



**Κυκλική Οικονομία,
Διευρυμένη Εξυπηρέτηση
& Πράσινη Επιχειρηματικότητα**



CLEAR

«Εκπαιδευτική Εργαλειοθήκη Κυκλικής Οικονομίας για Ενήλικες:
Επαναχρησιμοποιώντας τη Γνώση»



Τμήμα Έρευνας, Τοπικής Ανάπτυξης & Προγραμματισμού

Δεκέμβριος 2019



Αγαπητοί φίλοι,

Με ιδιαίτερη χαρά σας παρουσιάζω την
Εκπαιδευτική Εργαλειοθήκη του έργου CLEAR.
Τόσο εγώ προσωπικά όσο και οι συνεργάτες μου
νιώθουμε ιδιαίτερη ικανοποίηση για την
συμμετοχή του Δήμου Κορυδαλλού στο έργο αυτό.

Το έργο CLEAR «Εκπαιδευτική Εργαλειοθήκη Κυκλικής Οικονομίας για Ενήλικες: Επαναχρησιμοποιώντας τη Γνώση» συνθέτει τις ευρωπαϊκές οδηγίες αναφορικά με την τεχνολογική καινοτομία, την περιβαλλοντική βιωσιμότητα και την κοινωνική συνοχή και αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης όλων μας.

Με το έργο αυτό προτείνουμε μία Ευρώπη που θα επαναπροσδιορίσει τους τρόπους εξασφάλισης του βιοτικού επιπέδου των επόμενων γενεών. Προσδοκούμε το έργο CLEAR να σας εμπλουτίσει με νέες ιδέες και πρακτικές αναφορικά με την Πράσινη Επιχειρηματικότητα τόσο την Ελληνική κοινωνία όσο και την Ευρωπαϊκή κοινότητα. Πιστεύω ότι η κατανόηση της έννοιας της Κυκλικής Οικονομίας, τα πλεονεκτήματα και οι προκλήσεις της, θα μας ενισχύσουν με βαθιά γνώση σχετικά με τον κόσμο μας και θα μας βοηθήσει να διαχειριστούμε καλύτερα την καθημερινότητα μας διαμορφώνοντας ταυτόχρονα ένα φωτεινό μέλλον όχι μόνο για τα παιδιά μας αλλά και για τα παιδιά των παιδιών τους.

Εκφράζοντας τον απόλυτο σεβασμό και την βαθιά εκτίμηση μου στους εταίρους μας στο έργο αυτό, θέλω παράλληλα να συγχαρώ το Τμήμα Έρευνας, Τοπικής Ανάπτυξης & Προγραμματισμού για την εξαιρετική δουλειά τους. Δεδομένων των δυσχερών συνθηκών που αντιμετώπισε η χώρα μας την τελευταία δεκαετία, είμαι ευγνώμων για την σκληρή δουλειά τους η οποία έχει ως αποτέλεσμα να φέρνουν σε πέρας με επιτυχία τέτοια έργα.

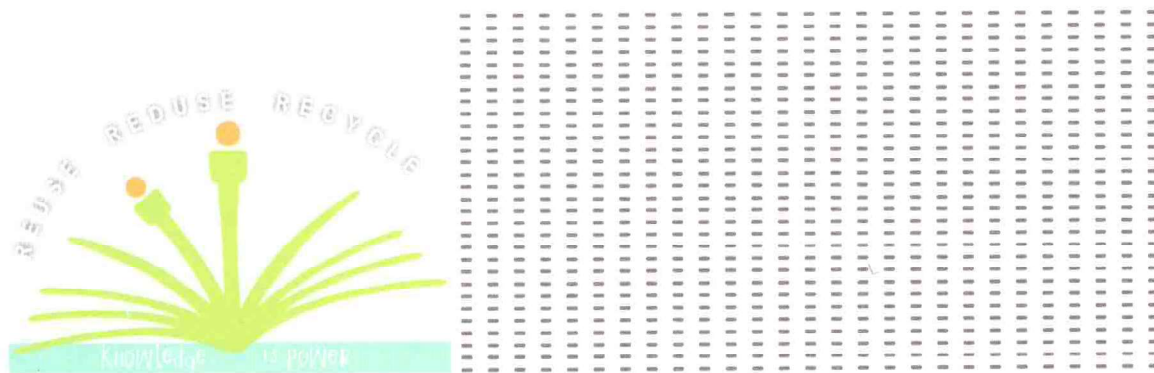
Πιστεύω ακράδαντα ότι η συμμετοχή του Δήμου σε Ευρωπαϊκά προγράμματα συνιστά μία βαθιά πολιτική πράξη εξωστρέφειας. Οι συνεργάτες μου και εγώ εργαζόμαστε προς αυτή την κατεύθυνση σχεδιάζοντας με σταθερά βήματα την πολιτική μας. Λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των πολιτών, στόχος μας είναι η ενίσχυση των υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού και η αξιοποίηση κάθε χρηματοδότησης που μπορεί να διευκολύνει και να εμπλουτίσει τη ζωή στην πόλη μας.

Το παρόν εγχειρίδιο εισάγει τον αναγνώστη στο εκπαιδευτικό υλικό με τις βασικές ιδέες και έννοιες του έργου και στοχεύει στο να προκαλέσει άμεσα την είσοδο σας σε μία από τις πιο ενημερωμένες και καινοτόμες πλατφόρμες που αφορούν το θέμα αυτό.

Θα χαρώ πολύ να επικοινωνήσουμε και να συζητήσουμε για αυτό το τόσο ευαίσθητο θέμα.

Με εκτίμηση,
Νίκος Χουρσαλάς
Δήμαρχος Κορυδαλλού





Ο τόμος που κρατάτε στα χέρια σας αποτελεί την έντυπη μορφή του ηλεκτρονικού συστήματος εκπαίδευσης της εκπαιδευτικής Εργαλειοθήκης του έργου CLEAR (ToolBox) την οποία μπορείτε να επισκεφτείτε στην ιστοσελίδα <http://projectclear.eu> ή μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου Κορυδαλλού www.korydallos.gr και επιλογή ενότητα CLEAR.

Η έντυπη αυτή μορφή έχει ως στόχο να δώσει την δυνατότητα μελέτης σε όσους δεν έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Ταυτόχρονα, αποτελεί από επιχείρημα κυκλικής οικονομίας καθώς μας καλεί να την μοιραστούμε μέσα στις δημοτικές, σχολικές και άλλες βιβλιοθήκες όπου θα βρεθεί.

Η εκπαιδευτική εργαλειοθήκη CLEAR είναι ανοιχτή σε όλους και όλες, και συνιστά ένα ολοκληρωμένο σύνολο εκπαιδευτικού υλικού το οποίο μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι εκπαιδευτές ενηλίκων για να εισάγουν τους ενήλικες εκπαιδευόμενους και να τους βοηθήσουν να κατανοήσουν τις ψηφιακές δεξιότητες. Το υλικό μπορεί να ελεύθερα να χρησιμοποιηθεί με την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή του ως πρόγραμμα CLEAR no. 2017-1-ES01-KA204-038172.

Στην Εργαλειοθήκη CLEAR θα βρείτε:

- Το αναλυτικό πρόγραμμα το οποίο σχεδιάστηκε από τους εταίρους
- Το πλαίσιο εκπαίδευσης που θα σας καθοδηγήσει να σχεδιάσετε τα εκπαιδευτικά μονοπάτια
- Μελέτες περίπτωσης ισχυρά συνδεδεμένες με πραγματικά δεδομένα
- Το ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό σύστημα διαχείρισης του
- Ολοκληρωμένο πακέτο πρώτης ύλης του CLEAR (π.χ. διαφάνειες παρουσιάσεων) που μπορεί να προσαρμοστεί κατά περίπτωση
- Εκπαιδευτικό πρόγραμμα
- Μελέτες Περίπτωσης
- Πλαίσιο
- Ηλεκτρονικό σύστημα εκπαίδευσης
- Αποθετήριο

Το σχέδιο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση δεσμεύει μόνο τον συντάκτη της και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Η μετάφραση από την αγγλική και η έντυπη αποτύπωση της ηλεκτρονικής μορφής του έργου CLEAR έγινε από την κ. Πατεράκη Μιμήνα, υπάλληλο του Τμήματος Έρευνας, Τοπικής Ανάπτυξης & Προγραμματισμού με την πολύτιμη συμβολή της έκτακτης υπαλλήλου κ. Λουλούμνη Ιωάννας.

Εισαγωγή

Η Κυκλική Οικονομία ως συμπεριφορά

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Με την ολοκλήρωση αυτού του κεφαλαίου, θα μπορείτε:

1. Να κατανοήσετε τη στάση ζωής της κυκλικής οικονομίας.
2. Να γνωρίζετε τη σημαντικότητα της κυκλικής οικονομίας ως κίνητρο.
3. Να γνωρίζετε την στάση ζωής που ο πληθυσμός χρειάζεται να έχει.
4. Να δημιουργείτε και να προωθείτε αυτή τη στάση ζωής ως κοινωνική ωφέλεια.

Κατανοώντας τη στάση ζωής της Κυκλικής Οικονομίας

Σύμφωνα με την ιστοσελίδα <http://economycircul.org> σε συνέχεια των περιβαλλοντικών ωφελειών, η Κυκλική Οικονομία είναι μία ανερχόμενη δραστηριότητα παραγωγική τόσο ως προς την ευημερία όσο και ως προς την εργασία (συμπεριλαμβανομένων εκείνων των πεδίων της κοινωνικής οικονομίας) σε ολόκληρη την επικράτεια. Η ανάπτυξη της θα επιτρέψει να αποκτήσει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στο πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης. Η Κυκλική Οικονομία απαιτεί την ενασχόληση δημόσιων φορέων που είναι υπεύθυνοι για τις στρατηγικές της βιώσιμης και της εδαφικής ανάπτυξης όχι μόνο των εταιρειών, αλλά και της κοινωνίας που είναι και ο τελικός αποδέκτης. Στόχος της είναι να ενθαρρύνει μια νέα στάση ζωής με θετική πτυχή, που θα εξυπηρετούν τόσο την επιχειρηματικότητα όσο και την κοινωνική ωφέλεια. Στο πλαίσιο αυτό, η Βιομηχανία 4.0 αποτελεί μία τάση με αυξανόμενη δημοτικότητα που καλούνται οι πολίτες να την αγκαλιάσουν. Το σύνθημα της θεμελίωσης της Κυκλικής Οικονομίας, είναι η προαγωγή της ποιότητας ζωής των ανθρώπων, χρησιμοποιώντας τον καλύτερο τρόπο και ενισχύοντας την βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας.

Η Κυκλική Οικονομία και οι πολίτες

Σύμφωνα με την παραπάνω στην ιστοσελίδα ορίζονται τα ακόλουθα 4 προφίλ των πολιτών, βασισμένα στην συμπεριφορά τους και την στάση ζωής τους σε σχέση με την βιωσιμότητα και την κυκλική οικονομία:



Ευαισθητοποιημένοι

Θεωρούνται πολύ καλοί γνώστες της φροντίδας του περιβάλλοντος και βαθιά ενημερωμένοι σχετικά με τα θέματα της βιωσιμότητας.

Απρόβλεπτοι

Εδώ εντάσσεται το μεγαλύτερο ποσοστό νέων ανθρώπων (από 18 έως 29 χρόνων και από 30 έως 44 χρόνων) αστικών και ημι-αστικών περιοχών.

Παραδοσιακοί

Εδώ εντάσσεται το μεγαλύτερο ποσοστό ανθρώπων ηλικίας πάνω από 45 και των συνταξιούχων καθώς και των ανέργων. Οι βιώσιμες συνήθειες βασίζονται στην ανακύκλωση: έχουν εσωτερικεύσει την πρακτική της ανακύκλωσης, καθώς είναι ο δεύτερος τομέας που διαχωρίζει τα περισσότερα είδη απορριμμάτων. Οι παραδοσιακοί πολίτες αναλαμβάνουν την ευθύνη για περιβαλλοντικά προβλήματα, σε ένα μεγάλο βαθμό και ισότιμα, τόσο ως προς την Κυβέρνηση και την Ευρωπαϊκή Ένωση όσο και προς τις επιχειρήσεις. Ωστόσο, δεν αγοράζουν διαδικτυακά, καθοδηγούν τις αγορές τους με βάση τις προσφορές, και, γενικά δείχνουν μικρό ενδιαφέρον για τα προϊόντα του δίκαιου εμπορίου και των βιολογικών παραγωγών.

Αδιάφοροι

Εδώ εντάσσεται ένα σημαντικό ποσοστό νέων ανθρώπων από 18 έως 29 χρόνων. Γενικά, δεν είναι πολύ δραστήριοι όσον αφορά την διεξαγωγή ενεργειών βιωσιμότητας. Στις περισσότερες περιπτώσεις περιορίζονται στις πιο απλές δράσεις ευαισθητοποίησης και δίνουν περισσότερο ενδιαφέρον με το πέρασμα του χρόνου, για παράδειγμα, το σβήσιμο των λαμπτήρων όταν δεν χρησιμοποιούνται (84%) κατοχή τσάντας για τα ψώνια (65.3%), ή αλλαγή των γλόμπων του σπιτιού τους με LED (61.3%).

