

Έρευνα

# «Η ΑΙ Ετοιμότητα των ΜμΕ Επιχειρήσεων στην Ελλάδα – 2025»

Επιτελική Σύνοψη, Εργαστήριο ELTRUN του ΟΠΑ  
Οκτώβριος 2025

# Περιεχόμενα

Εισαγωγή .....	3
Ψηφιακή ετοιμότητα και επιχειρηματικά οφέλη.....	5
Υιοθέτηση του AI από τις επιχειρήσεις .....	8
Η χρήση εργαλείων AI από τις επιχειρήσεις.....	11
Αναγκαιότητα αυτοματοποίησης και υιοθέτηση εφαρμογών AI σε βασικές επιχειρηματικές λειτουργίες και διαδικασίες .....	14
Το χάσμα μεταξύ ανάγκης και ετοιμότητας για την υιοθέτηση του AI .....	26
Σημαντικότητα και χρήση AI ανά Διαδικασία .....	28
Στρατηγική και προκλήσεις στην αξιοποίηση του AI .....	32

# Εισαγωγή

Η πρώτη πανελλαδική ποσοτική έρευνα «**AI Readiness Index 2025 – Η Ετοιμότητα των ΜμΕ στην Ελλάδα**» είναι μια πρωτοβουλία της ENTERSOFTONE με στόχο να χαρτογραφήσει για πρώτη φορά πού βρίσκονται οι ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις: πόσο έτοιμες είναι να υιοθετήσουν το Artificial Intelligence (AI), ποιες ευκαιρίες βλέπουν και ποια εμπόδια αντιμετωπίζουν.

Η μελέτη πραγματοποιήθηκε από το **Εργαστήριο ELTRUN του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών**, για λογαριασμό της ENTERSOFTONE, με στόχο να αποτυπώσει πώς οι επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται την αξία του AI, ποιες προκλήσεις αντιμετωπίζουν και σε ποιο στάδιο ωριμότητας βρίσκονται.

Η έρευνα διεξήχθη με τη μέθοδο των τηλεφωνικών συνεντεύξεων, την περίοδο **Ιουλίου – Σεπτεμβρίου 2025, σε 350 επιχειρήσεις** από όλη την Ελλάδα. Το δείγμα αφορά **μεσαίες επιχειρήσεις (10–50 εργαζόμενοι)**, ένα από τα πλέον δυναμικά τμήματα της ελληνικής οικονομίας, που συνδυάζει τις προκλήσεις των μικρών και τις φιλοδοξίες των μεγάλων επιχειρήσεων.

Την επιστημονική καθοδήγηση της έρευνας είχαν ο Καθηγητής Γιώργος Δουκίδης και οι κύριοι ερευνητές του Εργαστηρίου ELTRUN του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Δρ. Τιμοθέων Φαρμάκης και Δρ. Κατερίνα Φραιδάκη.





**Γιάννης Σαλίχος**  
CTPO, ENTERSOFTONE

“ Τα ευρήματα του AI Readiness Index 2025 επιβεβαιώνουν ότι η τεχνητή νοημοσύνη αποτελεί πλέον αναγκαιότητα για τις ελληνικές ΜμΕ, όχι πολυτέλεια. Υπάρχει διάθεση για υιοθέτηση, αλλά η πραγματική εφαρμογή απαιτεί ποιοτικά δεδομένα, οργανωσιακή ετοιμότητα και τα κατάλληλα εργαλεία. Η έρευνα επιβεβαιώνει την αξία των στρατηγικών επενδύσεων που κάνουμε σε λύσεις ενσωματωμένης τεχνητής νοημοσύνης, οι οποίες απλοποιούν την πολυπλοκότητα και προσφέρουν στις επιχειρήσεις χρόνο και χώρο να αναπτυχθούν. ”



**Καθηγητής Γεώργιος Δουκίδης**  
ELTRUN, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

“ Η τεχνητή νοημοσύνη δεν πρέπει να αξιοποιείται μόνο ως εργαλείο έξυπνης αναζήτησης, αλλά ως νέος τρόπος σκέψης, λειτουργίας και οργάνωσης των επιχειρήσεων. Άρα είναι αναγκαίο να συντονίσουμε και να υποστηρίξουμε τις χιλιάδες τυπικές ελληνικές επιχειρήσεις να κινηθούν οργανωμένα και μαζικά στη συστηματική αξιοποίηση του AI για να μετατρέψουν τη γνώση σε αποδοτικότητα και ανταγωνιστικότητα. ”



**Δρ. Τιμοθέων Φαρμάκης**  
ELTRUN, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

“ Η ανάγκη για αυτοματοποίηση μέσω AI είναι πλέον οριζόντια, αγγίζοντας κάθε κρίσιμο σημείο των επιχειρηματικών λειτουργιών, από το Marketing και το HR έως την Εφοδιαστική Αλυσίδα. Ωστόσο, παρότι η αναγκαιότητα αξιολογείται πολύ υψηλά, η πραγματική ετοιμότητα παραμένει χαμηλή, δημιουργώντας ένα σημαντικό χάσμα, αλλά και μια μεγάλη στρατηγική ευκαιρία για τις ελληνικές επιχειρήσεις. ”



**Δρ. Κατερίνα Φραιδάκη**  
ELTRUN, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

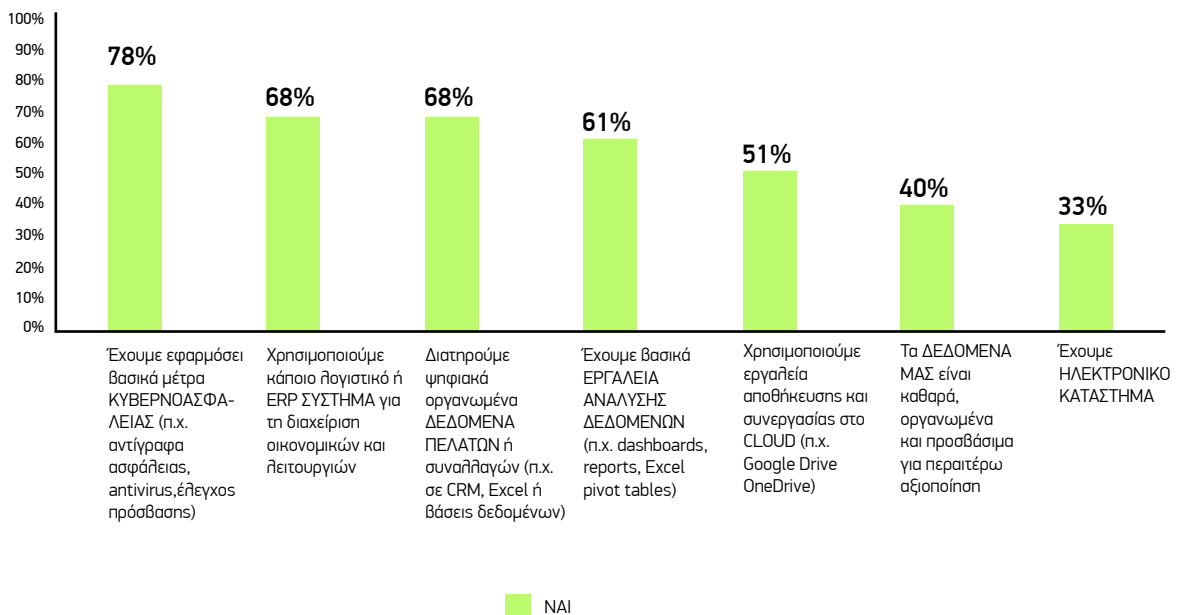
“ Η Τεχνητή Νοημοσύνη αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά εργαλεία στην φαρέτρα των Μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Η έρευνα μας αναδεικνύει τη σημασία της, αλλά και την ανάγκη που έχουν οι επιχειρήσεις τόσο να εκπαιδευθούν όσο και να μπορέσουν να βρουν ανθρώπους οι οποίοι θα ενταχθούν στις ομάδες τους και θα αναλάβουν την ενσωμάτωση του AI στις καθημερινές δραστηριότητές τους. ”



Ψηφιακή ετοιμότητα  
και επιχειρηματικά οφέλη

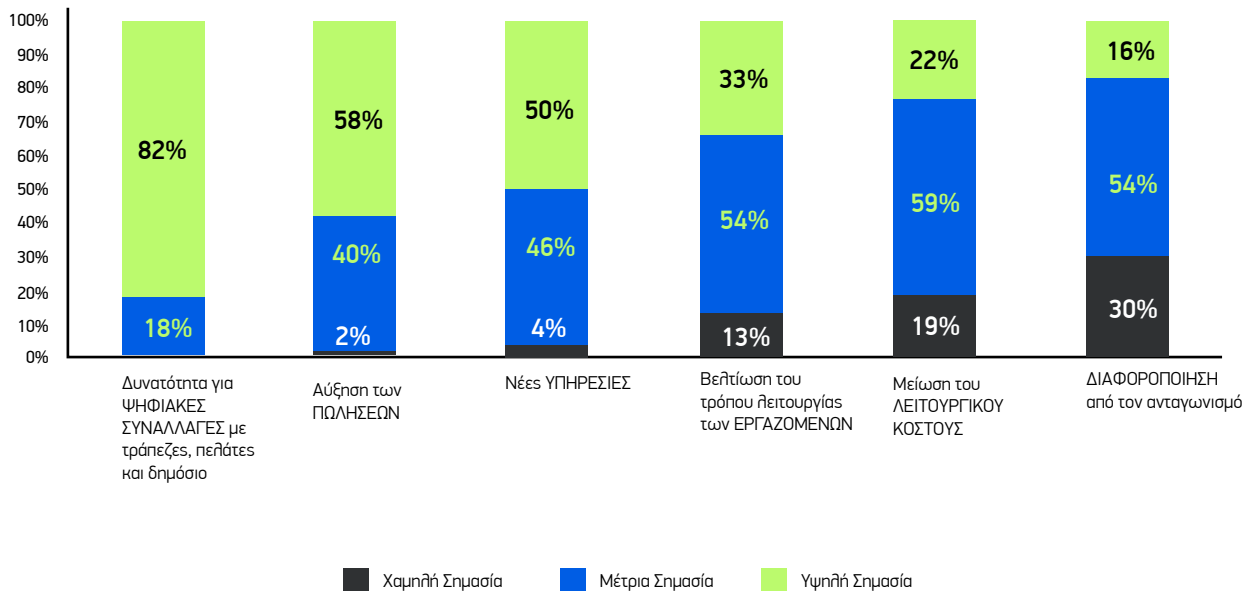
## Τα καθαρά δεδομένα πρόκληση για τις επιχειρήσεις

Η πλειονότητα των μεσαίων επιχειρήσεων εμφανίζει ικανοποιητικό επίπεδο ψηφιακής υποδομής, με **7 στις 10 να διαθέτουν τα αναγκαία επιχειρηματικά συστήματα ERP και CRM**. Ωστόσο, παραμένουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης, καθώς **μόνο 4 στις 10 επιχειρήσεις διαθέτουν “καθαρά δεδομένα”**, προϋπόθεση απαραίτητη για την αποτελεσματική εφαρμογή λύσεων AI. Επιπλέον, 1 στις 3 επιχειρήσεις διαθέτει ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop), στοιχείο που δείχνει πρόοδο στην ψηφιακή παρουσία, χωρίς ωστόσο να αποτελεί αναγκαιότητα για όλους τους κλάδους δραστηριότητας.



