεσα η ανάγκη της επιχείρησης αλλά διαμορφώνονται και οι σωστές αντιλήψεις για τις μελλοντικές επιχειρηματικές κινήσεις. Εξαιτίας της υψηλής τους ειδίκευσης, τα στελέχη αυτά κατέχουν υψηλό βαθμό γνώσης του θεσμικού πλαισίου και έχουν συνεχή ενημέρωση των νέων νόμων και τάσεων, που διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία και την αποφυγή λαθών και παρατυπιών. Πέρα όμως από τη στελέχωσή τους, οι εταιρίες outsourcing έχουν επενδύσει σε προηγμένα πληροφοριακά συστήματα, έτσι ώστε, οι πληροφορίες που αντλούνται να μετατρέπονται σε εργαλεία αποδοτικότερης και αποτελεσματικότερης διαχείρισης. Το μεγαλύτερο, ίσως, πλεονέκτημα της συνεργασίας με μια εταιρία outsourcing αποτελεί η αντικειμενικότητα στη λήψη των αποφάσεων που θα προταθούν στην επιχείρηση, καθώς υπάρχει η σχετική «απόσταση» από το εσωτερικό καθημερινό εργασιακό περιβάλλον, το οποίο αποτελεί εγγύηση για την τήρηση διαδικασιών και τον έλεγχο των λειτουργιών. Τα οφέλη της εξωτερικής ανάθεσης εργασιών γίνονται ιδιαίτερα αντιληπτά την εποχή της πανδημίας, όπου οι υποβολές δηλώσεων αναστολών συμβάσεων, οι άδειες ειδικού σκοπού, οι μειώσεις ενοικίων, οι αποζημιώσεις ειδικού σκοπού των επιχειρήσεων, τα προγράμματα επιστρεπτέων προκαταβολών και πολλές άλλες υποχρεώσεις προϋποθέτουν τη συνεργασία και τη συνεχή παρακολούθηση μεταξύ των συμ-



βούλων διαφορετικών τμημάτων. Όσον αφορά την ένταξη μιας επιχείρησης σε προγράμματα κρατικών επιδοτήσεων, εκεί η συνεργασία με μια εταιρία outsourcing αποτελεί μονόδρομο. Η πολυπλοκότητα τόσο της εκδήλωσης ενδιαφέροντος συμμετοχής όσο και των υποβολών με τους συνεχείς ελέγχους καθιστά απαγορευτική τη διαδικασία συμμετοχής σε κάποιον αμύητο. Αυτός, άλλωστε, είναι κι ο κύριος λόγος που τα προγράμματα αυτά παραμένουν ανεκμετάλλευτα από τις επιχειρήσεις, παρά τα υψηλά ποσοστά επιχορηγήσεων που προβλέπουν. Η εξειδικευμένη γνώση και η μεγάλη εμπειρία ενός εξωτερικού συμβούλου αποδεικνύεται εξαιρετικά χρήσιμη για τις επιχειρήσεις, σε όλους σχεδόν τους τομείς. Η ριζική αλλαγή του ευρύτερου περιβάλλοντος και συνακόλουθα του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, οδηγεί σε ένα νέο μοντέλο λειτουργίας, με περιορισμό ρίσκου, καινοτομία, βελτιστοποίηση διαδικασιών, εισαγωγή νέων τεχνολογιών, ποιοτικότερη πληροφόρηση για τη Διοίκηση και τελικά σημαντική εξοικονόμηση κόστους. Οι πάροχοι των υπηρεσιών outsourcing μετατρέπονται από απλούς συνεργάτες, σε στρατηγικούς συμβούλους και επιβεβαιώνεται η σύγχρονη τάση που επιβάλλει τη σύνδεση της υπηρεσίας, με τη λήψη αποφάσεων, το στρατηγικό σχεδιασμό με τη δημιουργία αξίας. Οι υπηρεσίες που προσφέρουν δεν αναλώνονται πλέον στη συλλογή και καταχώρηση της πληροφορίας αλλά εμπλέκονται στην πηγή προέλευσής της, στο κανάλι διοχέτευσής της, αν είναι ακριβής και εν συνεχεία σε ποια μορφή καταλήγει στη Διοίκηση και αν λειτουργεί υποστηρικτικά στη λήψη αποφάσεων, αλλά και γενικότερα στο στρατηγικό σχεδιασμό.

## » Αντί Επιλόγου

**Η** περίοδος της ψηφιακής εποχής και διακυβέρνησης αποτελεί τη νέα πραγματικότητα επηρεάζοντας την παγκόσμια οικονομία, την εξέλιξη της κοινωνίας και την καθημερινότητα όλων μας.

Τα νέα τεχνολογικά μέσα και η γρήγορη αναβάθμισή τους μας δημιουργούν την ανάγκη για προσαρμοστικότητα. Ο κόσμος μας, πλέον, στις νέες συνθήκες που διαμορφώθηκαν, μετά την πανδημία του COVID-19, αλλάζει. Με νέες συνθήκες εργασίας, νέες συνήθειες και διαφορετικό τρόπο συνδιαλλαγής.

Το επόμενο διάστημα θα προκύπτουν μόνιμα αλλαγές στο πως κυκλοφορούμε και εργαζόμαστε. Η τηλεργασία, παρόλο που έκανε τα δειλά της βήματα χρόνια πριν, σήμερα αποτελεί κλειδί στην πρόκληση της εξέλιξης της αγοράς και της ροής του χρήματος, σε κατάσταση περιορισμών. Οι μηχανισμοί ανάκαμψης των αγορών, οι κρατικές επενδύσεις και η στήριξη της επιχειρηματικότητας, δίνουν το ερέθισμα για την ενεργοποίηση όλων μας σε συμμετοχή στην προσπάθεια.

Το στοίχημα σήμερα, λοιπόν, είναι το πώς θα προσαρμοστούμε στις πρόσκαιρες ίσως αλλαγές έχοντας στο νου πως η υπομονή σε καταστάσεις κρίσεων είναι το μεγαλύτερο προσόν.

Η τεχνολογική επανάσταση και η εκτεταμένη χρήση των επιτευγμάτων της δημιουργεί, πλέον, την ανάγκη για δράση, με βασική μέριμνα τη μελλοντική επιβίωση. Ο κόσμος μας διοικείται από τις μηχανές και η καθημερινότητα των ανθρώπων αυτοματοποιείται. Ο σύγχρονος άνθρωπος, επιχειρηματίας, εργαζόμενος, πολίτης, έχει να ανταγωνιστεί πέρα από τους συνανθρώπους του, την τεχνολογία και τις συνεχόμενες αλλαγές του περιβάλλοντος όπου ζει.

Το μέλλον είναι αβέβαιο, η κοινωνία του σήμερα φαντάζει ένα ξεπερασμένο μοντέλο.

Στόχος μας να είμαστε πρωταγωνιστές στο μέλλον που διαγράφεται μπροστά μας χωρίς να παραχωρήσουμε τη θέση μας στα επιτεύγματα της πληροφορικής που εμείς δημιουργήσαμε.



Αναπτύσσουμε Στρατηγικές  
Στηρίζουμε Οράματα!



3ο χλμ. Ε.Ο. Ιωαννίνων - Αθηνών,  
452 21 Ιωάννινα



[info@sigma-consultants.eu](mailto:info@sigma-consultants.eu)



26510 83180, 83181  
26510 83182



[www.sigma-consultants.eu](http://www.sigma-consultants.eu)