Από την άλλη πλευρά, επιβεβαιώνεται ότι λιγότερο από το ένα τρίτο των καταναλωτών ασχολούνται με άλλες ενέργειες που απαιτούν περισσότερη συμμετοχή, όπως εκείνες που σχετίζονται με την βιωσιμότητα της συσκευασίας (αγορές προϊόντων με βιοδιασπώμενες συσκευασίες, που χρησιμοποιούν λιγότερο υλικό ή είναι ευκολότερο να ανακυκλωθούν ή να επαναχρησιμοποιηθούν) ή με την αγορά βιώσιμων ενδυμάτων.

Γνωρίζουμε όλοι την σημαντικότητα εξοικονόμησης ενέργειας και της ανακύκλωσης, αλλά την ίδια στιγμή, είμαστε καταναλωτές και παράγουμε έναν σημαντικό μέγεθος απορριμμάτων που, σε πολλές περιπτώσεις είναι τεχνολογικά και βλάπτουν σοβαρά τους φυσικούς πόρους. Για να σταματήσει αυτή την εξαφάνιση, η απάντηση είναι η αλλαγή του παραγωγικού μοντέλου.

Για το λόγο αυτό η κυκλική οικονομία πρέπει να φέρει νέα στάση ζωής και ευαισθητοποίηση σε όλα τα επίπεδα.

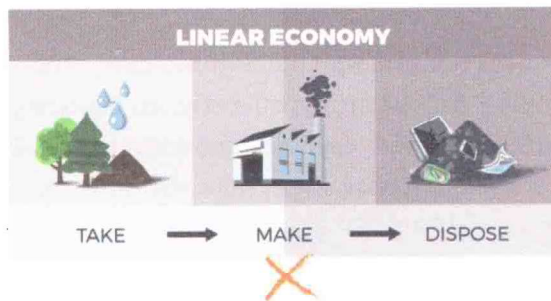
Η Κυκλική Οικονομία ως κίνητρο

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε τον Δεκέμβρη του 2015 ένα πακέτο μέτρων για να προωθήσει την μετάβαση προς την κυκλική οικονομία.

Αυτό το πακέτο είναι λιγότερο φιλόδοξο από την πρόταση που προετοιμάστηκε από την Επιτροπή Baggozo και παράλληλα έρχεται με καθυστέρηση που προκάλεσαν οι προσπάθειες της νεοεισερχόμενης Επιτροπής Juncker ώστε να απαλείψει η κυκλική οικονομία από την πολιτική ατζέντα, μία απόφαση που αναγκάστηκε να διορθωθεί λόγω πιέσεων αρκετών μελών –κρατών στην Ολομέλεια.

Στο τέλος του 2015 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε ένα νομοθετικό πλαίσιο σχετικά με την κυκλική οικονομία που αποτελεί την ανταπόκριση της Ευρώπης για τα χρόνια που έρχονται.

Το πλαίσιο αυτό μελετά διαφορετικές φάσεις της επέκτασης του κύκλου ζωής ενός προϊόντος. Από την παραγωγή, στην κατανάλωση, και από εκεί στην διαχείριση απορριμμάτων. Τα προτεινόμενα μέτρα στοχεύουν στο να καλύπτουν τόσο το περιβάλλον όσο και την οικονομία.



Τα μέλη της Ομάδας Συντονισμού συνεισφέρουν στο να συγκεντρώσουν τις καλές πρακτικές στην κυκλική οικονομία, για να αναπτύξουν την ευαισθητοποίηση ως προς τις υπάρχουσες εθνικές, περιφερειακές ή τοπικές στρατηγικές, να ορίσουν τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες για την μετάβαση στην κυκλική οικονομία μεταξύ των υπευθύνων πολιτικής χάραξης, των επιχειρήσεων, των συνδικαλιστικών ενώσεων, της κοινωνίας των πολιτών κ.τ.λ.

Πιο συγκεκριμένα, το Υπουργείο Οικονομίας, Βιομηχανίας και Ανταγωνιστικότητας της Ισπανίας, αναλύει τις «Νέες τάσεις στην Κυκλική Οικονομία» και υπογραμμίζει:

- την κοινωνική ευαισθητοποίηση / περιβαλλοντική εκπαίδευση ως δημιουργό των υπεύθυνων στάσεων ζωής και συμπεριφορών. Οι έννοιες και η ανάπτυξη της κυκλικής οικονομίας πρέπει να είναι παρούσες στο κοινωνικό επίπεδο σε όλα τα κράτη.
- Επίσης υποδεικνύει τους κρίσιμους τομείς της οικονομίας που μπορούν να εξυπηρετήσουν ως «σημείο εκκίνησης» ώστε να επεκταθεί η κυκλική οικονομία μέσα από τον παραγωγικό ιστό της χώρας. Οι τομείς αυτοί δεν είναι απαραίτητο να συμπίπτουν απόλυτα με αυτούς της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής, καθώς κάθε οικονομική περιοχή/ χώρα έχει τις δικές της ιδιαιτερότητες στο ιστορικό της. Το σκεπτικό της κυκλικής οικονομίας φέρει τις ακόλουθες θετικές πτυχές:

Να παράγει ένα νέο χώρο για την δημιουργία εργασίας και η ανάπτυξη της να προτείνει την απόκτηση ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στο σύγχρονο παγκοσμιοποιημένο οικονομικό πλαίσιο.

Να μειώνει την κατανάλωση των φυσικών πόρων και της ενέργειας με την ενίσχυση της διαθεσιμότητας τους στον πλανήτη.

Να ενισχύει τον οικολογικό σχεδιασμό στις διαδικασίες παραγωγής. Έτσι, τα προϊόντα που παράγονταν σε διαφορετικές βιομηχανικές διαδικασίες να μπορούν να αναπαραχθούν, να επιδιορθωθούν ή να ανακυκλωθούν μετά την χρήση.

Να προωθεί την κοινή χρήση έναντι στην ιδιοκτησία, την επαναχρησιμοποίηση των «άχρηστων» προϊόντων και των υλικών έναντι της σπατάλης τους.

Να προωθήσει μία ευνοϊκή στάση ζωής αναφορικά με την Κυκλική Οικονομία, μέσα από το οργανωτικό μοντέλο της Ισπανικής Στρατηγικής για την Κυκλική Οικονομία. Αυτή η περιοχή δράσης περιέχει δραστηριότητες, προγράμματα, και γεγονότα που στοχεύουν στα κέντρα πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης καθώς και άλλα ακαδημαϊκά κέντρα, και είναι αφιερωμένες στη καλλιέργεια της ευθύνης του πολιτισμού και της κοινωνίας ως προς την κυκλική οικονομία για την νέα γενιά. Πρόκειται για δραστηριότητες που εξελίσσονται προς ένα μοντέλο κυκλικής οικονομίας στο οποίο η αποδοτικότητα και η βιωσιμότητα είναι βασικά συστατικά. Ταυτόχρονα με αυτόν το τύπο των ενεργειών, μπορούν να οργανωθούν εκστρατείες σε διαφορετικά μέσα (φυσικά ή τηλεματικά) προσανατολισμένες σε συγκεκριμένες ομάδες πληθυσμού ή σε συγκεκριμένους τομείς (ανακύκλωση μπαταριών, κινητών συσκευών ...).

Από την άλλη πλευρά, εκστρατείες ενημέρωσης και γενικότερης ευαισθητοποίησης πρόκειται να κυκλοφορήσουν στο πεδίο της κυκλικής οικονομίας. Δεδομένης της σύνθετης και διεπιστημονικής φύσης της Στρατηγικής, διαφορετικές επιτροπές και ομάδες εργασίες πρόκειται να ιδρυθούν με σκοπό να διασφαλίσουν την εφαρμογή των σχεδιασμένων ενεργειών και της απαραίτητης επανεξέτασής τους.

Το Πρόγραμμα δραστηριοτήτων, «Εθνικό Κέντρο Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης» στην Ισπανία, προωθεί το ακόλουθο εκπαιδευτικό πρόγραμμα:

- Δημιουργικές διαδικασίες εφαρμοσμένες στην εκπαίδευση και τη βιωσιμότητα. Ο στόχος που πρέπει να επιδιώξουμε είναι ότι όλοι οι άνθρωποι ενσωματώνουν κριτήρια βιωσιμότητας όταν λαμβάνουν οποιαδήποτε απόφαση. Υπό αυτές τις συνθήκες, είναι απαραίτητο να συνεχίσουμε να ερευνούμε και να αναπτύσσουμε δημιουργικές διαδικασίες με τις οποίες χτίζουμε τα εκπαιδευτικά εργαλεία που μπορούν να συνεισφέρουν στην επίτευξη του στόχου.
- Πρόταση περιβαλλοντικής εκπαίδευσης, βασισμένη στην μετάδοση της γνώσης. Ο στόχος είναι να δημιουργηθεί ευαισθητοποίηση και η διάχυση της στην κοινωνία, σε όλους τους πολίτες.

Ο σκοπός είναι να μπορεί να μεταδοθεί η γνώση και η δουλειά που έχει γίνει σε διάφορες ερευνητικές προσπάθειες για την πραγματοποίηση των τελικών σχεδίων από τους φοιτητές του Πανεπιστημίου Ενηλίκων ώστε να μπορούν να βρίσκονται μέσα στην κοινωνία και να έχουν τη δυνατότητα να επικαιροποιούνται και να αναπτύσσονται με την επερχόμενη έρευνα, ώστε να αποτελούν όφελος για όλους.

Περαιτέρω ανάγνωση και ενημέρωση

1. Economia Circular

2. Europa.eu - CE index

3. Universidad Verde

4. Eur-Lex Europa Resources

5. Europa-Resources

6. EllenMacArthur Foundation

7. ECOEMBES

8. Mapama Gob.es.

Ενότητα 1

Εισαγωγή στην Κυκλική Οικονομία

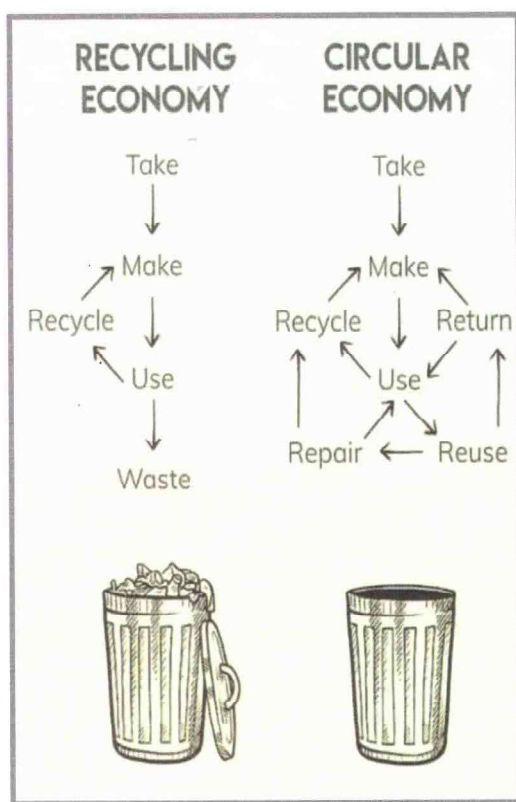
Κεφάλαιο 1.1

Τι είναι η Κυκλική Οικονομία

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει από το κεφάλαιο, θα μπορείτε:

1. Να κατανοήσετε την έννοια της Κυκλικής Οικονομίας.
2. Να γνωρίζετε την σημαντικότητα της Κυκλικής Οικονομίας για την κοινωνία.
3. Να περιγράψετε τα οφέλη της Κυκλικής Οικονομίας για την επιχειρηματικότητα.
4. Να περιγράψετε τις τάσεις στην Κυκλική Οικονομία.



Κατανόηση της έννοιας της Κυκλικής Οικονομίας

Για την Κυκλική Οικονομία (ΚΟ) έχουν διατυπωθεί τουλάχιστον 117 ορισμοί.

Ένας από τους πιο προσβάσιμους για το κοινό είναι «ένα αναζωογονητικό σύστημα μέσα στο οποίο οι ενεργειακοί πόροι και τα απορρίμματα, η εκπομπή και η ενεργειακή διαρροή ελαχιστοποιούνται με την επιβράδυνση, το κλείσιμο, και τον περιορισμό των ενεργειακών και υλικών δικτύων.

Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσα από μακράς διάρκειας σχεδιασμό, συντήρηση, επισκευή, επαναχρησιμοποίηση, ανακατασκευή, ανακαίνιση, και ανακύκλωση» (Wikipedia).

Αυτό το σύστημα βρίσκεται σε αντίθεση με την γραμμική οικονομία που βασίζεται στο μοντέλο παραγωγής «πάρε, φτιάξε, διάθεσε». Η Κυκλική Οικονομία κερδίζει συνεχώς το ενδιαφέρον πολιτών, οργανισμών και κρατών.

Οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται ολοένα και περισσότερο για τον κύκλο ζωής των προϊόντων και του περιβάλλοντος.

Στην καθημερινότητα βλέπουμε την ΚΟ ως ανακύκλωση, επαναχρησιμοποίηση και άλλες μορφές χρήσης των υλικών και των προϊόντων καθώς και των υπηρεσιών. Κινούμενη πέρα από την γραμμική οικονομία, η Κυκλική Οικονομία ήρθε για να μείνει και συναντά διάφορα θέματα όπως:

- Διαχείριση απορριμμάτων,
- Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ενεργειακή απόδοση,
- Ανταγωνιστικότητα της οικονομίας των χαμηλών εκπομπών άνθρακα, και καθοδήγηση των οργανισμών και των καταναλωτών να σκεφτούν διαφορετικά για τον τρόπο που διευθύνουν τις επιχειρήσεις και καταναλώνουν τα προϊόντα.