## Περιθώριο βελτίωσης στην αποδοτική αξιοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών

Αναλύοντας τα **οφέλη από τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών**, προκύπτει ότι η πλειονότητα των επιχειρήσεων τις αξιοποιεί κυρίως για **αναγκαίες συναλλαγές με το Δημόσιο, τις τράπεζες και τους προμηθευτές (82%)**. Παράλληλα, **6 στις 10 επιχειρήσεις** δηλώνουν ότι έχουν επιτύχει **αύξηση πωλήσεων ή ανάπτυξη νέων υπηρεσιών**, κυρίως μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ωστόσο, μόνο **1 στις 5** αναγνωρίζει **ουσιαστικά οφέλη μείωσης λειτουργικού κόστους**, ενώ μόνο **1 στις 6** αξιοποιεί τις ψηφιακές τεχνολογίες **στρατηγικά για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας**. Τα ευρήματα αυτά δείχνουν ότι, αν και η ψηφιοποίηση έχει προχωρήσει αρκετά, **υπάρχει σημαντικό περιθώριο βελτίωσης στην αποδοτική και στρατηγική αξιοποίησή της**.

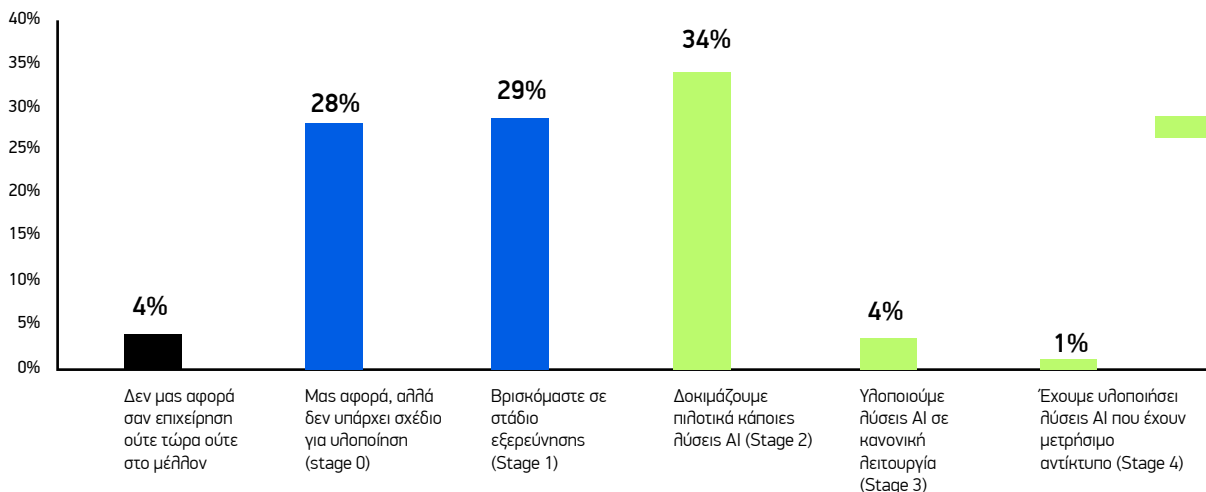




# Υιοθέτηση του AI από τις επιχειρήσεις

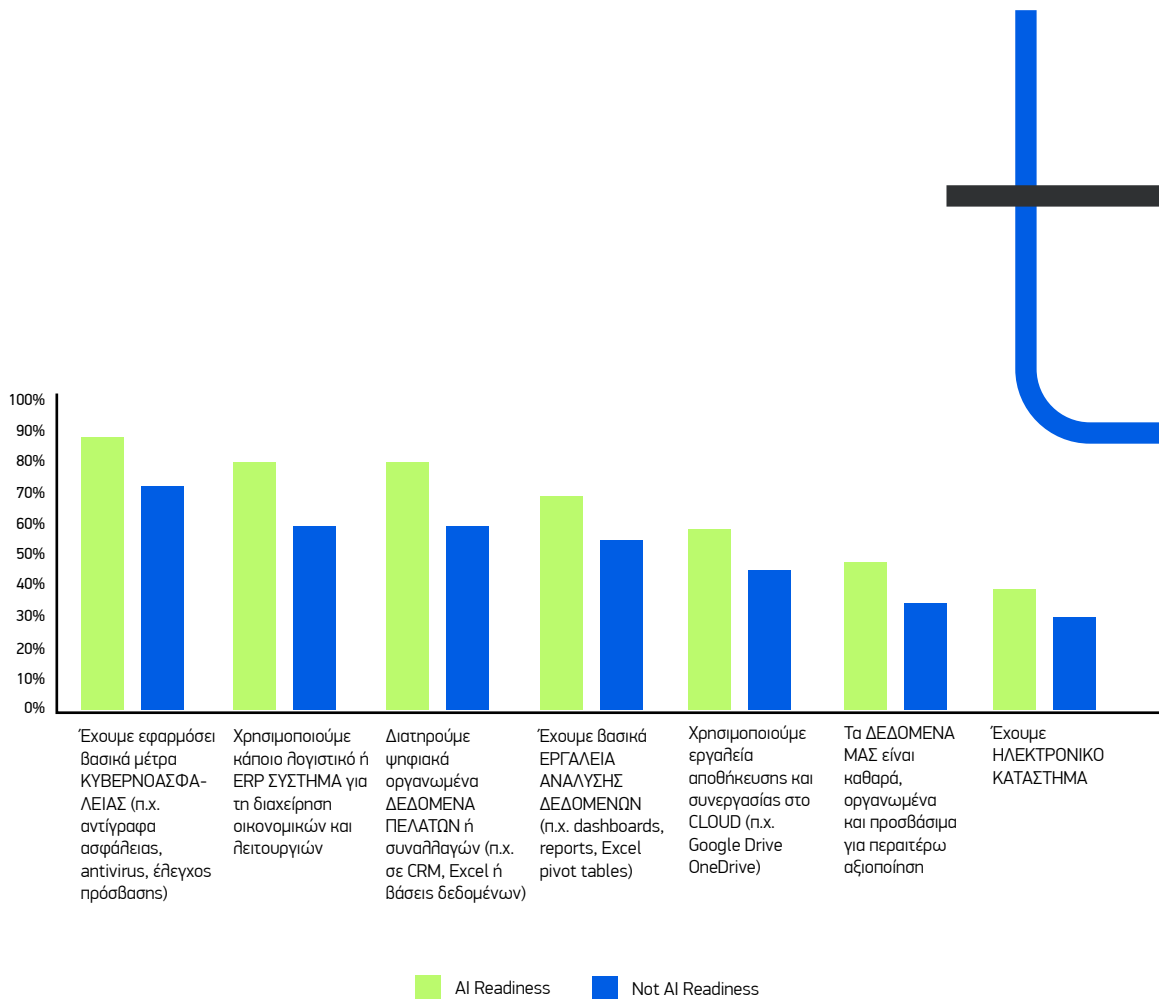
## Υψηλή η γνώση για το AI - Χαμηλή ολοκληρωμένη υλοποίηση

Όσον αφορά την υιοθέτηση του AI, 4 στις 10 επιχειρήσεις (39%) δηλώνουν ότι **έχουν ήδη προχωρήσει ή δοκιμάζουν** την εφαρμογή εργαλείων AI, ενώ το υπόλοιπο **61%** δεν έχει ακόμη ενεργό εμπλοκή. Από όσες χρησιμοποιούν κάποια εφαρμογή AI, το **5%** **έχουν ολοκληρωμένες υλοποιήσεις και μάλιστα το 1% με θετικά αποτελέσματα**, ενώ ένα επιπλέον **34%** βρίσκεται **σε στάδιο δοκιμών και πειραματισμού**, δείχνοντας αυξημένο ενδιαφέρον για την πρακτική αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών.



## Η ψηφιακή ετοιμότητα μιας επιχείρησης συνδέεται άμεσα με το επίπεδο ωριμότητας στη χρήση AI

Η έρευνα αναδεικνύει ότι το **39% των μεσαίων ελληνικών επιχειρήσεων** που ήδη αξιοποιούν ή δοκιμάζουν εργαλεία AI παρουσιάζουν **σημαντικά υψηλότερο επίπεδο ψηφιακής ετοιμότητας** σε σχέση με όσες δεν το κάνουν. Το εύρημα αυτό θεωρείται αναμενόμενο, καθώς **η ψηφιακή ωριμότητα αποτελεί βασική προϋπόθεση** για την αποτελεσματική ενσωμάτωση και αξιοποίηση τεχνολογιών AI στις επιχειρησιακές λειτουργίες.