Περιπτώσιακές μελέτες

Σε αυτό τον **σύνδεσμο** <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/case-studies%20> θα βρείτε αρκετές περιπτώσιακές μελέτες στα αγγλικά.

Επιλέξτε μία από αυτές και απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις.

1. Που μπορείτε να αναγνωρίσετε τις διαδικασίες της Κυκλικής Οικονομίας σε αυτή την μελέτη; Αν ναι, ποιες;
2. Σκεφτείτε μία εταιρεία της πόλης σας. Μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις παραπάνω διαδικασίες και να αλλάξουν τον τρόπο που λειτουργεί;
3. Μπορείτε να περιγράψετε τα οφέλη της κυκλικής οικονομίας από τις δύο μελέτες;

Μετά την ανάλυση των μελετών, εργαστείτε πάνω στις ακόλουθες ικανότητες και δεξιότητες :

- Αναγνώριση των αρχών της κυκλικής οικονομίας.
- Κατανόηση της σημαντικότητας της και δυνατότητα περιγραφής της.

Βελτιωμένες ικανότητες σε:

- Κατανόηση των εννοιών της κυκλικής οικονομίας.
- Εφαρμογή της κυκλικής οικονομίας με παραδείγματα στον πραγματικό κόσμο.

Τώρα που έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο μπορείτε:

1. Να περιγράψετε την έννοια της Κυκλικής Οικονομίας με παραδείγματα.
2. Να καταγράψετε παραδείγματα και μελέτες απεικονίζοντας την κυκλική οικονομία.
3. Να παρουσιάσετε την σημαντικότητα της μετακίνησης προς την κυκλική οικονομία από την πλευρά των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και των καταναλωτών.
4. Να καταγράψετε τα οφέλη της κυκλικής οικονομίας στην κοινωνία.

Περισσότερη ανάγνωση και ενημέρωση

1. Circular Economy strategy – EU commission
2. Ellen MacArthur Foundation
3. From Linear to Circular – World Economic Forum
4. McKinsey.com -Business sustainability and resource productivity

Ενότητα 1

Εισαγωγή στην Κυκλική Οικονομία

Κεφάλαιο 1.2

Αρχές τα κυκλικής οικονομίας στην επιχειρηματικότητα

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο, θα μπορείτε:

1. Να κατανοήσετε την έννοια της Κυκλικής Οικονομίας στην Επιχειρηματικότητα.
2. Να γνωρίζετε την κοινωνική σημαντικότητα της Κυκλικής Οικονομίας για την Επιχειρηματικότητα.
3. Να περιγράψετε τα οφέλη της Κυκλικής Οικονομίας σε μία επιχείρηση.
4. Να περιγράψετε τις προοπτικές στην Επιχειρηματικότητα.

Η έννοια της Κυκλικής Οικονομίας στην Επιχειρηματικότητα ως μία πολλαπλή συνεργατική διαδικασία.

Η Κυκλική Οικονομία (ΚΟ) είναι ένα νέο υποσχόμενο παράδειγμα για τους στόχους της βιώσιμης ανάπτυξης (περιβάλλον, κοινωνία, οικονομία). Στο πλαίσιο αυτό, έχει δημιουργήσει νέες προκλήσεις για την μετάβαση από το γραμμικό μοντέλο παραγωγής και κατανάλωσης προς το κυκλικό στο αστικό πλαίσιο. Η ΚΟ πρέπει να θεωρηθεί ως μία ολοκληρωμένη και συνεργατική διαδικασία που διευκολύνει τις αλλαγές της συμπεριφοράς και την προσαρμογή βασισμένη σε μία πολλαπλή προσέγγιση σε επίπεδο ατομικό, επίπεδο οργανισμών, τομέων, καθώς και σε εθνικό και διεθνικό επίπεδο. Η ΚΟ είναι απαραίτητο να αναπτυχθεί μέσα από συμμετοχική ενδυνάμωση των κοινωνικών και των επιχειρηματικών κοινοτήτων καθώς και μέσα από την προώθηση της ενημερωμένης και ενεργής δέσμευσης στο σχεδιασμό μια τέτοιας μετάβασης.

Δείτε περισσότερα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και το Συμβούλιο της Ευρώπης, 2015

<https://eur-lex.europa.eu/resource>.

Κατανόηση της Έννοιας της Κυκλικής Οικονομίας

Στην καθημερινότητα βλέπουμε την ΚΟ ως μείωση, επαναχρησιμοποίηση, και ανακύκλωση των προϊόντων καθώς και ως πρόοδος διάφορων υπηρεσιών ως προς ένα νέο κύκλο ζωής των προϊόντων και της αίσθησης του καταναλωτισμού. Η Βιομηχανία των επιχειρήσεων και η επιχειρηματικότητα συνιστούν τη βάση της μετάβασης. Πέρα από την γραμμική οικονομία, η Κυκλική Οικονομία είναι εδώ για να επιτρέψει στις γενιές να μοιραστούν τον κόσμο μας στο μέλλον.

Κατανόηση της έννοιας της Κυκλικής Οικονομίας στην Επιχειρηματικότητα

Οι έννοιες της ΚΟ στην επιχειρηματικότητα βασίζονται σε 3 κεντρικούς άξονες που είναι θεμελιώδεις για την μελλοντική κριτική σκέψη:

- Περιβάλλον
- Κοινωνία
- Οικονομία

Περιβάλλον

Μείωση, Επαναχρησιμοποίηση, Ανακύκλωση, είναι τρεις έννοιες που συγκροτούν τον πυρήνα της διαχείρισης Απορριμμάτων για ένα βιώσιμο μέλλον για το περιβάλλον ενάντια στην υπερβολική ρύπανση που αντιμετωπίζει ο πλανήτης μας σήμερα. Η σχέση των ανθρώπων με την Φύση πρέπει να επαναπροσδιοριστεί. Μετά το θεσμικό πλαίσιο για την διαχείριση των απορριμμάτων έρχεται στο προσκήνιο ως κρίσιμο σημείο για τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα η αντιμετώπιση της ανεξέλεγκτης ρύπανσης.

Κοινωνία

Μπορείτε να σκεφτείτε κάποιες ιδέες για το πως η κοινωνική συνεργασία μπορεί να προωθήσει την κυκλική οικονομία; Έχετε 5 λεπτά να σκεφτείτε και να γράψετε τις απαντήσεις σας.

Οικονομία

Πέρα από την γραμμική σκέψη: Κοινωνικά Οφέλη και Μελλοντική Ανάπτυξη της Οικονομίας, (η λέξη Οικονομία προέρχεται από τις Ελληνικές λέξεις: οίκος & νέμω, διαχείριση του νοικοκυριού) βασίζεται, μεταξύ άλλων, σε κάθε οικονομική ενέργεια της καθημερινής μας ζωής.

Κοινωνική Σημασία της Κυκλικής Οικονομίας στην Επιχειρηματικότητα

Ο πλανήτης μας είναι ένας μη αναλώσιμος κόσμος. Η Γη συμπεριλαμβάνει την ιστορία της ζωής των προγόνων μας και συνεχίζει με την ζωή των επόμενων γενεών. Μοιραζόμαστε συνεχώς αυτόν τον κόσμο με τις μελλοντικές γενιές. Η ΚΟ στην επιχειρηματικότητα πρακτικά σημαίνει την καθιέρωση της κοινωνικής δικαιοσύνης στο μέλλον για την ανθρωπότητα. Είναι μία διαδικασία γέννησης.

Προοπτικές της Κυκλικής Οικονομίας στην Επιχειρηματικότητα

Η Κυκλική Οικονομία στην Επιχειρηματικότητα αποτελεί πρόκληση «για να σκεφτούμε έξω από το κουτί». Η έρευνα που βρίσκεται σε εξέλιξη και εμπλουτίζει την καθημερινή μας ζωή βασίζεται σε έναν τρόπο σκέψης που είναι προσανατολισμένος ώστε να περιλαμβάνει το επιχειρηματικό κέρδος και την κοινωνική ευημερία. Ο καθένας μπορεί να πάρει μέρος σε αυτή τη διαδικασία. Είτε ως άτομο, είτε ως μέλος μίας κοινωνικής ομάδας, είτε ως επιχειρηματική συνένωση, καθένας μπορεί να προωθήσει τα οφέλη της ΚΟ αναπτύσσοντας την επιχειρηματικότητα και την κοινωνική ζωή. Το ενδιαφέρον στρέφεται στην σύνδεση κάθε σύγχρονης χρήσης των προϊόντων ή των υπηρεσιών με τον μελλοντικό κύκλο ζωής τους μέσα από διαφορετικές επιλογές χρήσης. Κεντρική διαδικασία σε αυτήν την προοπτική είναι να σκεφτούμε δημιουργικά και όχι μόνο με τον γνωστό τρόπο όπως συνήθως κάνουμε σήμερα. Νέα έννοια της σκέψης σημαίνει: από ένα «σωστό» τρόπο για να κάνουμε πράγματα, να σκεφτούμε την χρήση εναλλακτικών δυνατοτήτων! Για παράδειγμα : μπορείτε να σκεφτείτε νέους τρόπους χρήσης του μελανιού;

Σκεφτείτε το για λίγο και γράψτε πως εσείς και άλλοι άνθρωποι χρησιμοποιείτε το μελάνι στην καθημερινή σας ζωή. Συμβουλή: Σκεφτείτε το κόστος της χρήσης και προσπαθήστε να βρείτε τρόπους να εξοικονομήσετε χρήματα.

Δικτύωση Κυκλικής Οικονομίας

Σε αυτή την <http://www.global-understanding.info/> μπορείτε να βρείτε ένα δίκτυο δράσεων για να κατανοήσετε πως η ΚΟ είναι συνδεδεμένη με την βιωσιμότητα σήμερα και αύριο.

Προχωρήστε με μία από αυτές και απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις :

Μπορείτε να αναγνωρίσετε την διαδικασίες της Κυκλικής Οικονομίας σε αυτή την μελέτη; Αν ναι, ποιες;

Σκεφτείτε μία εταιρεία στην πόλη σας. Μπορεί να χρησιμοποιήσει τις παραπάνω διαδικασίες για να αλλάξει τον τρόπο λειτουργίας της;

Μπορείτε να περιγράψετε τα οφέλη της κυκλικής οικονομίας από τις ενέργειες του δικτύου;

Κατά την ανάλυση των περιπτωσιακών μελετών, μπορείτε να αναπτύξετε τις παρακάτω δεξιότητες :

- Αναγνώριση των αρχών της κυκλικής οικονομίας.
- Κατανόηση της σημαντικότητας και δυνατότητα περιγραφής της.

Και τις παρακάτω ικανότητες:

Κατανόηση των εννοιών της κυκλικής οικονομίας.

- Εφαρμογή της κυκλικής οικονομίας σε πραγματικά παραδείγματα.

Τώρα που έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο μπορείτε:

1. Να περιγράψετε την έννοια της Κυκλικής Οικονομίας στην Επιχειρηματικότητα με παραδείγματα.
2. Να καταγράψετε παραδείγματα και περιπτωσιακές μελέτες που απεικονίζουν την κυκλική οικονομία στην επιχειρηματικότητα.
3. Να παρουσιάσετε την σημαντικότητα του να κινείται κανείς προς την κυκλική οικονομία στην Επιχειρηματικότητα μέσα από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και την οπτική των καταναλωτών.
4. Να καταγράψετε τα οφέλη της κυκλικής οικονομίας στην Επιχειρηματικότητα και στην κοινωνική ζωή.

Περισσότερη ανάγνωση και ενημέρωση

1. Circular Economy strategy – EU Commission
2. Ellen MacArthur Foundation
3. From Linear to Circular – World Economic Forum
4. McKinsey.com -Business sustainability and resource productivity



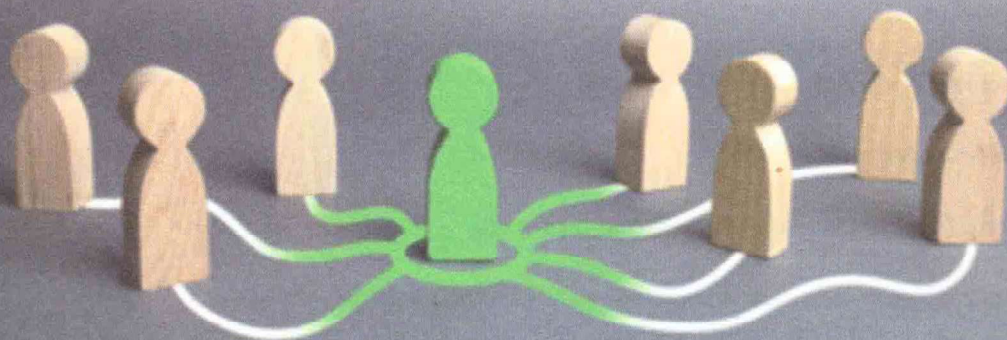
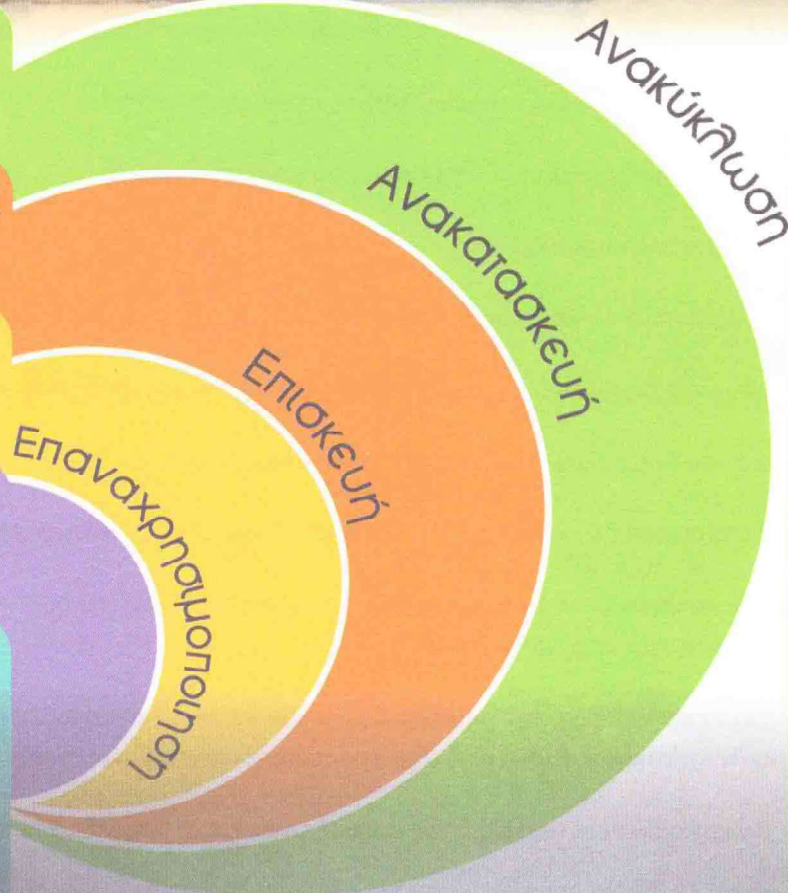
Ανακυκλώστε
υλικά

Να συναρμολογηθεί
ως νέο προϊόν

Επεκτείνετε
την ζωή
των υπηρεσιών

Να αναδιανείμετε
το χρησιμοποιημένο
προϊόν

ΚΥΚΛΙΚΟ
ΠΡΟΪΟΝ



Ενότητα 2

Μοντέλο Επιχειρηματικής Διευρυμένης Εξυπηρέτησης Κεφάλαιο 2.1

Μετατόπιση προς τις υπηρεσίες: Τι είναι η διευρυμένη εξυπηρέτηση;

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Όταν ολοκληρώσετε αυτό το κεφάλαιο, θα είστε σε θέση:

1. Να κατανοήσετε τι είναι η διευρυμένη εξυπηρέτηση.
2. Να γνωρίζετε τα χαρακτηριστικά της διευρυμένης εξυπηρέτησης.
3. Να κατανοήσετε τα πλεονεκτήματα της διευρυμένης εξυπηρέτησης.
4. Να είστε σε θέση να προσδιορίσετε τις δυσκολίες της διευρυμένης εξυπηρέτησης.

Τι είναι η διευρυμένη εξυπηρέτηση;

Για να το δούμε πολύ απλά, η Διευρυμένη Εξυπηρέτηση (ΔΕ) είναι «η διαδικασία της προσθήκης (περισσότερων) υπηρεσιών σε προϊόντα».

Η διευρυμένη εξυπηρέτηση των προϊόντων περιγράφει τη στρατηγική της δημιουργίας αξίας με την προσθήκη υπηρεσιών σε προϊόντα ή ακόμη και την αντικατάσταση ενός προϊόντος με μια υπηρεσία. Σύμφωνα με τον [Andy Neely](http://andyneely.blogspot.com/2013/11/what-is-servitization.html) <http://andyneely.blogspot.com/2013/11/what-is-servitization.html>: "Στην ουσία η διευρυμένη εξυπηρέτησή είναι ένα ταξίδι μετασχηματισμού-περιλαμβάνει επιχειρήσεις (συχνά κατασκευαστικές επιχειρήσεις) που αναπτύσσουν τις δυνατότητες που χρειάζονται για την παροχή υπηρεσιών και λύσεων που συμπληρώνουν τις παραδοσιακές προσφορές των προϊόντων τους".

Η διευρυμένη εξυπηρέτηση αναφέρεται σε βιομηχανίες που χρησιμοποιούν τα προϊόντα τους για να πουλήσουν το αποτέλεσμα ως υπηρεσία" αντί για εφάπαξ πώληση. Το Netflix και το Spotify είναι πιο γνωστά παραδείγματα, παρέχοντας μέσα ενημέρωσης ως υπηρεσία, αντί να αγοράσουν τα CD, τα DVD κ.λ.π. που παράγουν αυτά τα αποτελέσματα. Αν και πολύ διαφορετική από τις επιχειρήσεις streaming media, η βιομηχανία μπορεί να επωφεληθεί από την διευρυμένη εξυπηρέτηση.

Οι επιχειρήσεις παραγωγής μπορούν να προσφέρουν πρόσθετες υπηρεσίες για να συμπληρώσουν τα παραδοσιακά προϊόντα τους, όπως η συντήρηση, η διατήρηση ενός στόλου οχημάτων στο δρόμο ως υπηρεσία. Η Διευρυμένη εξυπηρέτηση στη παραγωγική βιομηχανία μπορεί να αποτελείται από εταιρείες που προσφέρουν προληπτικά υπηρεσίες επισκευής και γενικής επιδιόρθωσης ανταλλακτικών και εκπαίδευσης εκτός από τα βασικά προϊόντα τους. Ωστόσο, η διευρυμένη εξυπηρέτηση περιλαμβάνει και ευρύτερες υπηρεσίες όπως η παροχή συμβούλων, η χρηματοδότηση, η ασφάλιση και οι υπηρεσίες logistics.

Η ΔΕ εξελίχθηκε εξαιτίας της ανάγκης των επιχειρήσεων να παραμείνουν κερδοφόρες και ανταγωνιστικές. Οι οικονομικές πτυχές του σχεδιασμού και της παραγωγής καθίστανται ολοένα και πιο προκλητικές από τις αναδυόμενες αγορές ενώ αυξάνεται ο κύκλος ζωής των βιομηχανικών προϊόντων. Η τεχνολογία που αναπτύσσει τα προϊόντα τα βελτιώνει, με αποτέλεσμα την ανάγκη αντικατάστασης τους με λιγότερη συχνότητα. Η ανάγκη να συμπεριληφθούν πρόσθετες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της παροχής συμβουλών, στοχεύει στη βελτίωση της απόδοσης και της κερδοφορίας μιας εταιρείας.

Χαρακτηριστικά της διευρυμένης εξυπηρέτησης

Πολλές εταιρείες έχουν ξεκινήσει την διευρυμένη εξυπηρέτηση αυξάνοντας το φάσμα των υπηρεσιών που προσφέρουν στον πελάτη, όπως: ανταλλακτικά, γραφείο υποστήριξης, περιοδική συντήρηση, επισκευή και επιδιόρθωση. Αυτές οι ενδιάμεσες υπηρεσίες στερεώνουν τις σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων και πελατών, καταγράφουν έσοδα καθ'όλη τη διάρκεια ζωής του προϊόντος και βοηθούν στην διατήρηση των πελατών για μελλοντικές πωλήσεις.

Η ΔΕ έχει τρία βασικά χαρακτηριστικά:

Εμπιστοσύνη Πελατών –Συνδυασμός λεπτομερών γνώσεων για τους πελάτες με λειτουργική ευελιξία, για να δημιουργήσει την καλύτερη συνολική λύση για τον πελάτη.

Επιχειρησιακή Αριστεία –Έλεγχος των διαδικασιών για να παρέχει αποτελεσματικά το καλύτερο συνολικό κόστος για τον πελάτη.

Διοίκηση Προϊόντων – Πώληση του καλύτερου προϊόντος στην αγορά σας, στον χώρο εργασίας;

Πλεονεκτήματα της διευρυμένης εξυπηρέτησης για τους πελάτες

Με την διευρυμένη εξυπηρέτηση, οι πελάτες αγοράζουν ένα αποτέλεσμα και όχι ένα προϊόν. Ένα γραφείο αγοράζει τη διαχείριση εγγράφων αντί για ένα φωτοτυπικό μηχάνημα και έναν εκτυπωτή.

Μία αεροπορική εταιρεία αγοράζει ώθηση και όχι μία μηχανή τζετ. Τα αποτελέσματα αυτά συνδυάζονται με ορισμένα ειδικά συμβατικά χαρακτηριστικά που τα καθιστούν ιδιαιτέρως ελκυστικά για τον πελάτη, όπως:

- Εξασφάλιση της απόδοσης του προϊόντος καθώς και δεσμεύσεις για την καινοτομία των προϊόντων και τη μείωση του κόστους με την πάροδο του χρόνου. Σε αντάλλαγμα ο πελάτης συμφωνεί με μακροπρόθεσμες συμβάσεις διάρκειας 2-5 ετών ή και περισσότερο. Έτσι, αντί να πωλείται απλά ένα προϊόν, ο κατασκευαστής προσφέρει τη δυνατότητα που έχουν τα προϊόντα του. Έτσι, συγκλίνουν μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών προσαρμοσμένες στην επιχειρηματική διαδικασία για τον κάθε πελάτη που παραδίδεται ως συνεργασία.

Προσπαθήστε να κάνετε την ακόλουθη άσκηση:

1. Μπορείτε να σκεφτείτε παραδείγματα διευρυμένης εξυπηρέτησης σε τοπικό επίπεδο;
2. Μπορείτε να σκεφτείτε πως μπορείτε να ενσωματώσετε την διευρυμένη εξυπηρέτηση στην καθημερινότητα-Πληρωμή για τη χρήση μάλλον παρά για την κατ' αποκοπή συναλλαγή πωλήσεων και την ιδιοκτησία ενός προϊόντος.

Περιβαλλοντικά οφέλη από την διευρυμένη εξυπηρέτηση

Τα παρακάτω είναι μερικά από τα περιβαλλοντικά οφέλη της διευρυμένης εξυπηρέτησης: Με την ΔΕ, οι κατασκευαστές έχουν κίνητρα να επενδύσουν σε νεότερες και καθαρότερες τεχνολογίες που απαιτούν λιγότερα υλικά και λιγότερη ενέργεια για την διατήρηση της παραγωγής. Οι κατασκευαστές μετακινούνται από μοντέλα εταιρειών που βασίζονται σε προϊόντα σε μοντέλα επιχειρήσεων που βασίζονται σε υπηρεσίες που σημαίνει ότι μία επιχείρησή μπορεί να διατηρήσει την κυριότητα των προϊόντων που κατασκευάζει.

Αυτή η μετακίνηση της συναλλαγής από το προϊόν στη χρήση του, μπορεί να ενθαρρύνει περισσότερο την βιωσιμότητα των προϊόντων ως προϊόντων καθώς επίσης μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν ξανά και ξανά από διάφορους πελάτες, οδηγώντας έτσι σε λιγότερους κύκλους αγοράς – χρήσης – απόρριψης των προϊόντων. Στο πλαίσιο της διευρυμένης εξυπηρέτησης, οι κατασκευαστικές εταιρείες μπορούν επίσης να προσφέρουν την υπηρεσία ανάκτησης του προϊόντος στο τέλος της περιόδου της χρηστικότητας του. Συνεπώς, παράγονται λιγότερα απόβλητα και οι εταιρείες παραγωγής μπορούν στη συνέχεια να κάνουν χρήση του διαθέσιμου υλικού/ ενεργειακών πόρων του προϊόντος σε νέα προϊόντα ή σε άλλες διαδικασίες.

Τώρα που ολοκληρώσατε αυτό το κεφάλαιο, μπορείτε :

1. Να περιγράψετε την έννοια της Διευρυμένης Εξυπηρέτησης.
2. Να δώσετε μερικά από τα χαρακτηριστικά της ΔΕ.
3. Να καταγράψετε τα πλεονεκτήματα της ΔΕ.
4. Να περιγράψετε τις δυσκολίες της ΔΕ.

Περισσότερη ανάγνωση και ενημέρωση

1. [Service Economy Wikipedia](#).
2. Baines, T.S., Lightfoot, H.W., Benedettini, O. and Kay, J.M. (2009) The servitization of manufacturing: a review of literature and reflection on future challenges. *Journal of Manufacturing Technology Management* 20(5), 547-567.
3. [A Servitisation Framework](#)
Kevin van Schaik, 2016, A Servitization framework for Corporate Companies, Master Thesis on Business Administration, Universiteit Twente, Netherlands.
4. [How servitisation is changing business & customer relationships](#).
5. [Servitisation and leasing](#)

Ενότητα 2

Επιχειρηματικό Μοντέλο Διευρυμένης Εξυπηρέτησης Κεφάλαιο 2.2

Κύρια χαρακτηριστικά του Επιχειρηματικού Μοντέλου Διευρυμένης Εξυπηρέτησης

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Όταν ολοκληρώσετε αυτό το κεφάλαιο, θα είστε σε θέση:

1. Να κατανοήσετε τα βασικά χαρακτηριστικά του επιχειρηματικού μοντέλου διευρυμένης εξυπηρέτησης.
2. Να κατανοήσετε τα οφέλη του επιχειρηματικού μοντέλου διευρυμένης εξυπηρέτησης από την άποψη των πελατών /καταναλωτών.
3. Να εξηγήσετε πως λειτουργεί το Επιχειρηματικό Μοντέλο Διευρυμένης Εξυπηρέτησης.
4. Να δώσετε παραδείγματα του Επιχειρηματικού Μοντέλου Διευρυμένης Εξυπηρέτησης.