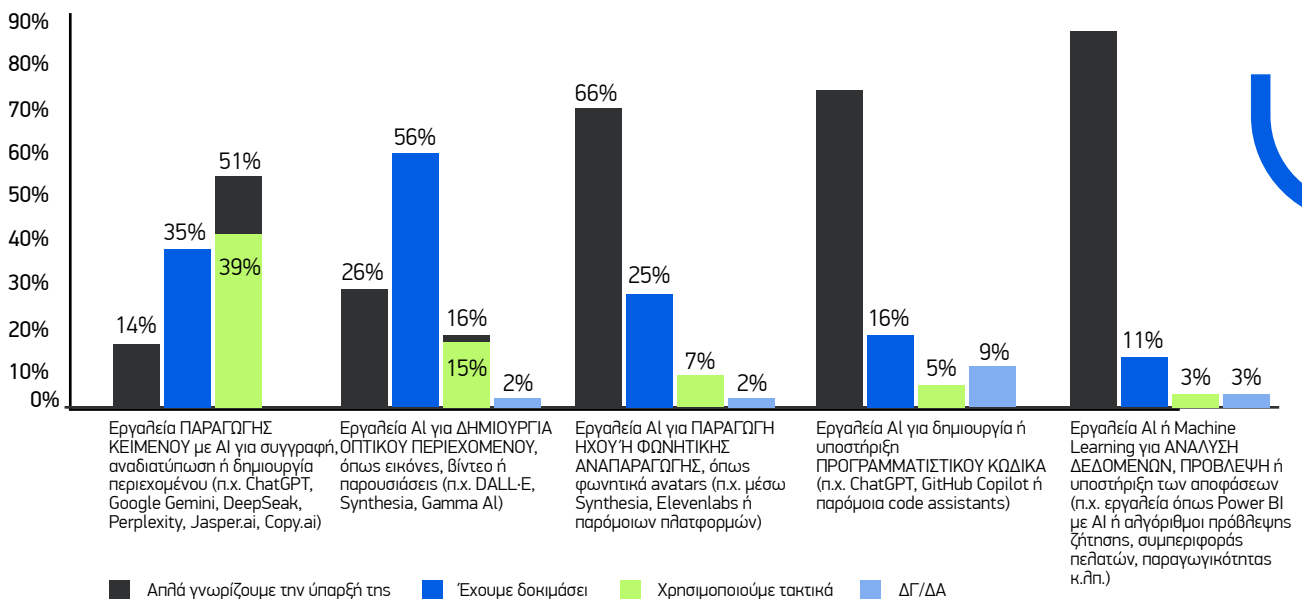




# Η χρήση εργαλείων AI από τις επιχειρήσεις

## Διαδεδομένη η χρήση AI για παραγωγή κειμένου

Οι επιχειρήσεις αξιοποιούν εργαλεία AI που μπορούν να ταξινομηθούν σε **πέντε βασικές κατηγορίες**, ανάλογα με το επίπεδο πολυπλοκότητας και τον σκοπό χρήσης. Η πιο διαδεδομένη κατηγορία αφορά **εργαλεία παραγωγής κειμένου** (όπως το ChatGPT), τα οποία χρησιμοποιούν περίπου **4 στις 10 επιχειρήσεις**, ενώ ένα επιπλέον **12%** τα αξιοποιεί σε **προσωπικό επίπεδο** από τα στελέχη ή τους ιδιοκτήτες. Ακολουθούν τα εργαλεία **δημιουργίας οπτικού περιεχομένου** (15–16%) και **φωνητικής αναπαραγωγής** (7%), τα οποία χρησιμοποιούνται κυρίως σε λειτουργίες **εξυπηρέτησης πελατών** και **marketing**. Τέλος, σε πολύ χαμηλότερα ποσοστά (3% - 5%) εντοπίζεται η χρήση **προχωρημένων εργαλείων προγραμματισμού και ανάλυσης δεδομένων (data analytics)**, τα οποία είτε δεν αφορούν τις επιχειρήσεις λόγω του μεγέθους τους ή υποστηρίζουν πιο σύνθετες αποφάσεις, όπως ο **προγραμματισμός παραγωγής** και η **διαχείριση αποθεμάτων**, που απαιτούν υψηλό επίπεδο οργανωσιακής ετοιμότητας και καθαρών δεδομένων.



## Υψηλό ποσοστό χρήσης AI σε προσωπικό επίπεδο

Με βάση το βαθμό αξιοποίησης των εργαλείων AI, οι μεσαίες ελληνικές επιχειρήσεις **κατατάσσονται σε τέσσερις κατηγορίες**. Το **28%** δεν κάνει καμία χρήση εργαλείων AI, ενώ άλλο ένα **33%** τα χρησιμοποιεί **σε προσωπικό επίπεδο** από ιδιοκτήτες ή στελέχη, χωρίς επίσημη εταιρική υιοθέτηση. Ένα επιπλέον **34%** έχει εντάξει το AI σε απλές **λειτουργίες παραγωγής περιεχομένου και επικοινωνίας**, ενώ ένα **5%** προχωρά σε **προηγμένες εφαρμογές** που υποστηρίζουν αποφάσεις και επιχειρησιακές διαδικασίες.



**Το Παράδοξο: 1 στις 3 επιχειρήσεις (33%)** δηλώνουν ότι, παρότι οι ιδιοκτήτες ή τα στελέχη χρησιμοποιούν **προσωπικά εργαλεία AI**, αυτά **δεν έχουν ακόμη ενσωματωθεί σε εταιρικό επίπεδο**. Το φαινόμενο αυτό αποδίδεται κυρίως στο στάδιο **πειραματισμού** στο οποίο βρίσκονται πολλές επιχειρήσεις, αλλά και σε έναν βαθμό **δισταγμού** απέναντι στη δημόσια αποδοχή της χρήσης AI σε επαγγελματικές υπηρεσίες.

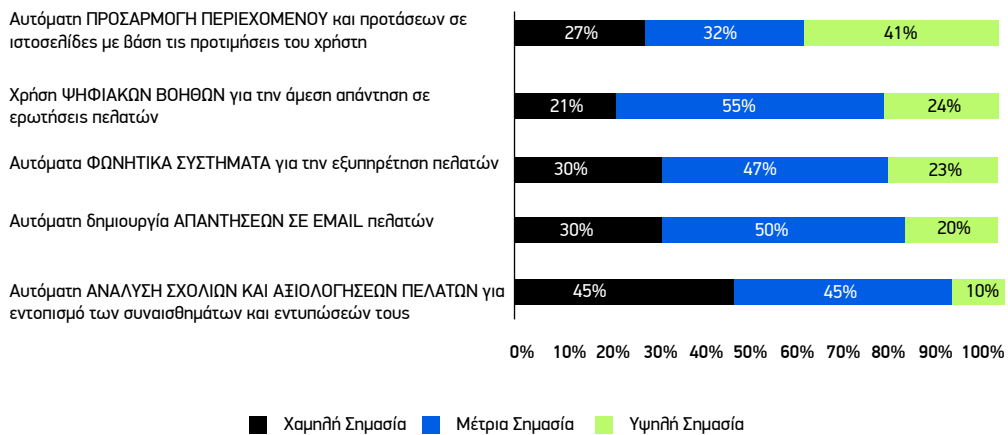
**Αναγκαιότητα αυτοματοποίησης  
και υιοθέτηση εφαρμογών AI  
σε βασικές επιχειρηματικές  
λειτουργίες και διαδικασίες**

Η έρευνα εξετάζει **εννέα βασικές επιχειρησιακές λειτουργίες** και **τριάντα κρίσιμες διαδικασίες**, αξιολογώντας δύο δείκτες: την **αναγκαιότητα αυτοματοποίησης μέσω AI** και την **ετοιμότητα υιοθέτησης** εργαλείων AI. Τα αποτελέσματα αναδεικνύουν ένα σημαντικό **χάσμα μεταξύ ανάγκης και πραγματικής ετοιμότητας**, το οποίο υποδεικνύει τα πεδία με τις μεγαλύτερες ευκαιρίες ανάπτυξης.

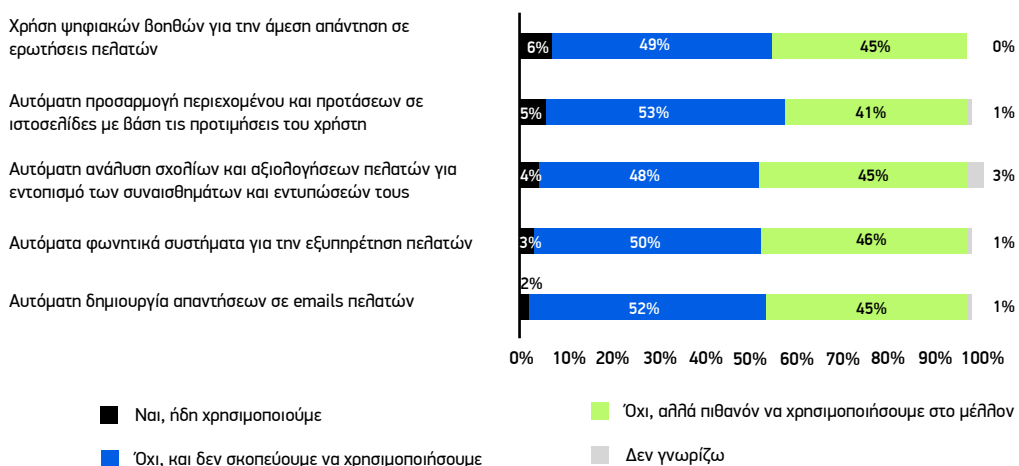


## Εξυπηρέτηση Πελατών

Στη λειτουργία Εξυπηρέτησης Πελατών, οι επιχειρήσεις αναγνωρίζουν την **αναγκαιότητα αυτοματοποίησης** μέσω AI. Ιδιαίτερα σημαντικές θεωρούνται οι διαδικασίες **προσαρμογής περιεχομένου και προτάσεων στις ιστοσελίδες** (41%) με βάση τις προτιμήσεις των χρηστών, καθώς και η **χρήση ψηφιακών βοηθών** για την άμεση επικοινωνία με πελάτες. Ενδεικτικά, **1 στις 4 επιχειρήσεις (24%)** θεωρεί κρίσιμη την αυτοματοποίηση της εξυπηρέτησης, ειδικά σε μικρές εταιρείες που δεν διαθέτουν οργανωμένα call centers αλλά εξυπηρετούν μεγάλο όγκο πελατών.