Εισαγωγή

Στην ενότητα 2.1 αυτής της Ενότητας, εξετάσαμε τι είναι η Διευρυμένη Εξυπηρέτηση, μαζί με τα οφέλη και τις δυσκολίες της. Σε αυτήν την Ενότητα, θα εξετάσουμε προσεχτικά το Επιχειρησιακό Μοντέλο Διευρυμένης Εξυπηρέτησης, τα Χαρακτηριστικά του και τα Οφέλη του, καθώς και μερικά πρακτικά παραδείγματα που θα σας βοηθήσουν να κατανοήσετε καλύτερα την Διευρυμένη Εξυπηρέτηση και το Επιχειρηματικό Μοντέλο Διευρυμένης Εξυπηρέτησης.

Χαρακτηριστικά του Επιχειρηματικού Μοντέλου Διευρυμένης Εξυπηρέτησης Υποδομή Οργανισμού

Η αποτελεσματική ΔΕ απαιτεί την ενοποίηση μεταξύ οργανισμών μέσω του συντονισμού των συστημάτων διαχείρισης, των συστημάτων συντήρησης, των συστημάτων προμήθειας και κατασκευής. Ο εκάστοτε οργανισμός πρέπει επίσης να δημιουργήσει μια υποδομή παροχής υπηρεσιών και μία διαμόρφωσης πόρων που να έχει τη δυνατότητα να δημιουργεί σχέσεις με τους πελάτες, να καλύπτει τις ανάγκες τους και να παρέχει μία αποτελεσματική διασύνδεση μαζί τους.

Γνώσεις & Πόροι

Οι γνώσεις και οι πόροι πρέπει να χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά και αποδοτικά προκειμένου να υποστηριχθεί η επιτυχής ενσωμάτωση των ολοκληρωμένων προσφερόμενων υπηρεσιών – προϊόντων. Οι εταιρίες πρέπει επίσης να συνειδητοποιήσουν τις διαδικασίες που αφορούν τους πελάτες. Αυτό θα μπορούσε τελικά να οδηγήσει στη συμπαραγωγή υπηρεσιών.

Σχέσεις πελατών

Οι εταιρείες θα πρέπει να είναι σε θέση να προωθούν και να εξηγούν τις προτάσεις ΔΕ και τον τρόπο με τον οποίο οι προτάσεις αυτές διαφέρουν από τις παραδοσιακές προσφορές προϊόντων. Πρέπει να αναπτυχθεί σχέση οικοδόμησης ικανοτήτων, ιδίως όσον αφορά τις υπηρεσίες πωλήσεων και παραδόσεων, και πρέπει να περιλαμβάνεται η έμφαση στην παραγωγικότητα, την συνέχεια και την ικανότητα να καλύπτουν συγκεκριμένες ανάγκες των πελατών. Οι διαδικασίες που αφορούν τους πελάτες και την κερδοφορία αποτελούν προτεραιότητα, εάν ο προμηθευτής αποκομίσει μακροπρόθεσμα βιώσιμα πλεονεκτήματα από την παροχή υπηρεσιών.

Κατανόηση της Διευρυμένης Εξυπηρέτησης

Παραδείγματα του Επιχειρησιακού Μοντέλου Διευρυμένης Εξυπηρέτησης

1. Αεροδρόμιο Philips & Amsterdam-Schiphol

Η Ολλανδική εταιρεία ηλεκτρονικών ειδών Philips προσφέρει ένα εκπληκτικό παράδειγμα διευρυμένης εξυπηρέτησης. Το Amsterdam-Schiphol, ως μέρος της φιλοδοξίας τους να είναι ένα από τα πιο βιώσιμα αεροδρόμια στον κόσμο, λαμβάνει πλέον τη δυνατότητα φωτισμού LED ως υπηρεσία της Philips. Οι λυχνίες LED είναι απίστευτα αποδοτικές, αν και είναι ακριβές στην αγορά τους. Σύμφωνα με αυτό το επιχειρηματικό μοντέλο, η Schiphol θα επωφεληθεί από τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας κατά 50% αλλά χωρίς το προκαταβολικό κόστος αγοράς των λαμπτήρων. Η Philips διατηρεί την κυριότητα του εξοπλισμού και αντιθέτως πουλάει φως ως προϊόν και όχι ως μονάδες. Επιπροσθέτως η συνδεσιμότητα του IoT (Internet of Things /Διαδίκτυο των Πραγμάτων) δίνει την δυνατότητα ώστε η Philips να είναι σε θέση να παρακολουθεί κάθε λάμπα και να αντικαταστήσει τυχόν ελαττωματικές μονάδες συχνά πριν εμφανιστεί το σφάλμα, παρέχοντας το πλήρες πακέτο διευρυμένης εξυπηρέτησης.

2. Η προσφορά Caterpillar's Cat Connect βοηθά τους πελάτες της Caterpillar να παρακολουθούν τη χρήση και την υγεία του εξοπλισμού τους έτσι ώστε οι πελάτες τους να μπορούν να εντοπίζουν περιοχές όπου η παραγωγικότητα μπορεί να βελτιωθεί.

3. Η GE βοηθά τους πελάτες της μέσω των Υπηρεσιών Αεροπορικής Απόδοσης, όπου η GE συλλέγει δεδομένα πτήσης για να βοηθήσει τους πελάτες της να αναγνωρίσουν την αποδοτικότητα των καυσίμων και να μειώσουν το συνολικό χρόνο αναμονής του αεροσκάφους.

Τώρα που ολοκληρώσατε αυτό το κεφάλαιο μπορείτε:

1. Να ορίσετε μερικά από τα χαρακτηριστικά του επιχειρηματικού μοντέλου διευρυμένης εξυπηρέτησης.
2. Να καταγράψετε τα οφέλη του επιχειρησιακού μοντέλου διευρυμένης εξυπηρέτησης από την πλευρά του πελάτη.
3. Να εξηγήσετε πως λειτουργεί το Επιχειρηματικό Μοντέλο Διευρυμένης Εξυπηρέτησης.
4. Να δώσετε παραδείγματα του επιχειρηματικού μοντέλου διευρυμένης εξυπηρέτησης σε χρήση.

Περαιτέρω ανάγνωση και ενημέρωση

1. [Service Economy Wikipedia](#)
2. <https://www.referenceforbusiness.com/small/Qu-Sm/Service-Businesses.html>

Ενότητα 3

Κυκλική Οικονομία & Διευρυμένη Εξυπηρέτηση

Κεφάλαιο 3.1

Κυκλική οικονομία & Διευρυμένη Εξυπηρέτηση

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο, θα μπορείτε:

1. Να κατανοήσετε την σχέση των δύο εννοιών: κυκλική οικονομία και διευρυμένη εξυπηρέτηση.
2. Συνδυασμός των προϊόντων και της προστιθέμενης αξίας που παρέχουν οι υπηρεσίες.
3. Οφέλη της διευρυμένης εξυπηρέτησης στη Βιομηχανία.
4. Να περιγράψετε τις σχέσεις με την οικονομία (γενικές ιδέες).

Κατανόηση της σχέσης των δύο εννοιών: κυκλική οικονομία και διευρυμένη εξυπηρέτηση.

Η Διευρυμένη Εξυπηρέτηση είναι μία από τις έννοιες κλειδιά για την ανταγωνιστικότητα μιας οικολογικής – καινοτόμας βιομηχανίας. Σύμφωνα με: Laboratorio Eco informacion-Fundación Forum Ambiental, Obra Social “LaCaixa”, η διευρυμένη εξυπηρέτηση είναι ο μετασχηματισμός των επιχειρηματικών μοντέλων σε προτάσεις προστιθέμενης αξίας που βασίζονται στην προσφορά των υπηρεσιών (είτε μέσω προσωρινής πρόσβασης στο προϊόν ή απευθείας στα αποτελέσματα) παρά στην πώληση των προϊόντων. Η Διευρυμένη Εξυπηρέτηση στην βιομηχανία είναι η διαδικασία της επέκτασης των δυνατοτήτων μιας εταιρείας να προσφέρει μεγαλύτερη εμπειρία στον τελικό καταναλωτή. Η Διευρυμένη Εξυπηρέτηση τώρα σημαίνει δήλωση συμπληρωματικών υπηρεσιών για το προϊόν και προσφορά αυτών απευθείας μέσω του κατασκευαστή, το οποίο είναι βασικό για τους κατασκευαστές για να συναντήσουν τα φιλόδοξα σχέδια ανάπτυξης τους.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της κυκλικής οικονομίας πρέπει να υπολογίζουμε τα «Νέα επιχειρηματικά μοντέλα για την κυκλική οικονομία: επισκευή, ανακατασκευή, εξυπηρέτηση». Επιτυχία της επιχειρηματικότητας στην επισκευή και την ανακατασκευή των προϊόντων, καθώς και οι αγορές δεύτερης χρήσης και ανταλλαγής προϊόντων για επαναχρησιμοποίηση. Η Διευρυμένη Εξυπηρέτηση έρχεται να προστεθεί στα παραπάνω ως μία ακόμη πτυχή που σημαίνει, μεταξύ άλλων, την αντικατάσταση των προϊόντων με υπηρεσίες, ουσιαστικά, ο πολιτισμός της χρήσης έναντι της ιδιοκτησίας. Το δυναμικό απασχόλησης αυτών των επιχειρηματικών μοντέλων, η κοινωνική αναζωογόνηση των οικονομικών αποθεμάτων, οι πρώτες ύλες και η μείωση των εκπομπών άνθρακα, είναι ορισμένα από τα επιχειρήματα που καθοδηγούν αυτά τα επιχειρηματικά μοντέλα στο πλαίσιο του επιχειρηματικού μοντέλου της κυκλικής οικονομίας.

Οι έννοιες της ΚΟ αγγίζουν διάφορα θέματα όπως:

1. Επίπεδα διευρυμένης εξυπηρέτησης στην βιομηχανία
2. IoT και διευρυμένη εξυπηρέτηση στην βιομηχανία
3. Βελτιωμένη επιχειρηματικότητα μέσα από την διευρυμένη εξυπηρέτηση

1. Επίπεδα Διευρυμένης Εξυπηρέτησης στην Βιομηχανία

Σύμφωνα με την έρευνα που διεξήχθη, υπάρχουν διαφορετικά επίπεδα διευρυμένης εξυπηρέτησης στην κατασκευαστική βιομηχανία, και όσο ανώτερο είναι το επίπεδο τόσο καλύτερες είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται από τις εταιρίες στον τελικό αποδέκτη (πελάτης). Τα τρία επίπεδα είναι:

Επίπεδο 1: μόνο παροχή προϊόντων: όλοι οι κατασκευαστές αυτή την περίοδο λειτουργούν με αυτό τον τρόπο, καθώς αυτό είναι το βασικό σκεπτικό της κατασκευής.

Επίπεδο 2: υπηρεσίες μετά την πώληση: εδώ περιλαμβάνεται κάθε τι από το πεδίο των υπηρεσιών έως το πεδίο της διόρθωσης των προϊόντων καθώς και της παρακολούθησης της κατάστασης του προϊόντος.

Επίπεδο 3: προηγμένες υπηρεσίες : ξεκινώντας από το επίπεδο 2 αυτές οι προηγμένες υπηρεσίες μπορούν να περιλαμβάνουν συμβόλαια πληρωμής ανά χρήση καθώς και ολοκληρωμένες λύσεις. Όπως ήταν αναμενόμενο, ο συσχετιζόμενος κίνδυνος αυξάνει καθώς τα επίπεδα προχωρούν. Εξάλλου, διακυβεύονται περισσότερα όταν ο πελάτης πληρώνει σε μηνιαία βάση για μία υπηρεσία από το να αγοράζει ένα προϊόν σε μια μοναδική φορά.

2. IoT και διευρυμένη εξυπηρέτηση στην βιομηχανία

Μπορείτε να σκεφτείτε πως μπορεί να είναι η βιομηχανία 4.0; έχετε 5 λεπτά να το σκεφτείτε και να γράψετε τις απαντήσεις σας.

Τελειώσατε; Αν Όχι: Σκεφτείτε λόγο περισσότερο. Υπενθύμιση: υπηρετώ, πελάτης, προϊόντα, χρόνος...)

Οι νέες υπηρεσίες που απαιτούνται από την διαδικασία μετασχηματισμού της λειτουργίας υπηρεσιών από τη κατασκευαστή. Δεδομένης της έλευσης της Βιομηχανίας 4.0, αυτό είναι φυσικά συνδεδεμένο εγγενώς με το IoT. Για να είναι επιτυχημένη η διευρυμένη εξυπηρέτηση, οι κατασκευαστές πρέπει να έχουν την τεχνολογία που επιτρέπει τον αποτελεσματικό προγραμματισμό των πηγών και την ορατότητα όλων των υπηρεσιών και των δραστηριοτήτων. Εφαρμόζοντας τον αποτελεσματικό Επιχειρησιακό Προγραμματισμό Πόρων (ERP) η λύση του λογισμικού είναι το πρώτο βήμα για να μπορεί γίνει αυτό. Αυτό που προσφέρει η βιομηχανία 4.0 μέσα από την ψηφιοποίηση και την χρήση των συνδεδεμένων πλατφόρμων είναι: η ικανότητα για συνεχή προσαρμογή στη ζήτηση, το να εξυπηρετείς τον πελάτη με ένα πιο προσωποποιημένο τρόπο, η προώθηση ενός είδους υπηρεσίας, ένας προς έναν με τον πελάτη μετά την πώληση. Σχεδιασμός, παραγωγή και πώληση προϊόντων σε λιγότερο χρόνο. Πρόσθεση υπηρεσιών με τα φυσικά προϊόντα. Δημιουργία βραχύτερων και πιο κερδοφόρων σειρών παραγωγής.

3. Βελτιωμένη επιχειρηματικότητα μέσα από την διευρυμένη εξυπηρέτηση

Η διευρυμένη εξυπηρέτηση στο χώρο της βιομηχανίας έχει απτά οφέλη και για τις εταιρίες. Αρχικά, τους επιτρέπει να σταθεροποιήσουν το εισόδημα τους, εξομαλύνοντας τις κορυφές και τις καμπύλες που συχνά επηρεάζουν τις πωλήσεις των προϊόντων. Η διευρυμένη εξυπηρέτηση είναι ένας τρόπος να βελτιώσει κανείς την επιχειρηματική απόδοση σε τέσσερις κεντρικές περιοχές:

- Πελάτες,
- Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα,
- Οικονομικά,
- Περιβάλλον.

Σε οργανωτικό επίπεδο η εξυπηρέτηση στην βιομηχανία απαιτεί αλλαγή στην νοοτροπία από το προϊόν στον πελάτη η οποία προσθέτει σίγουρα συνθετότητα και απαιτεί διαχείριση κινδύνων.

Συνδυασμός προϊόντων και προστιθέμενης αξίας μέσω των υπηρεσιών

Οι πελάτες αναζητούν λύσεις, όχι προϊόντα. Στις μέρες μας, οι πελάτες δεν θέλουν ανεξάρτητα προϊόντα, αλλά αναζητούν ολοκληρωμένες λύσεις. Αυτές οι λύσεις συνήθως απαιτούν έναν συνδυασμό προϊόντων και προστιθέμενης αξίας ο οποίος προωθείται από τις υπηρεσίες. Η απόφαση των πελατών να αγοράσουν δεν είναι πια βασισμένη αποκλειστικά στην ποιότητα ή στην τιμή του προϊόντος, αλλά επίσης στην εκτεταμένη προσφορά που το συνοδεύει υπό τους όρους της διαχείρισης, της επισκευής, της πρόσβασης στην ενημέρωση κ.τ.λ. Η σύνδεση υπηρεσίας και προσφοράς είναι ελκυστική για τους πελάτες για τέσσερις λόγους:

1. Απελευθερώνει τους πελάτες από τις ευθύνες για το προϊόν.
2. Δημιουργείται μία μακράς διάρκειας σχέση.
3. Το ενδιαφέρον βρίσκεται στην εμπειρία του χρήστη.
4. Το μοίρασμα των ευθυνών, μειώνει το ρίσκο απέναντι στο πελάτη.

Επιπροσθέτως, σύμφωνα με την μελέτη επιπτώσεων της Εξυπηρέτησης: Ο τρόπος που οι κατασκευαστικοί οργανισμοί στο Ηνωμένο Βασίλειο μετασχηματίζονται για να ανταγωνίζονται μέσω προηγμένων υπηρεσιών, αναδεικνύει ότι η βιομηχανική εξυπηρέτηση μπορεί να βοηθήσει τους πελάτες να μειώσουν το κόστος έως 25-30%. (Birmingham: Aston University 2013)

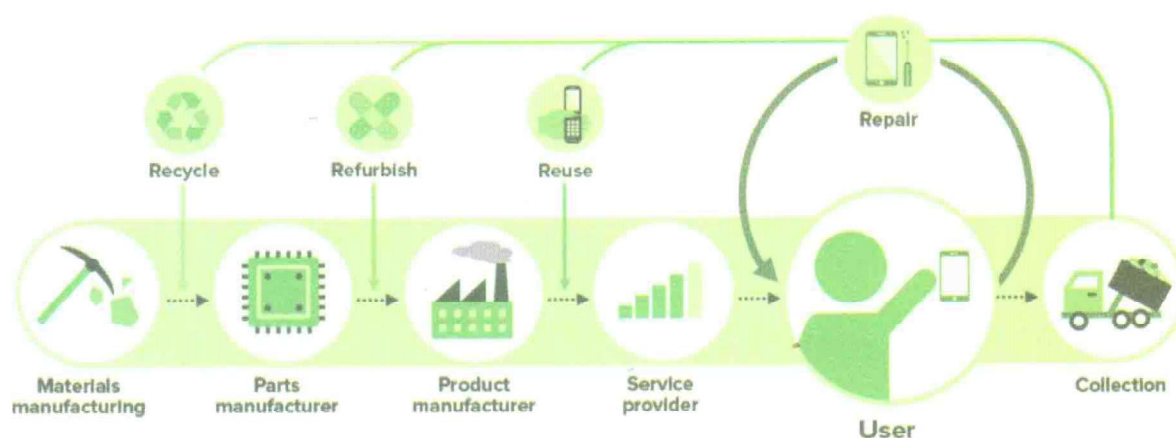
Οφέλη της κατασκευαστικής διευρυμένης εξυπηρέτησης

Με τις κατάλληλες δομές και διαδικασίες, οι κατασκευαστές μπορούν να δρέψουν πολλά οφέλη της εξυπηρέτησης μέσα στην κατασκευή. Ένα από τα βασικά οφέλη είναι η ανάπτυξη μακράς διάρκειας σχέσεων ανάμεσα στον κατασκευαστή και τον πελάτη. Στο παρελθόν, οι κατασκευαστές ήταν απλώς προμηθευτές του προϊόντος. Τώρα, παίζουν έναν εγγενές ρόλο καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του προϊόντος και πέρα από αυτό. Απλώς, όσο μεγαλύτερη είναι διάρκεια της σχέσης με τον πελάτη, τόσο περισσότερο θα είναι επικερδής για τον κατασκευαστή.

Σκεφτείτε το γεγονός ότι οι εταιρείες γενικά θέλουν να βελτιώσουν τον αριθμό των παρεχόμενων υπηρεσιών και πρέπει να μειώσουν την διακοπή των διαδικασιών, και είναι ξεκάθαρο ότι η εξυπηρέτηση είναι μία καλή επιλογή για τους κατασκευαστές.

Μερικοί κατασκευαστές καθυστερούν και δεν έχουν ακόμη εφαρμόσει την διευρυμένη εξυπηρέτηση στην επιχείρησή τους. Σύμφωνα με την Ετήσια Κατασκευαστική Αναφορά Barclays του 2016, 70% των κατασκευαστών καθυστερούν λόγω της έλλειψης της διαθεσιμότητας του προσωπικού, των υλικών και οικονομικών πόρων. Παρόλα αυτά, αυτό δεν σημαίνει ότι αυτοί οι κατασκευαστές δεν θέλουν. Η αναφορά βρίσκει ότι το 74% των κατασκευαστών ήθελαν να δημιουργήσουν πιο στενές σχέσεις με τους πελάτες τους, τιτλοφορώντας το ως κεντρικό κίνητρο για να καθορίσουν τις υπηρεσίες που παρέχουν. Το 46%, σχεδόν οι μισοί, που ανταποκρίθηκαν είπαν ότι ήθελαν να επεκτείνουν την προσφορά υπηρεσιών τους για να αυξήσουν την κερδοφορία.

Οι κατασκευαστές επιθυμούν τα δύο βασικά οφέλη της διευρυμένης εξυπηρέτησης. Αντίθετα με το να αναζητήσετε ανεπιτυχώς άλλες διαδρομές, προσαρμόζοντας την δομή της επιχείρησής σας και απελευθερώνοντας τα οικονομικά μπορείτε να κάνετε πραγματικότητα τον μετασχηματισμό της διευρυμένης εξυπηρέτησης.





Περιγράψτε τις σχέσεις με την οικονομία (γενικές ιδέες)

Τα μεγάλα οφέλη που φέρνει η Κυκλική Οικονομία στην κοινωνία, το περιβάλλον και στην οικονομία γενικά, μεταξύ άλλων, οφείλονται και στην προβλεπόμενη δημιουργία εργασίας.

Η Κυκλική Οικονομία είναι μία ρεαλιστική και αποτελεσματική πρόταση που μας επιτρέπει να αποσυνδέσουμε την οικονομική ανάπτυξη από την αύξηση της κατανάλωσης και της ενέργειας μέσω του επαναπροσδιορισμού των βιομηχανικών διαδικασιών έτσι ώστε οι πόροι να μπορούν να κυκλοφορήσουν για περισσότερο καιρό στην αγορά. Κάθε φορά που ένα απόβλητο εντάσσεται στο οικονομικό σύστημα γίνεται ένας πόρος για μία νέα παραγωγική διαδικασία που παράγει δημιουργία αξίας και δυνατότητα νέων επιχειρηματικών ευκαιριών.

Τώρα που έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο μπορείτε:

1. Να περιγράψετε την έννοια της Κυκλικής Οικονομίας και της Διευρυμένης Εξυπηρέτησης με παραδείγματα.
2. Να καταγράψετε παραδείγματα και περιπτώσιακές μελέτες που απεικονίζουν την Κυκλική Οικονομία και την Διευρυμένη Εξυπηρέτηση.
3. Να παρουσιάσετε την σημασία του να κινηθούμε προς την κυκλική οικονομία από την πλευρά των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και των καταναλωτών.
4. Να καταγράψετε τα οφέλη της Κυκλικής Οικονομίας και της Διευρυμένης Εξυπηρέτησης στην κοινωνία.

Περαιτέρω ανάγνωση και ενημέρωση

1. Circular Economy strategy – EU commission
2. Ellen MacArthur Foundation
3. From Linear to Circular – World Economic Forum
4. McKinsey.com

Ενότητα 3

Κυκλική Οικονομία & Διευρυμένη Εξυπηρέτηση

Κεφάλαιο 3.2

Η έννοια της αλυσίδας υπηρεσιών

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο, θα μπορείτε:

1. Να κατανοήσετε την έννοια της αλυσίδας υπηρεσιών.
2. Να αναγνωρίζετε την αλυσίδα προστιθέμενης αξίας Porte.
3. Να κατανοήσετε την έννοια της χαρτογράφησης της διαδρομής προστιθέμενης αξίας.
4. Να αναγνωρίσετε τη βασική διαφορά αλυσίδας προστιθέμενης αξίας προϊόντων και υπηρεσιών.

Αλυσίδα προστιθέμενης αξίας

Με βάση το γεγονός ότι η διευρυμένη εξυπηρέτηση αποτελεί το κέντρο για την δημιουργία προστιθέμενης αξίας μέσω των υπηρεσιών, είναι σημαντικό να κατανοήσουμε την έννοια της αλυσίδας υπηρεσιών με ένα γενικότερο τρόπο. Παρακάτω μπορείτε να δείτε μερικούς ορισμούς:

“Η ιδέα της αλυσίδας προστιθέμενης αξίας είναι βασισμένη στην διαδικασία προβολής των οργανισμών, την ιδέα της θεώρησης ενός κατασκευαστικού οργανισμού ή οργανισμού υπηρεσιών ως ένα σύστημα, φτιαγμένο από υποσυστήματα, το καθένα με εισόδους με διαδικασίες μετασχηματισμού και εξόδους και περιλαμβάνουν την απόκτηση και κατανάλωση οικονομικών πόρων, εργασίας και υλικών, εξοπλισμού, κτηριακών υποδομών, εκτάσεων, διοίκησης και διαχείρισης».

“Αλυσίδα προστιθέμενης αξίας – αλυσίδα συνεργατών, που εργάζονται μαζί προκειμένου να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις της αγοράς για συγκεκριμένα προϊόντα ή υπηρεσίες”.

“Η αλυσίδα προστιθέμενης αξίας περιγράφει το σύνολο των ενεργειών που απαιτούνται για να φέρουν ένα προϊόν ή μία υπηρεσία από την σύλληψη της ιδέας, μέσα από τις διαφορετικές φάσεις της παραγωγής (συμπεριλαμβανομένων της σύνθεσης του φυσικού μετασχηματισμού και της εισροής διαφόρων παραγωγικών υπηρεσιών), έως την παράδοση στους τελικούς αποδέκτες – καταναλωτές, και την τελική διάθεση μετά την χρήση.”

Αλυσίδα προστιθέμενης αξίας Porte

Η αλυσίδα προστιθέμενης αξίας του Porte κάνει το διαχωρισμό ανάμεσα σε Υποστηρικτικές και Πρωταρχικές ενέργειες. (περισσότερα στο ToolBox).

Για να την κατανοήσουμε ας δούμε πως συνεισφέρει για τον διαχωρισμό ενεργειών η χαρτογράφηση προστιθέμενης αξίας.

Χαρτογράφηση προστιθέμενης αξίας – Ορισμοί

“Χαρτογράφηση προστιθέμενης αξίας (VSM) είναι μία λεπτομερής μέθοδος διαχείρισης για την ανάλυση της παρούσας κατάστασης και το σχεδιασμό της μέλλουσας κατάστασης αναφορικά με

την σειρά των ενεργειών που λαμβάνουν χώρα από την αρχή ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας έως τον πελάτη με μειωμένα τα ελαφρά απορρίμματα όπως παρουσιάζεται στον παρόντα χάρτη.»

«Η προστιθέμενη αξία εστιάζει σε τομείς μιας επιχείρησης που προσθέτουν αξία σε ένα προϊόν ή μία υπηρεσία, ενώ μία αλυσίδα προστιθέμενης αξίας αναφέρεται σε όλες της δραστηριότητες μιας επιχείρησης.»

“Μπορεί να ορισθεί ως μία φιλοσοφία διαχείρισης η οποία ενισχύει την αξία που αντιλαμβάνονται οι πελάτες, προσθέτοντας χαρακτηριστικά του προϊόντος ή /και της υπηρεσίας καθώς και αφαιρώντας συνεχώς ενέργειες μη προστιθέμενης αξίας (πχ. απόβλητα), οι οποίες είναι κρυμμένες σε οποιαδήποτε διαδικασία».