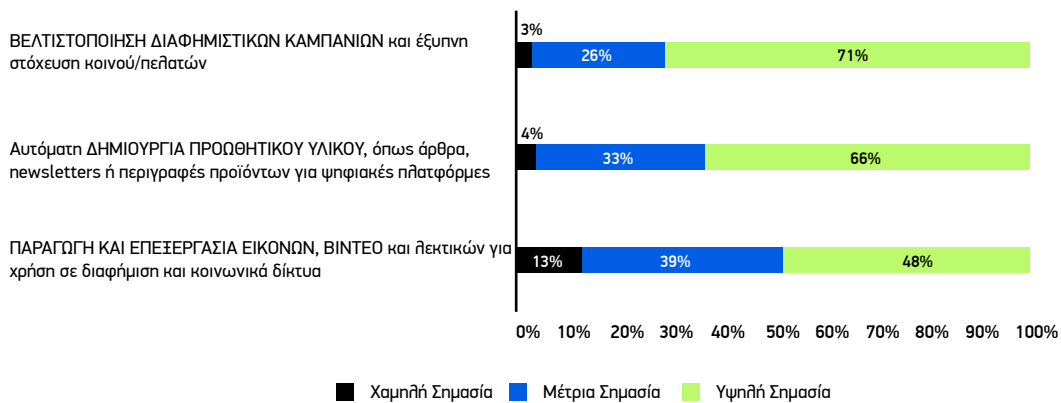


Παρότι οι περισσότερες επιχειρήσεις αναγνωρίζουν την **αναγκαιότητα αυτοματοποίησης** βασικών διαδικασιών, τα **ποσοστά πραγματικής χρήσης** εργαλείων AI παραμένουν χαμηλά, μόλις **5%–6%**. Ενδεικτικά, λίγες επιχειρήσεις έχουν προχωρήσει σε **ψηφιακούς βοηθούς για εξυπηρέτηση πελατών**, όπως ένα **ιατρικό διαγνωστικό κέντρο** που προσφέρει τηλεφωνική υποστήριξη 24/7 ή ένα **κατάστημα εστίασης** που εφαρμόζει “ψηφιακό σερβιτόρο” για απομακρυσμένες παραγγελίες.

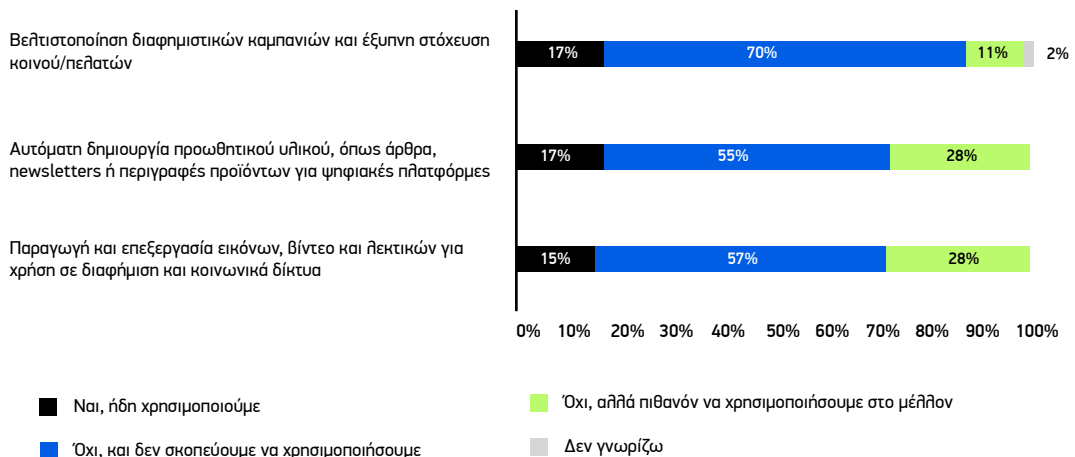


## Marketing & Πωλήσεις

Για το Marketing και Πωλήσεις, οι επιχειρήσεις εμφανίζουν **πολύ υψηλή αναγκαιότητα αυτοματοποίησης** μέσω AI, ιδιαίτερα σε διαδικασίες που σχετίζονται με **βελτιστοποίηση διαφημιστικών καμπανιών και έξυπνη στόχευση πελατών (71%)**. Οι εταιρείες αναγνωρίζουν επίσης την ανάγκη για **αυτόματη δημιουργία προωθητικού υλικού (63%)** -όπως newsletters και άρθρα- καθώς και για **παραγωγή και επεξεργασία εικόνων και βίντεο (48%)** για χρήση στη διαφήμιση και στα κοινωνικά δίκτυα. Τα ποσοστά αναγκαιότητας σε αυτή τη λειτουργία είναι από τα υψηλότερα της έρευνας, δείχνοντας ότι το marketing αποτελεί **κομβικό πεδίο εφαρμογής του AI**.

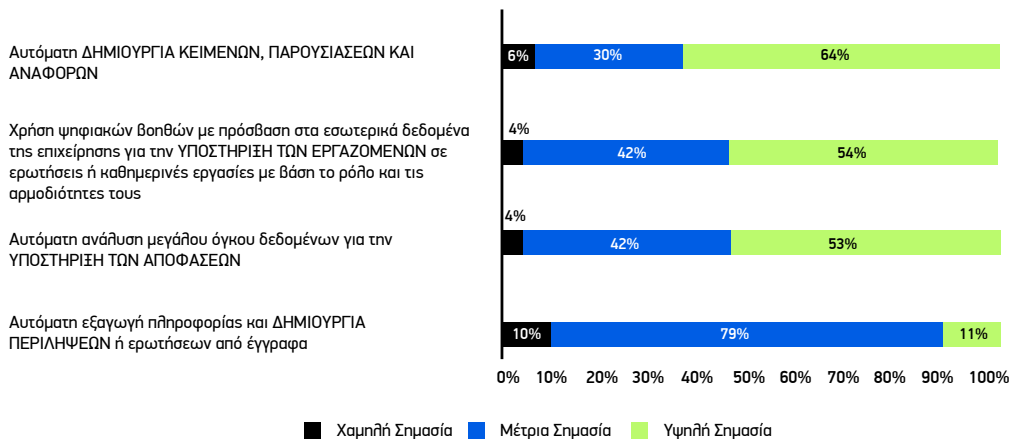


Για το Marketing και Πωλήσεις, το **17%** χρησιμοποιεί AI για **βελτιστοποίηση διαφημιστικών καμπανιών και αυτόματη δημιουργία προωθητικού υλικού**, ενώ **15%** το εφαρμόζει για **παραγωγή εικόνων και βίντεο** με σκοπό την προβολή στα κοινωνικά δίκτυα. Τα ποσοστά αυτά είναι τα υψηλότερα από όλες τις άλλες λειτουργίες. Ενδεικτικά παραδείγματα περιλαμβάνουν **εταιρεία λιανεμπορίου** που μετατρέπει απλές φωτογραφίες προϊόντων σε επαγγελματικό οπτικό υλικό και δημιουργεί αυτόματα newsletters, **ξενοδοχείο** που συντάσσει πολυγλωσσικές περιγραφές δωματίων και **διαφημιστική εταιρεία** που αξιοποιεί AI για παραγωγή ιδεών και περιεχομένου

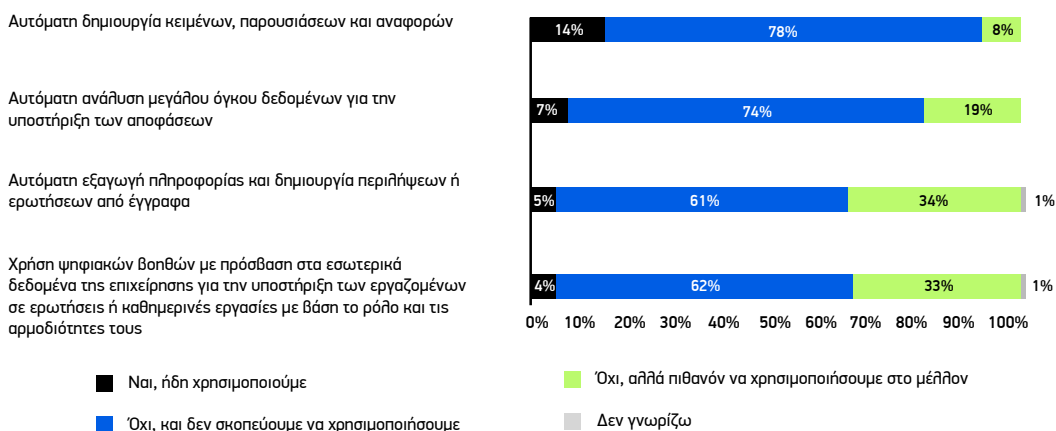


## Υποστήριξη του Management και της λήψης αποφάσεων

Για την υποστήριξη του management και της λήψης αποφάσεων, οι επιχειρήσεις αναγνωρίζουν ολοένα και περισσότερο τη σημασία της **αυτοματοποίησης μέσω AI**, καθώς τα διαθέσιμα δεδομένα αυξάνονται σημαντικά μέσα από τα συστήματα **ERP** και **CRM**. Ιδιαίτερα κρίσιμες θεωρούνται οι διαδικασίες **αυτόματης δημιουργίας κειμένων και παρουσιάσεων** (64%), που αποτελούν βασικό εργαλείο για συμβουλευτικές και επαγγελματικές υπηρεσίες. Παράλληλα, οι επιχειρήσεις θεωρούν σημαντική τη χρήση **ψηφιακών βοηθών** για πρόσβαση των εργαζομένων σε εσωτερικά δεδομένα (54%) και για **ανάλυση μεγάλου όγκου πληροφοριών**, με στόχο την ενίσχυση της ακρίβειας και της ταχύτητας στη λήψη αποφάσεων (53%).