Οι διαφορές στα παραπάνω επικεντρώνονται σε πέντε βασικές ιδέες:

1. Προσδιορίζει τι δημιουργεί αξία, με βάση την οπτική του πελάτη.
2. Αναγνωρίζει την προστιθέμενη αξία, δηλαδή όλες τις ενέργειες που επιτελούνται για να δημιουργήσουν το τελικό προϊόν.
3. Υποστηρίζει την συνεχή ροή, ελαχιστοποιώντας τις ουρές και τις διακοπές.
5. Προσπαθεί για την τελειότητα.
4. Εφαρμόζει μία προσέγγιση έλξης, παραδίδοντας αυτό που απαιτεί ο καταναλωτής.

VSM Χαρτογράφηση Προστιθέμενης Αξίας – Εφαρμογή και παράδειγμα

Η χαρτογράφηση προστιθέμενης αξίας αποτελείται από τον ορισμό δύο χαρτών, και είναι η γραφική αναπαράσταση τόσο των υλικών όσο και της ροής των πληροφοριών μέσα σε μια εφαρμογή:

Χάρτης παρούσας κατάστασης:

Αναπαριστά την παρούσα κατάσταση

Χάρτης μέλλουσας κατάστασης:

Αναπαριστά το ιδανικό παραγωγικό σύστημα έλξης που πρέπει να επιτευχθεί

Αλυσίδα υπηρεσιών

Προμηθευτής πρώτων υλών

Κατασκευαστής

Δίκτυο Διανομής

Προμηθευτής

Τεχνολογία

Παραγωγός Υπηρεσιών

Διανομή

Τώρα που έχετε ολοκληρώσει αυτό την ενότητα μπορείτε να :

1. Αναγνωρίσετε κάθε φάση της αλυσίδας αξίας.
2. Κατανοήσετε την αλυσίδα αξίας Porte.
3. Αναγνωρίσετε τον χάρτη προστιθέμενης αξίας.
4. Ορίσετε τη βασική διαφορά ανάμεσα στην αλυσίδα αξίας προϊόντων και υπηρεσιών.

Περισσότερη ανάγνωση και ενημέρωση

- 1 Porter, Michael E., "Competitive Advantage". 1985, The Free Press. New York.
2. Raphael Kaplinsky and Mike Morris, "A Handbook for Value Chain Research",
3. Mindtools
4. Ifm.eng.cam.ac.uk
5. Scirp.org
6. circle-lab.com

Ενότητα 3

Κυκλική Οικονομία & Διευρυμένη Εξυπηρέτηση

Κεφάλαιο 3.3

Ο ρόλος του πελάτη

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει το κεφάλαιο αυτό, θα μπορείτε να:

1. Κατανοήσετε την σημαντικότητα της ενασχόλησης του πελάτη.
2. Γνωρίζετε τα οφέλη από την ενασχόληση του πελάτη.
3. Καταγράψετε διαφορετικούς τρόπους ενασχόλησης του πελάτη.
4. Αναγνωρίζετε την σημασία που έχει η ευαισθητοποίηση των πελατών ώστε να αναγνωρίζει ο πελάτης σχετικά με τις πράσινες πολιτικές και στρατηγικές που έχουν τεθεί σε εφαρμογή.
5. Αναφέρετε διαφορετικούς τρόπους για να συμβάλει ο πελάτης στην πράσινη οικονομία.

Κυκλική Οικονομία και Πελάτης

Στις μέρες μας ολοένα και περισσότεροι πελάτες έχουν διαφορετική οπτική για την ιδιοκτησία των αγαθών. Νέοι τρόποι αγοράς, συνεργατικές οικονομίες, νέα μοντέλα κοινής χρήσης κ.λ.π. γίνονται σταδιακά δημοφιλή. Η έννοια της «ιδιοκτησίας» έχει αλλάξει, και υπάρχουν πελάτες που θέλουν να αποκτήσουν πρόσβαση στα προϊόντα παρά να τα κατέχουν. Ένα απλό παράδειγμα θα μπορούσε να είναι οι νέοι τρόποι που οι πελάτες χρησιμοποιούν το αυτοκίνητο: δεν έχουν στην κατοχή τους ένα νέο, τείνουν να αγοράζουν ένα από δεύτερο χέρι, νοικιάζουν ή ακόμα και μοιράζονται ένα αυτοκίνητο. Αυτή η νέα οπτική αγοράς υπηρεσιών παρά προϊόντων ή επαναχρησιμοποίησης τους (διευρυμένη εξυπηρέτηση), μαζί με τις νέες ευκαιρίες που φέρνει η ψηφιακή επανάσταση, είναι δύο βασικοί συντελεστές που προωθούν την αλλαγή προς την κυκλική οικονομία.

Η σημασία των πελατών στην επιχειρηματικότητα

Οι εταιρίες δουλεύουν, κυρίως λόγω των πελατών τους. Είναι σημαντικό να τους γνωρίζουν και να συναντούν τις ανάγκες τους επαρκώς. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να λειτουργεί ως μία συνεχή διαδικασία, όπου η εταιρία θα θέλει να προσελκύσει νέους πελάτες και να προσαρμόζονται επίσης στη απαιτήσεις και αξιώσεις των πελατών τους, οι οποίες μπορεί να αλλάζουν διαρκώς. Για το λόγο αυτό, είναι κρίσιμο για τις εταιρείες να γνωρίζουν την ομάδα στόχου τους. Η ομάδα στόχου είναι μία ομάδα με συγκεκριμένους πελάτες, με συγκεκριμένα και αναλυτικά χαρακτηριστικά που είναι πιο πιθανό να αγοράσουν ένα προϊόν / μία υπηρεσία από μία εταιρία. Η οικονομική ύφεση που επηρέασε την αγοραστική δύναμη του πελάτη, η αυξανόμενη ευαισθητοποίηση για τα περιβαλλοντικά ζητήματα και η ψηφιακή επανάσταση έχουν αλλάξει τις απαιτήσεις των σημερινών πελατών.

Γιατί οι εταιρείες πρέπει να εμπλέκουν τους πελάτες;

Είναι κρίσιμο να αναγνωρίζουμε και να ευαισθητοποιούμε τους πελάτες ως προς τις «πράσινες» αρχές που εφαρμόζει η εταιρία. Για το λόγο αυτό, η καλή επικοινωνία και η στρατηγική της προώθησης αγαθών σχεδιάζεται ειδικά για να συναντήσει την ομάδα στόχου. Το να απευθυνθεί κανείς σε ένα κοινό που είναι περιβαλλοντικά συνειδητοποιημένο μπορεί να οδηγήσει σε έναν πιο πιστό πελάτη. Η εφαρμογή της διευρυμένης εξυπηρέτησης και των πράσινων αρχών συνεισφέρει σε μία πιο βιώσιμη ανάπτυξη και ταυτόχρονα ευαισθητοποιεί τους καταναλωτές, γεγονός που μπορεί να μεταφραστεί σε οφέλη. Εκτός αυτού, οι εταιρείες μπορούν να επιλέξουν να εμπλέξουν απευθείας τον πελάτη σε κάποια από τα στάδια με στόχο να εξασφαλίσουν ότι θα ικανοποιήσουν πλήρως τις ανάγκες του. Με αυτό τον τρόπο, η εταιρεία γνωρίζει καλύτερα τον πελάτη της, τους πιθανούς πελάτες της, τα ενδιαφέροντα και τις επιθυμίες τους. Επιπροσθέτως, εμπλέκοντας τους πελάτες κατά την διάρκεια της φάσης σχεδιασμού ενός προϊόντος / μιας υπηρεσίας, μπορεί να εξασφαλίσει ότι το τελικό αποτέλεσμα είναι αυτό που πραγματικά έχουν ανάγκη ή επιθυμούν οι πελάτες.

Πώς να εμπλέξεις έναν πελάτη

Πρώτα από όλα, για να εμπλέξουμε έναν πελάτη πρέπει πρώτα να τον προσεγγίσουμε και να τον δεσμεύσουμε. Υπάρχουν διαφορετικοί τρόποι επικοινωνίας με τον πελάτη. Μερικοί από αυτούς απαιτούν κάποια επένδυση αλλά οι περισσότεροι την επιστρέφουν. Συνοπτική λίστα με διαφορετικές ιδέες για να εμπλέξουμε έναν πελάτη:

1. Χρήση κοινωνικών δικτύων.
2. Οργάνωση διαγωνισμών.
3. Ερωτήσεις για να εκφράσουν τις απόψεις τους.
4. Δημιουργία εκδήλωσης.
5. Επικοινωνία με τον Τύπο.
6. Οργάνωση απευθείας συναντήσεων με τους πελάτες.
7. Προσφορά ξεναγήσεων.
8. Διοργάνωση εστιασμένης καμπάνιας.



Ενασχόληση των πελατών και Κυκλική Οικονομία

Ήδη έχουμε αναφερθεί σε κάποιους τρόπους αναζήτησης του πελάτη, αλλά πως μπορεί να ευαισθητοποιηθεί ένας καταναλωτής αναφορικά με την σημασία της κυκλικής οικονομίας και των πράσινων στρατηγικών που εφαρμόζονται; Πως μπορεί να συνεισφέρει ένας πελάτης σε αυτό; Οι πελάτες μπορεί να μην γνωρίζουν την σημασία της κυκλικής οικονομίας και τις δυνατότητες που έχουν οι εταιρείες να συνεισφέρουν σε αυτήν καθώς και την προσπάθεια που απαιτείται για την εφαρμογή τους. Για το λόγο αυτό, το κλειδί είναι να ευαισθητοποιήσουν τον καταναλωτή για την προσπάθεια και το γεγονός ότι τα οφέλη δεν είναι μόνο για την εταιρεία ή τον πελάτη αλλά για την ευημερία της κοινωνίας. Σύμφωνα με τις στρατηγικές για την ενασχόληση του πελάτη, είναι απαραίτητο να εξηγούμε τους λόγους πίσω από την εφαρμογή αυτών των μέτρων και να την προωθούμε. Μία στρατηγική προώθησης αγαθών είναι απαραίτητο να εφαρμόζεται με σκοπό να δείχνει σε όλους τις αλλαγές και τις δυνατότητες που προσφέρει η εταιρεία όπως αυτή της Koopera (www.koopera.org), που είναι μία ΜΚΟ που προωθεί μία δυνατή διαφημιστική καμπάνια για να καλλιεργήσει την εξοικονόμηση του νερού και να ενθαρρύνει τα μεταχειρισμένα ρούχα και την ανακύκλωση τους.

Οι πελάτες μπορούν να συνεργάζονται:

1. Εφαρμόζοντας την στρατηγική των 3 R: μείωση, επαναχρησιμοποίηση, και επισκευή των προϊόντων.
2. Εφαρμόζοντας πολιτικές εξοικονόμησης ενέργειας, όπως η χρήση πριζών με κουμπί on/off.
3. Αίτημα για την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας όπως αυτή της προγραμματισμένης απαξίωσης.
4. Να ωφεληθούν από τα δικαιώματα του πελάτη να γνωρίζει σχετικά με τις πραγματικές πολιτικές και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων.
5. Υποστήριξη της προσοχής του κοινού σε περισσότερο πράσινα προϊόντα και στρατηγικές.

Τώρα που έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο μπορείτε:

1. Να εξηγήσετε την σημασία της ενασχόλησης του πελάτη για την Κυκλική Οικονομία.
2. Να καταγράψετε παραδείγματα και περιπτώσιακές μελέτες περιγράφοντας την ενασχόληση των πελατών.
3. Να παρουσιάσετε την σημασία του προσανατολισμού προς την οπτική της Κυκλικής Οικονομίας από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τους πελάτες.
4. Να καταγράψετε τα οφέλη της ενασχόλησης των πελατών για τις εταιρείες.

Περισσότερο ανάγνωση και ενημέρωση

1. 2018 Circular Economy Package- European Commission.
2. Keeping customers connection— CE 100.
3. Marketing approaches for a Circular Economy- MDPI.
4. 14 Creative Ways To Include Customers In Your Marketing Efforts- FORBES.
5. Πως ο καταναλωτής συνεισφέρει περισσότερο στην Κυκλική Οικονομία; – Geenfacts NGO.

RE

- duce
- use
- cycle



CLEAR

<http://projectclear.eu/category/results/>

Circular Economy Adult Training ToolBox-Knowledge ReUse

project CLEAR

32

Ενότητα 3

Κυκλική Οικονομία & Διευρυμένη Εξυπηρέτηση

Κεφάλαιο 3.4

Πράσινη επιχειρηματικότητα

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Όταν ολοκληρώσετε αυτό το κεφάλαιο, θα είστε σε θέση να:

1. Κατανοήσετε τις βασικές έννοιες της Πράσινης Επιχειρηματικότητας.
2. Αναγνωρίσετε τη σημασία της ανάπτυξης των νέων υπηρεσιών (NAY) της Πράσινης Επιχειρηματικότητας.
3. Προσδιορίσετε τους καθοριστικούς παράγοντες επιτυχίας και τα βασικά στάδια της NAY.
4. Προσδιορίσετε τη σημασία του Επιχειρησιακού Σχεδίου (ΕΣ), των διαφορετικών τύπων ΕΣ και του περιεχομένου ΕΣ.
5. Αναγνωρίσετε παραδείγματα Πράσινης Επιχειρηματικότητας.