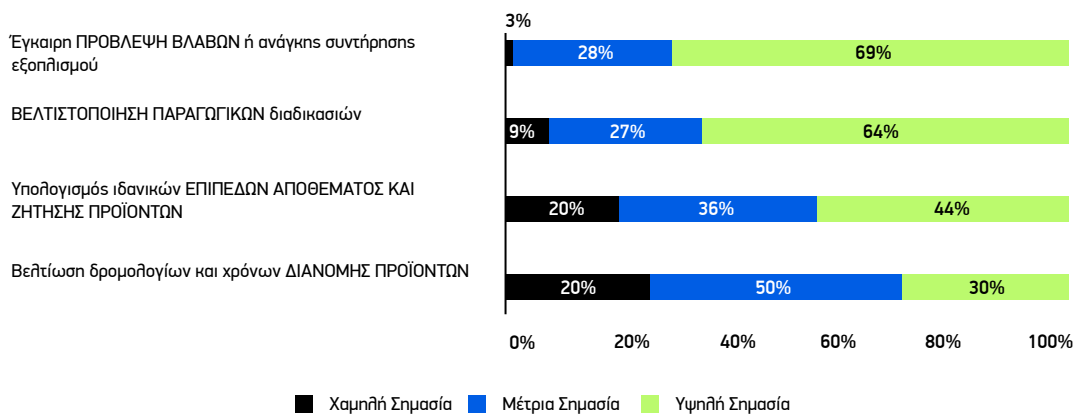


Για την υποστήριξη του management και της λήψης αποφάσεων, αρχίζει να καταγράφεται **ουσιαστική χρήση εργαλείων AI**. **14% των επιχειρήσεων** δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν τέτοια εργαλεία για **αυτόματη δημιουργία κειμένων, παρουσιάσεων και αναφορών**, ενώ ένα επιπλέον **7%** τα αξιοποιεί για **ανάλυση δεδομένων και υποστήριξη αποφάσεων**. Ενδεικτικά, ένα **φροντιστήριο στη Βόρεια Ελλάδα** δημιουργεί αυτόματα εξατομικευμένες ασκήσεις για μαθητές, μια **επιχείρηση εστίασης** χρησιμοποιεί AI για **αυτόματη διαχείριση σχολίων πελατών**, ενώ μια **τεχνική εταιρεία** ετοιμάζει **προσφορές μέσω φωνητικών εντολών**.



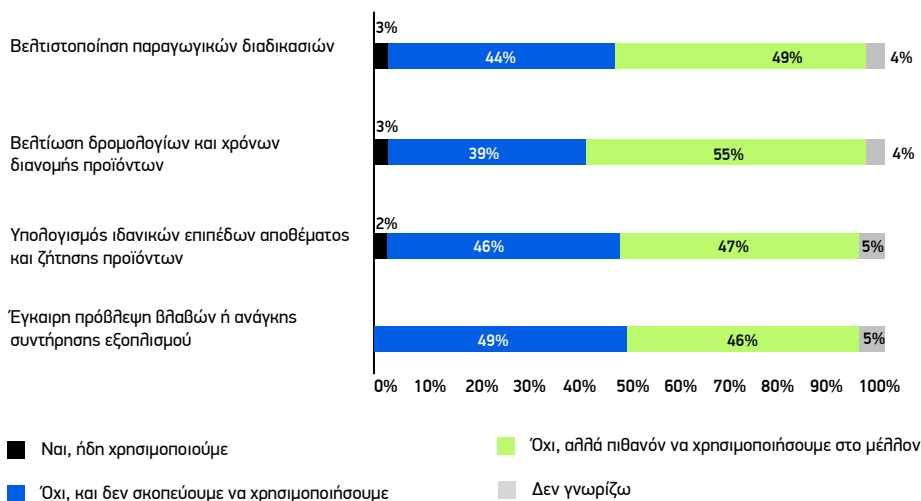
## Εφοδιαστική Αλυσίδα

Στη λειτουργία της εφοδιαστικής αλυσίδας, ένα από τα πιο κρίσιμα πεδία στις περισσότερες κατηγορίες επιχειρήσεων, αναδεικνύονται τέσσερις βασικές διαδικασίες με υψηλή ανάγκη αυτοματοποίησης μέσω AI: **η πρόληψη βλαβών και η συντήρηση εξοπλισμού (69%), η βελτιστοποίηση παραγωγικών διαδικασιών (64%), ο υπολογισμός και η διαχείριση αποθεμάτων (44%), καθώς και η βελτίωση δρομολογίων και χρόνων διανομής προϊόντων (30%).**



Στην εφοδιαστική αλυσίδα εντοπίζονται και οι **μεγαλύτερες προκλήσεις** για την υιοθέτηση του AI, καθώς τα ποσοστά χρήσης παραμένουν ιδιαίτερα χαμηλά — **μόλις 2% έως 3%**. Αυτό σχετίζεται με την πολυπλοκότητα των διαδικασιών και την ανάγκη υιοθέτησης μαθηματικών μοντέλων για βελτιστοποίηση στην αξιοποίηση των αναγκαίων πόρων.

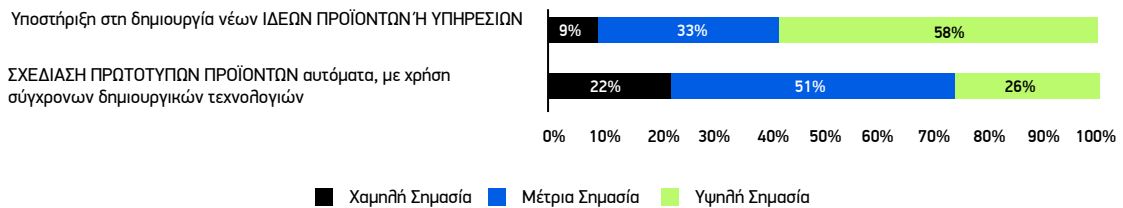
Παρ' όλα αυτά, η ανάγκη για αυτοματοποίηση είναι έντονη, ειδικά σε σύνθετες διαδικασίες που αφορούν **προγραμματισμό παραγωγής, προβλέψεις παραγγελιών και βελτιστοποίηση logistics**. Ενδεικτικά, μια **εμπορική εταιρεία** χρησιμοποιεί εργαλεία AI για να αναλύει δεδομένα πωλήσεων και να προβλέπει την **ιδανική επόμενη παραγγελία**, βελτιώνοντας σημαντικά την ακρίβεια και την αποδοτικότητα.



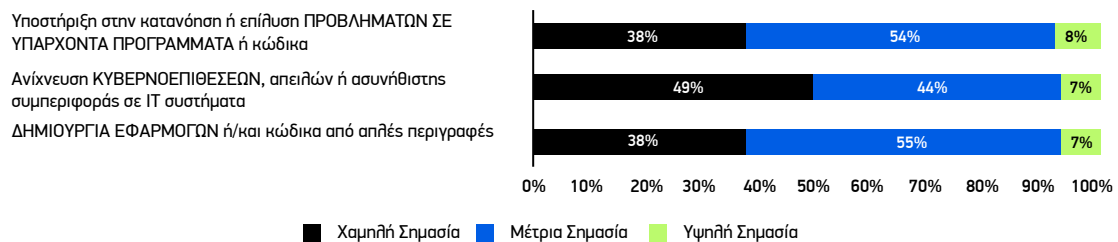
## Καινοτομία & Πληροφορική

Η έρευνα ανέδειξε τη **σύνδεση της καινοτομίας με τις ψηφιακές τεχνολογίες**, καθώς οι μεσαίες επιχειρήσεις αναγνωρίζουν τη συμβολή του AI στη **δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών**. Περίπου **58% των επιχειρήσεων** δηλώνουν ότι θεωρούν αναγκαία τη χρήση εργαλείων AI για την ανάπτυξη καινοτομιών, κυρίως λόγω έλλειψης εξειδικευμένου προσωπικού.

### Καινοτομία Προϊόντων & Υπηρεσιών

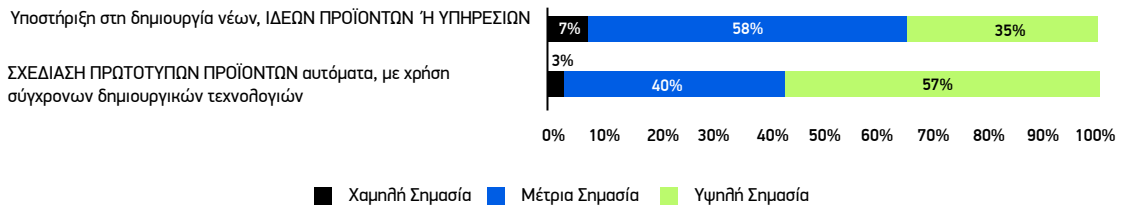


### Πληροφορική και Κυβερνοασφάλεια

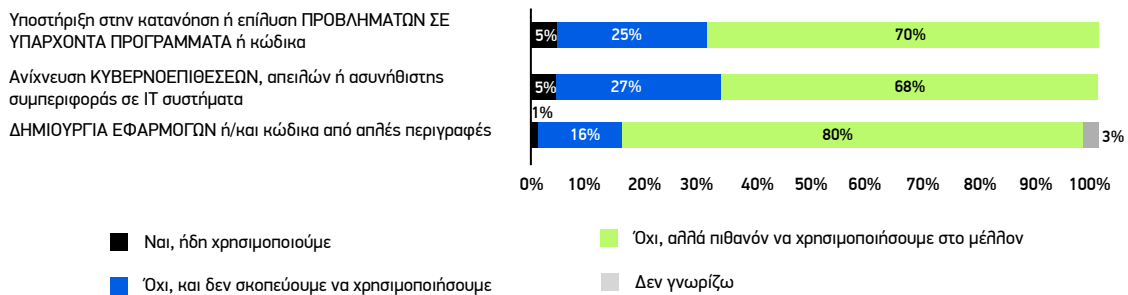


Αντίθετα, η χρήση AI στα τμήματα πληροφορικής παραμένει περιορισμένη, καθώς η συντριπτική πλειοψηφία των μεσαίων επιχειρήσεων βασίζονται σε εξωτερικούς συνεργάτες για τις πληροφοριακές τεχνολογίες και συστήματα. Ενδεικτικά, μια εταιρεία μόδας αξιοποιεί το AI για σχεδιασμό νέων προϊόντων, μια τεχνική εταιρεία ανέπτυξε ιστοσελίδα και φόρμα συλλογής δεδομένων χωρίς προγραμματισμό, ενώ μια κατασκευαστική επιχείρηση χρησιμοποιεί AI για προηγμένο κώδικα και αυτοματοποίηση διαδικασιών.

### Καινοτομία Προϊόντων & Υπηρεσιών



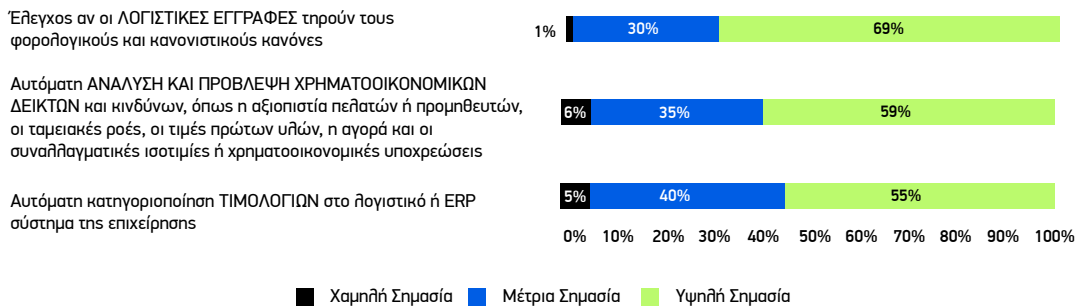
### Πληροφορική και Κυβερνοασφάλεια



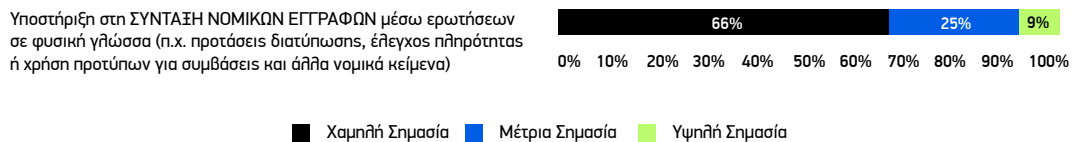
## Χρηματοοικονομικά & Συμμόρφωση

Οι ελληνικές ΜμΕ αναγνωρίζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό την **αναγκαιότητα αξιοποίησης εργαλείων AI**, ιδιαίτερα για τον έλεγχο **λογιστικών εγγραφών και κανονιστικής συμμόρφωσης** (69%), την **ανάλυση οικονομικών δεδομένων** και δεικτών (59) και την **πρόβλεψη ταμειακών ροών και κινδύνων** (55%).

### Λογιστήριο, Χρηματοοικονομικά και Διαχείριση Κινδύνων



### Νομική Συμμόρφωση

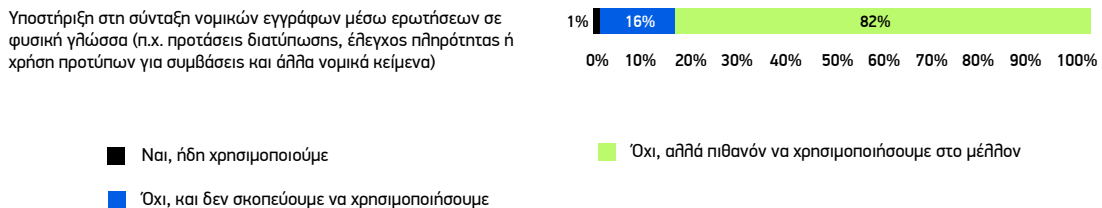


Παρότι οι επιχειρήσεις δηλώνουν ότι χρειάζονται τέτοια εργαλεία, ωστόσο μόλις περίπου το **5%** τα χρησιμοποιούν συστηματικά, κυρίως για **αυτόματη ανάγνωση τιμολογίων και παραστατικών**. Ενδεικτικά, ένα **ηλεκτρονικό κατάστημα** αξιοποιεί AI για την αυτόματη επεξεργασία παραγγελιών και εγγράφων από πολλαπλές πηγές, ενώ μια **δικηγορική εταιρεία** χρησιμοποιεί εργαλεία AI για **έλεγχο και σύνταξη νομικών εγγράφων**.

#### Λογιστήριο, Χρηματοοικονομικά και Διαχείριση Κινδύνων

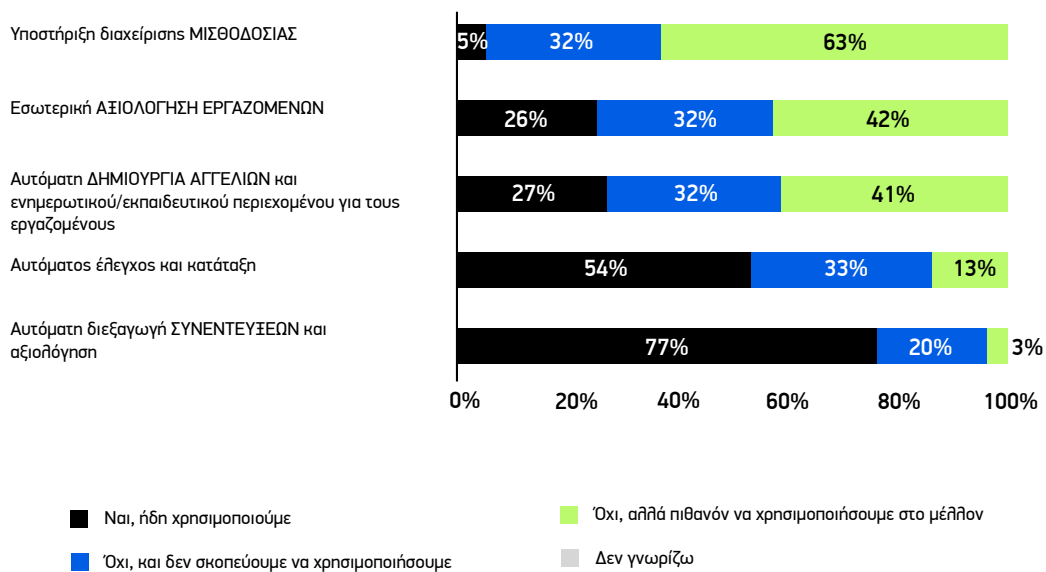


#### Νομική Συμμόρφωση

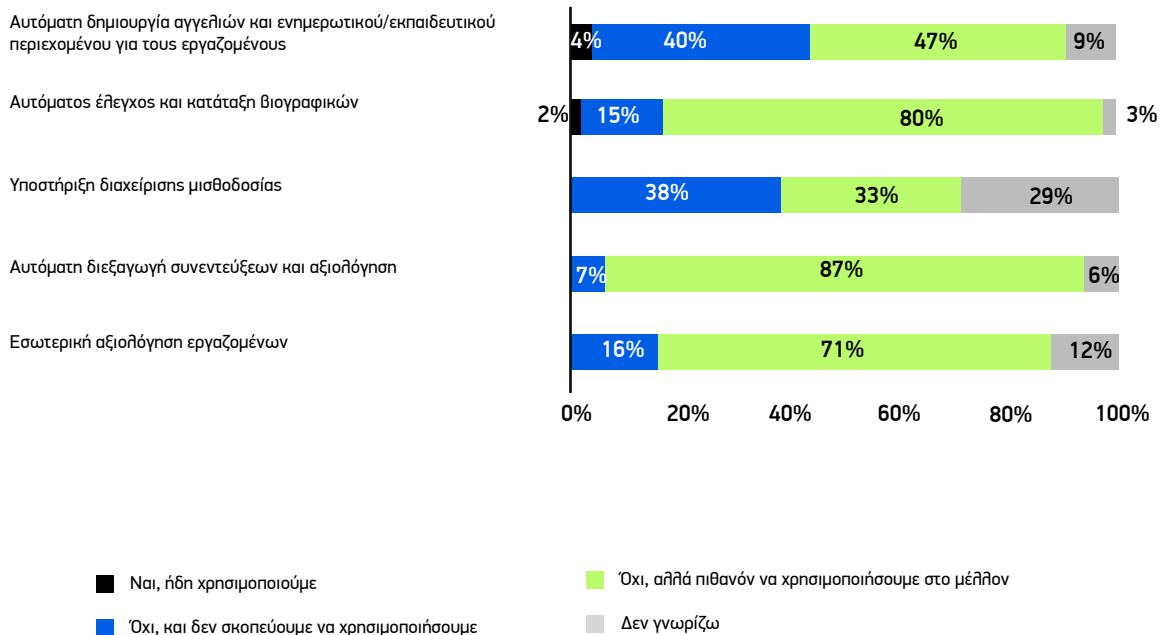



## Ανθρώπινο Δυναμικό

Η λειτουργία του Ανθρώπινου Δυναμικού αποτελεί κρίσιμο πεδίο για τις ελληνικές ΜμΕ, ακόμη και όταν απασχολούν σχετικά μικρό αριθμό εργαζομένων. Επειδή οι περισσότερες δεν διαθέτουν εξειδικευμένα τμήματα HR, αναγνωρίζουν σε μεγάλο βαθμό την **ανάγκη αυτοματοποίησης** διαδικασιών όπως είναι η **διαχείριση μισθοδοσίας** (63%), η **αξιολόγηση προσωπικού** (42%) και η **αυτόματη δημιουργία αγγελιών πρόσληψης** (41%).



Αν και τα ποσοστά πραγματικής χρήσης παραμένουν χαμηλά, τα ευρήματα δείχνουν ότι το AI μπορεί να προσφέρει **σημαντικά οφέλη σε αποδοτικότητα και ακρίβεια**, απελευθερώνοντας χρόνο για πιο στρατηγικές δραστηριότητες. Όπως για παράδειγμα εταιρία πληροφορικής που δημιουργεί αυτόματα, μέσω AI, αγγελίες εργασίας για την προσέλκυση νέων υπαλλήλων.

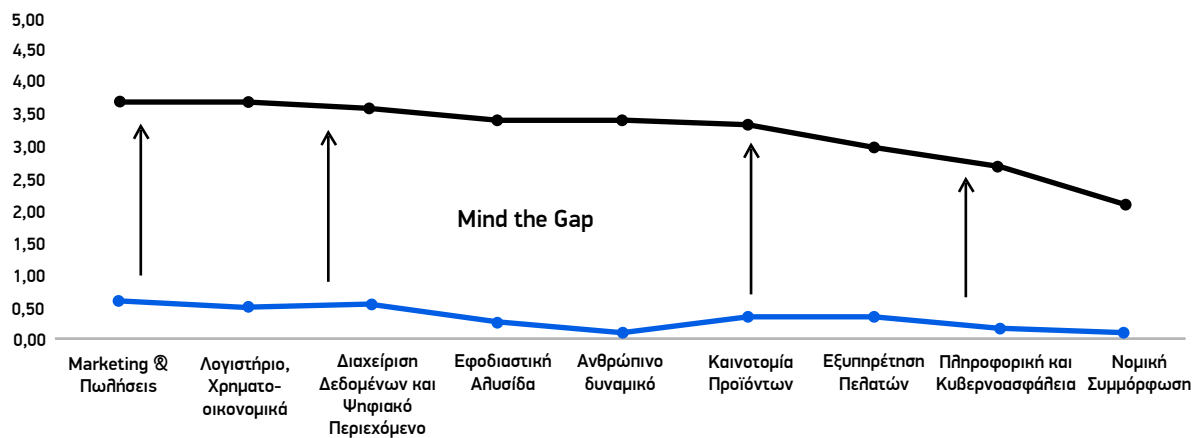




Το χάσμα μεταξύ ανάγκης  
και ετοιμότητας για την  
υιοθέτηση του AI

## Mind the Gap

Παρά την έντονη **ανάγκη αυτοματοποίησης** που καταγράφεται σε όλες τις βασικές λειτουργίες, **δεν υπάρχουν ακόμη επαρκή εργαλεία** που να καλύπτουν τις ανάγκες των ελληνικών μεσαίων επιχειρήσεων. Η ανάλυση των **εννέα επιχειρησιακών λειτουργιών** ανέδειξε δύο βασικούς δείκτες: την **αναγκαιότητα αυτοματοποίησης** και την **ετοιμότητα υιοθέτησης εργαλείων AI**. Σε σχεδόν όλες τις περιπτώσεις, η αναγκαιότητα ξεπερνά τη βαθμολογία **3,5/5**, ενώ η ετοιμότητα παραμένει σημαντικά χαμηλότερη, δείχνοντας ένα **μεγάλο χάσμα μεταξύ πρόθεσης και δυνατότητας εφαρμογής**. Αυτό το εύρημα καταδεικνύει την ανάγκη υποστήριξης των ΜμΕ στην προσπάθεια υιοθέτησης εφαρμογών AI.

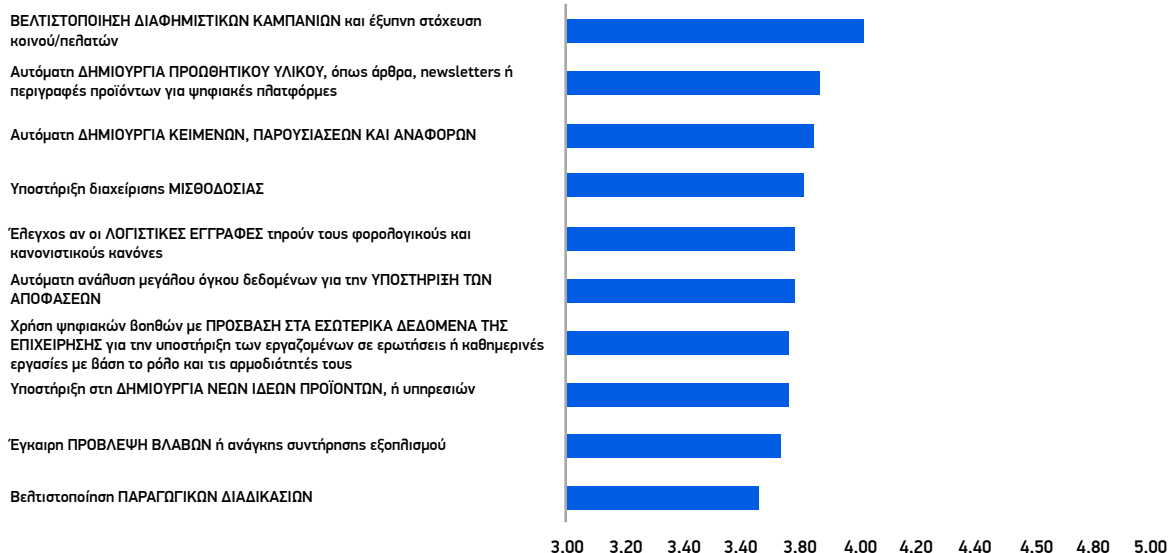




# Σημαντικότητα και Χρήση AI ανά Διαδικασία

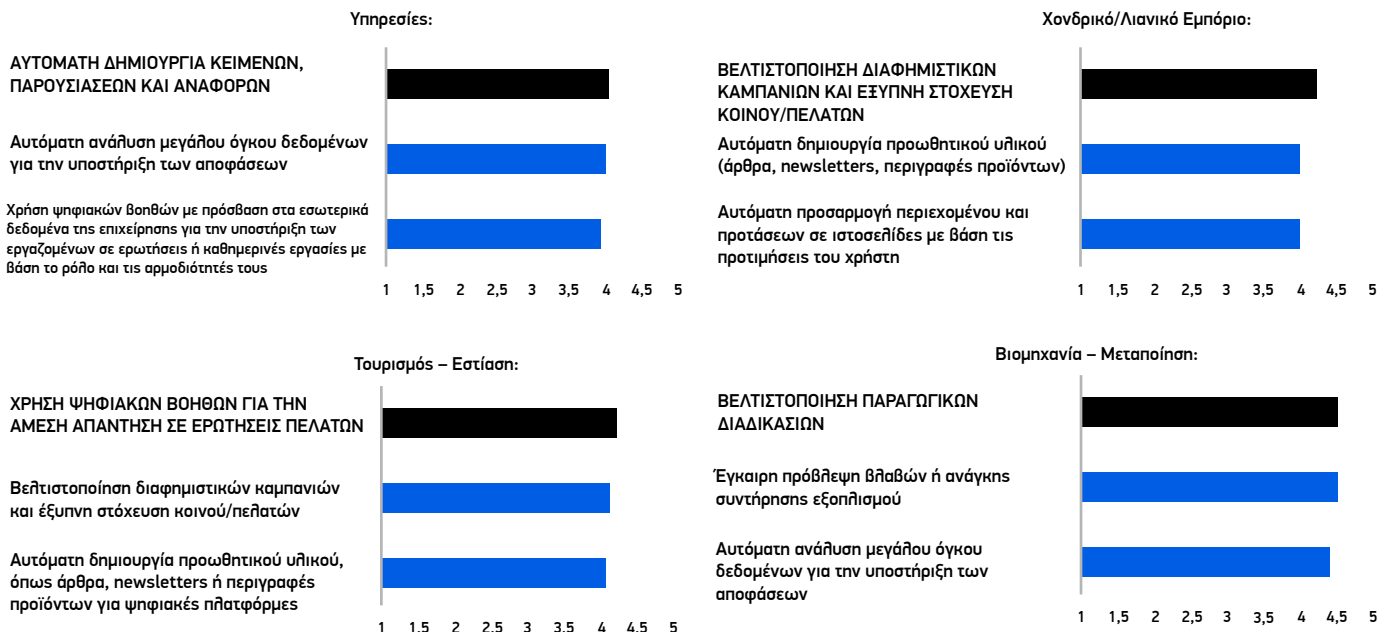
## Top 10 Διαδικασίες με την υψηλότερη αναγκαιότητα αυτοματοποίησης

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων ανέδειξε τις **δέκα διαδικασίες με τη μεγαλύτερη αναγκαιότητα αυτοματοποίησης** μέσω AI. Οι διαδικασίες αυτές **δεν περιορίζονται σε ένα μόνο τμήμα**, αλλά εκτείνονται σε **ολόκληρο το φάσμα της επιχειρησιακής λειτουργίας** - από το **Marketing** και το **Ανθρώπινο Δυναμικό**, έως το **Λογιστήριο** και την **Παραγωγή**. Το εύρημα αυτό δείχνει ότι η ανάγκη για αυτοματοποίηση **είναι οριζόντια**, αγγίζοντας κάθε κρίσιμο σημείο λειτουργίας της επιχείρησης, και αναδεικνύει την **στρατηγική σημασία του AI** για τη συνολική βελτίωση της αποδοτικότητας και ανταγωνιστικότητας.



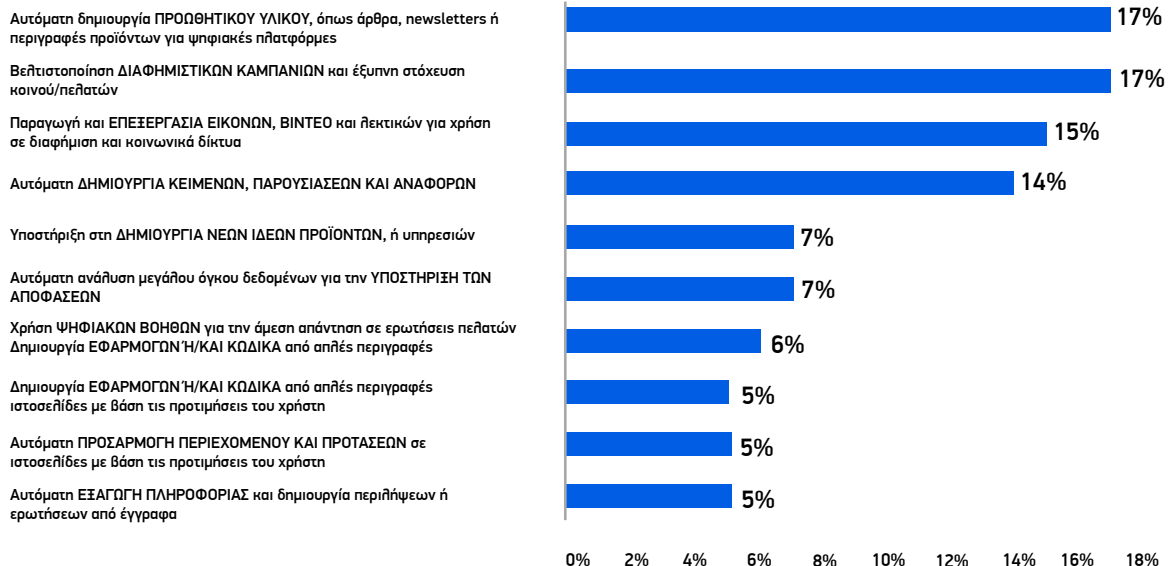
## Top 3 Διαδικασίες με την υψηλότερη αναγκαιότητα αυτοματοποίησης ανά κλάδο

Η ανάλυση ανά κλάδο αναδεικνύει **διαφορετικές προτεραιότητες αυτοματοποίησης**, λόγω των ιδιοτεροτήτων που έχει κάθε διαφορετικός επιχειρηματικός κλάδος. Στη **μεταποίηση**, κορυφαία ανάγκη αποτελεί η **βελτιστοποίηση της παραγωγικής διαδικασίας**, ενώ στο **εμπόριο** κυριαρχεί η ανάγκη για **έξυπνη στόχευση και βελτιστοποίηση διαφημιστικών καμπανιών**. Στους κλάδους **τουρισμού και εστίασης**, η έμφαση δίνεται στη **χρήση ψηφιακών βοηθών για την εξυπηρέτηση πελατών**, καθώς η εμπειρία του πελάτη αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας. Τέλος, στις **υπηρεσίες**, η σημαντικότερη ανάγκη αφορά την **αυτόματη δημιουργία κειμένων, παρουσιάσεων και αναφορών**, που συνδέεται άμεσα με τη φύση της δραστηριότητας των επιχειρήσεων αυτών. Τα ευρήματα δείχνουν ότι η αναγκαιότητα αυτοματοποίησης διαφοροποιείται ουσιαστικά ανά κλάδο, αντανακλώντας τις επιμέρους λειτουργικές προκλήσεις και προτεραιότητες.



## Top 10 Διαδικασίες στην υιοθέτηση AI

Αναλύοντας τις **δέκα κορυφαίες διαδικασίες** στις οποίες ήδη εφαρμόζεται AI, διαπιστώνεται ότι **πρωτοστατούν οι λειτουργίες του Marketing και της παραγωγής περιεχομένου**, καθώς σε αυτούς τους τομείς υπάρχουν διαθέσιμα και ώριμα εργαλεία AI. Παράλληλα, **αρχίζουν να εμφανίζονται εφαρμογές** και σε άλλες λειτουργίες, όπως είναι η **εξυπηρέτηση πελατών**, τα **χρηματοοικονομικά** και η **διαχείριση δεδομένων**, με **σταδιακή επέκταση** σε όλο το εύρος της επιχειρησιακής δραστηριότητας.

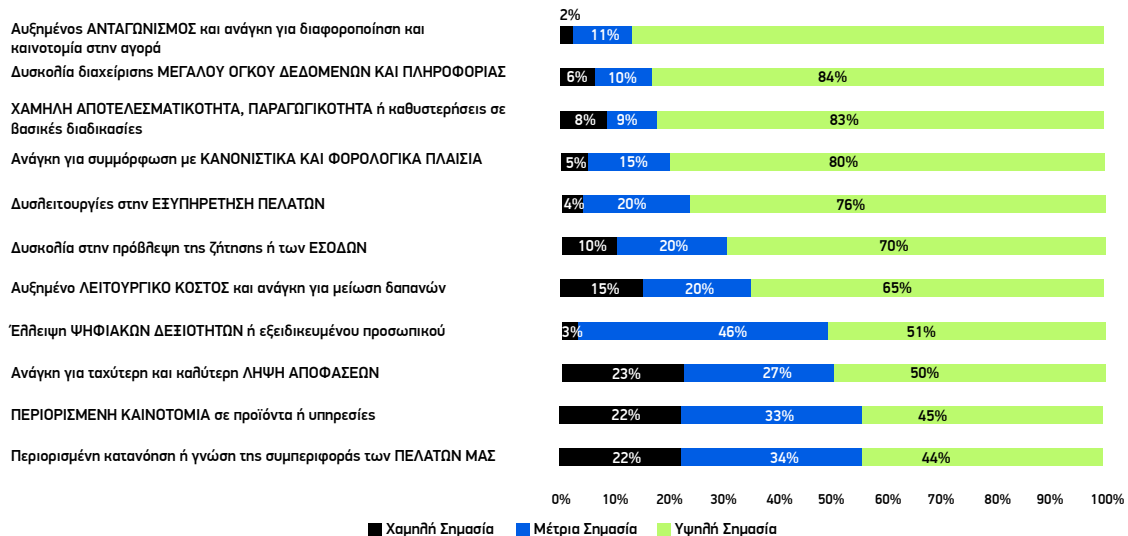




# Στρατηγική και Προκλήσεις στην αξιοποίηση του AI

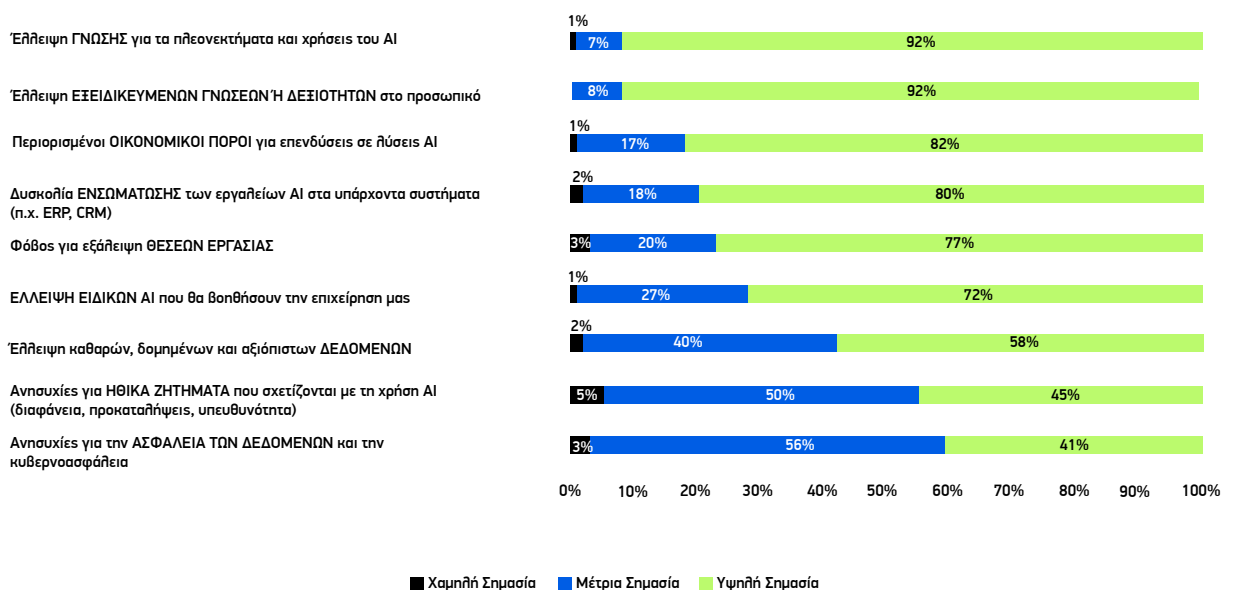
## Αντιμετώπιση επιχειρηματικών προκλήσεων/στρατηγικών μέσω του AI

Όσον αφορά την **στρατηγική προοπτική**, οι επιχειρήσεις κλήθηκαν να αναδείξουν τις **σημαντικότερες προκλήσεις** που θεωρούν ότι μπορούν να αντιμετωπίσουν μέσω του AI. Αναλύοντας τις πέντε κορυφαίες, στη κορυφή βρίσκονται η **ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας**, η **βελτίωση της παραγωγικότητας** και η **πελάτοκεντρική λειτουργία**, τρεις παράγοντες που συνθέτουν την ουσία της επιχειρηματικής επιτυχίας, ανεξαρτήτως μεγέθους. Παράλληλα, οι επιχειρήσεις αναγνωρίζουν ως σημαντικές προκλήσεις τη **διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων**, πάρα το μικρό μέγεθός τους, και την **προσαρμογή στο διαρκώς μεταβαλλόμενο κανονιστικό πλαίσιο**, ένα χαρακτηριστικό ιδιαίτερα έντονο στην ελληνική πραγματικότητα που δημιουργεί έντονα προβλήματα στη καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων.



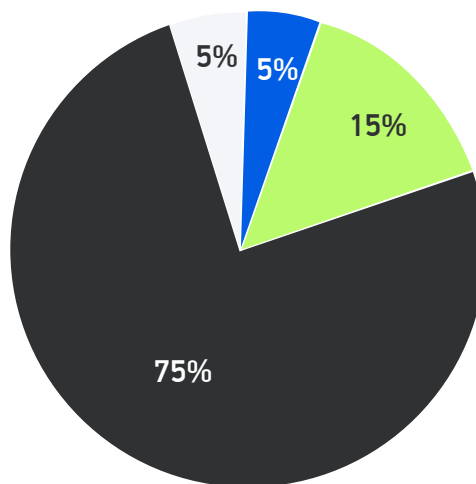
## Εμπόδια στην αξιοποίηση του AI

Οι επιχειρήσεις εντόπισαν μια σειρά από **βασικές προκλήσεις και εμπόδια** που πρέπει να ξεπεραστούν για την ευρύτερη αξιοποίηση του AI. Οι κυριότερες αφορούν τα γενικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις μικρού μεγέθους: η **έλλειψη απλής γνώσης και ενημέρωσης για τα οφέλη του AI**, η **έλλειψη τεχνογνωσίας και εξειδικευμένου προσωπικού** και οι περιορισμένοι **οικονομικοί πόροι**, που περιορίζουν τη δυνατότητα εκπαίδευσης και επένδυσης σε νέες τεχνολογίες. Παράλληλα, επισημαίνεται η **δυσκολία ενσωμάτωσης των εργαλείων AI στα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα (ERP και CRM)**, αναμενόμενο γιατί αυτά είναι τα ψηφιακά εργαλεία που χρησιμοποιούν καθημερινά και σε αυτά διατηρούν όλα τα επιχειρησιακά δεδομένα, καθώς και η **ανησυχία για πιθανή απώλεια θέσεων εργασίας**. Ωστόσο, η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι η υιοθέτηση του AI **δεν υποκαθιστά** το ανθρώπινο δυναμικό, αλλά το **απελευθερώνει από επαναλαμβανόμενες εργασίες**, ενισχύοντας την **παραγωγικότητα και την στρατηγική συμβολή των εργαζομένων**.



## Εκπαίδευση σε Θέματα AI

Όσον αφορά την **εκπαίδευση και κατάρτιση** σε θέματα AI, τα ποσοστά παραμένουν ιδιαίτερα χαμηλά αφού μόλις το **5% των ΜμΕ** έχουν ήδη συμμετάσχει σε σχετικά προγράμματα, ενώ μόλις το **15%** δηλώνουν ότι προγραμματίζουν κάποια εκπαίδευση στο άμεσο μέλλον.



■ Ναι, έχει ήδη υλοποιηθεί κάποια εκπαίδευση

■ Όχι, αλλά υπάρχει ενδιαφέρον για εκπαίδευση στο μέλλον

■ Ναι, έχει προγραμματιστεί για το επόμενο έτος

■ Όχι, και δεν υπάρχει σχετικό ενδιαφέρον



# ENTERSOFTONE

[www.entersoftone.gr](http://www.entersoftone.gr)