Η Πράσινη Επιχειρηματικότητα (ΠΕ) αποτελεί απάντηση στην πρόκληση της επίτευξης συμβατότητας μεταξύ οικονομικής ευημερίας και προστασίας του περιβάλλοντος. Η μετάβαση στην κυκλική οικονομία χρειάζεται νέα επιχειρηματικά μοντέλα και δημιουργεί νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες ανάπτυξης, γι' αυτό είναι απαραίτητο να κατανοήσουμε κάποιες βασικές έννοιες της ΠΕ (Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα παραπάνω, δείτε τα κεφάλαια 1.1 και 2.2.).

Λοιπόν, τι είναι η Πράσινη Επιχειρηματικότητα;

Η ΠΕ είναι μια οικονομική δραστηριότητα της οποίας τα προϊόντα, οι υπηρεσίες, οι μέθοδοι παραγωγής ή η οργάνωση έχουν θετική επίδραση στο περιβάλλον. Αυτό το αποτέλεσμα μπορεί να οφείλεται στα ακόλουθα:

1. Η προσφορά προϊόντων/υπηρεσιών, η κατανάλωση των οποίων οδηγεί σε αλλαγή στη συμπεριφορά του καταναλωτή, με την οποία μειώνονται οι αρνητικές επιπτώσεις για το περιβάλλον.
2. Η εξίσωση των οικολογικών και οικονομικών στόχων της εταιρείας.
3. Η εισαγωγή καινοτόμων οικολογικών λύσεων σε προβλήματα που σχετίζονται με την παραγωγή και κατανάλωση προϊόντων και υπηρεσιών.
4. Η ανάπτυξη επιχειρηματικών μοντέλων τα οποία, όταν εφαρμοστούν στη χρήση, θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη.
5. Η εύρεση νέων δυνατοτήτων της αγοράς που σχετίζονται με τη ζήτηση και τον νέο τρόπο ζωής της κοινωνίας.

Πράσινη Οικονομία- μια διάκριση μεταξύ 2 κατηγοριών

Η Πράσινη οικονομία με την κεντρική έννοια αναφέρεται σε εταιρίες παράγουν αγαθά και υπηρεσίες για το περιβάλλον.

Η Πράσινη οικονομία με την ευρεία έννοια- αναφέρεται σε εταιρίες που δεν έχουν περιβαλλοντικό κίνητρο αλλά προσπαθούν να μειώσουν τις αρνητικές επιπτώσεις τους στο περιβάλλον.

Πράσινη οικονομία και πράσινες δραστηριότητες- με την κεντρική έννοια:

Δραστηριότητες με έναν περιβαλλοντικό σκοπό

Ανάπτυξη μελλοντικών ευκαιριών

Πράσινα καταστήματα

Δημιουργία νέων συστημάτων

Δημιουργία ριζικών οικολογικών προϊόντων

Κοινωνική επιχειρηματικότητα χωρίς αποκλεισμούς.

Οικο- Επιχειρηματίας (Ecopreneur)

Πράσινη οικονομία και πράσινες δραστηριότητες – υπό την ευρεία έννοια:

Άλλες δραστηριότητες με ευνοϊκές επιπτώσεις για το περιβάλλον

Καινοτόμες υπάρχουσες επιχειρήσεις

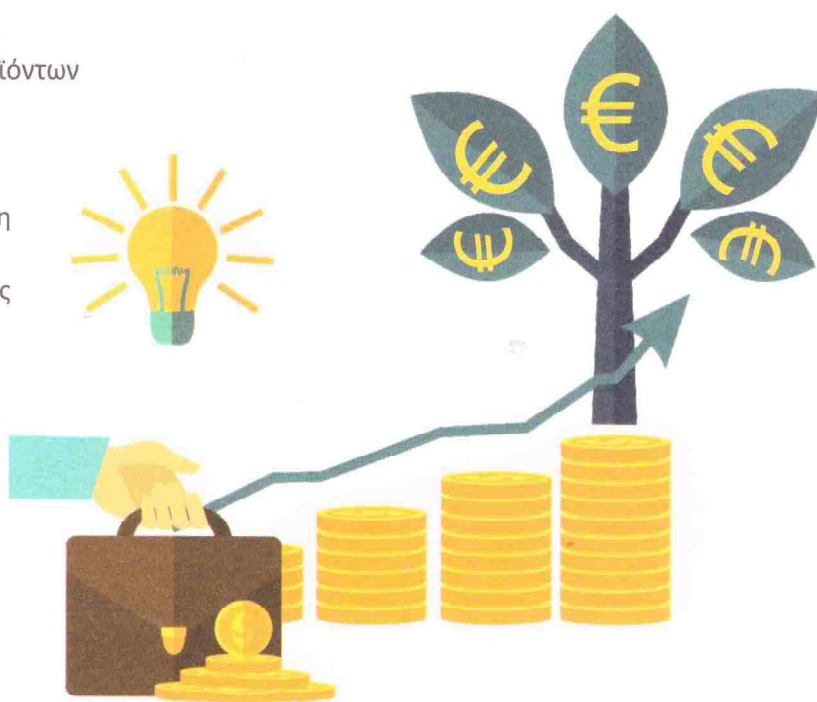
Όλα τα καταστήματα

Υπεύθυνη κατασκευή προϊόντων

Καινοτόμες διαδικασίες

Εταιρική κοινωνική ευθύνη

Υπεύθυνος επιχειρηματίας



Πλεονεκτήματα και προκλήσεις

- από το οικονομικό κέρδος έως τον κοινωνικό αντίκτυπο
- από το μοντέλο εκμετάλλευσης στη συνεργασία και την κοινή χρήση
- από τις γραμμικές μεθόδους μέχρι τις κυκλικές μεθόδους
- από μια προσέγγιση από τα πάνω προς τα κάτω προς μία από τα κάτω προς τα πάνω (εστιάζοντας στην κοινότητα)
- από τον καταναλωτή στον παραγωγό και καταναλωτή μαζί
- από μια παγκόσμια προσέγγιση σε μια προσέγγιση τοπική (glocal) (αποκεντρωμένη, αλλά σε σχέση με τις προκλήσεις που υπάρχουν σε παγκόσμιο επίπεδο)

Νέες εταιρικές τάσεις που επιδιώκουν να αντιμετωπίσουν αυτή την πρόκληση συνιστούν μια αλλαγή: Νέα Ανάπτυξη Υπηρεσιών (NAY).

Η πράσινη επιχειρηματικότητα μπορεί να επιτευχθεί με τη μετάβαση από το προϊόν στην υπηρεσία. Η Διευρυμένη Εξυπηρέτηση θα οδηγήσει στη δημιουργία νέας ανάπτυξης υπηρεσιών.

Προϊόν

Υπηρεσία

Διευρυμένη Εξυπηρέτηση

Νέα ανάπτυξη υπηρεσιών

(Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα παραπάνω, μεταβείτε στα κεφάλαια 2.1 και 3.1.)

Νέα Ανάπτυξη Υπηρεσιών(NAY)

Ένα νέο πρόγραμμα ανάπτυξης υπηρεσιών συνίσταται πάντοτε στη βελτιστοποίηση τριών βασικών πτυχών:

- να έχετε τη σωστή υπηρεσία
- στη σωστή στιγμή
- με τη σωστή τιμή.

Η νέα υπηρεσία πρέπει να είναι:

- Βιώσιμη
- Κερδοφόρα
- Ανταγωνιστική
- Ικανή να επιλύει πρόβλημα
- Βελτιστοποιημένη

Οι καθοριστικοί παράγοντες επιτυχίας της NAY (NSD)

Το επίκεντρο πρέπει να είναι οι ανάγκες του πελάτη:

Επικέντρωση στην εξέλιξη των αναγκών και των προσδοκιών των καταναλωτών. Ελαχιστοποίηση της υποκειμενικότητας της ομάδας έργου και των ακούσιων παραμορφωτικών απόψεων.

Η μεταφορά των απαιτήσεων του καταναλωτή στις προδιαγραφές των υπηρεσιών αποτελεί τη βάση της επιτυχίας της νέας υπηρεσίας.

Η επιτυχία μιας νέας υπηρεσίας εξαρτάται κυρίως από:

- Καλές ιδέες
- Ομάδα
- Τεκμηρίωση.
- Διαχείριση Κινδύνου

Η NAY περιλαμβάνει τις ακόλουθες φάσεις. Για το καθένα, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μια ποικιλία εργαλείων:

Φάση 0: Προσδιορισμός και επιλογή των ευκαιριών

Φάση 1: Αναγνώριση των λανθάνοντων αναγκών των πελατών

Φάση 2: Απόψεις/ δημιουργία ιδεών

Φάση 3: Απόψεις/ Επιλογή ιδεών

Φάση 4: Τεχνικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας

Ταυτοποίηση

- Αξιολόγηση των πελατών και των εργαζομένων
- Ανάλυση τάσεων της αγοράς
- Ανάλυση τομέα
- Το κατάστημα του προϊόντος και της εταιρείας

Επιλογή

- Μέθοδος πολλαπλής παραλαβής
- Κριτήρια Καλουπιού/Μήτρας

Ο ορισμός της αγοράς

Συγκεντρώστε πρώτες πληροφορίες από τους πελάτες

- Ανάπτυξη σεναρίων συνέντευξης
- Εξέλιξη των αναγκών των πελατών
- Ερμηνεύστε τις πρώτες πληροφορίες της άποψης των αναγκών/ απαιτήσεων των πελατών
- Ανάλυση απαιτήσεων-ερωτηματολόγιο Kano
- Δημιουργική σκέψη
- Μέθοδος πολλαπλής παραλαβής
- Κριτήρια Καλουπιού/Μήτρας
- Σχέδιο υπηρεσίας/ Εστία ποιότητας
- Επικύρωση

Επιχειρηματικό Πλάνο (ΕΠ)

Επισκόπηση της επιχείρησης

Περιγράφει την επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων των προϊόντων και των υπηρεσιών της.

Το σχέδιο διαχείρισης αγοράς

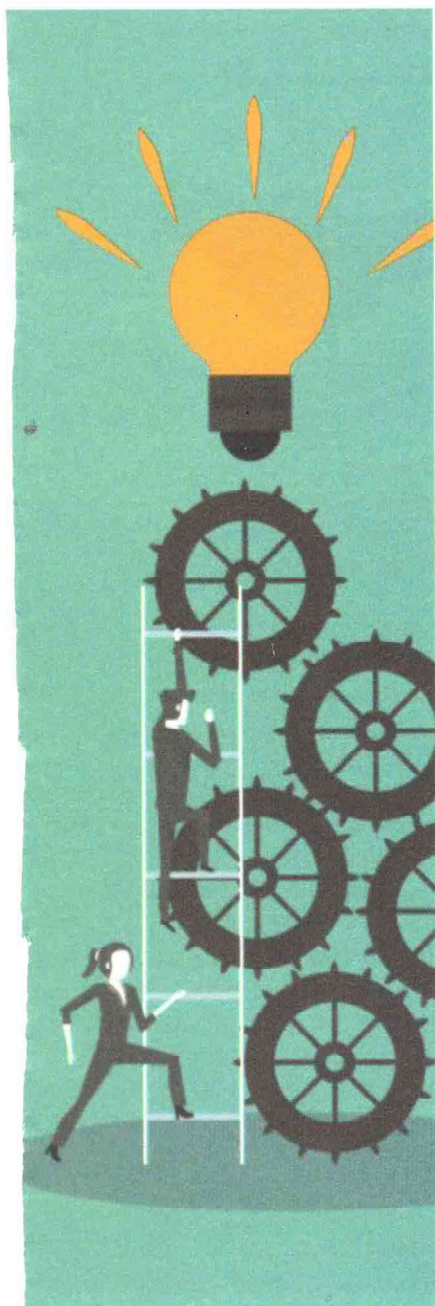
Περιγράφει το που στοχεύει το προϊόν σας στην αγορά και πως θα φτάσετε σε αυτόν τον τομέα της αγοράς.

Το σχέδιο δημοσιονομικής διαχείρισης

Περιέχει τις λεπτομέρειες σχετικά με το κόστος που αφορά τη λειτουργία της επιχείρησής σας, περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο θα πληρώσετε αυτά τα έξοδα, συμπεριλαμβανομένου του ποσού χρηματοδότησης που θα χρειαστείτε.

Οι λειτουργίες και το σχέδιο διαχείρισης

Περιγράφει πως θα διαχειριστείτε τις βασικές διαδικασίες της επιχείρησής σας, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ανθρώπινου δυναμικού.

**Το Επιχειρησιακό Μοντέλο Canvas**

Το Επιχειρησιακό Μοντέλο Canvas μπορεί να σας βοηθήσει να ρυθμίσετε το επιχειρηματικό σας σχέδιο. Περιλαμβάνονται τα παρακάτω στοιχεία/ορισμοί:

Τμήματα πελατών: ορίζουν τις διάφορες ομάδες ατόμων ή οργανισμών που η επιχείρηση επιδιώκει να προσεγγίσει και να εξυπηρετήσει

Εκτιμώμενη αξία: Περιγράφει το σύνολο προϊόντων και υπηρεσιών που δημιουργούν αξία για το συγκεκριμένο τμήμα πελατών

Δίκτυα: Περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο μια εταιρεία επικοινωνεί και φτάνει στα τμήματα πελατών της για να δώσει μια εκτιμώμενη αξία

Πελατειακές σχέσεις: Περιγράφει τους τύπους σχέσεων που δημιουργεί μια εταιρεία με συγκεκριμένα Τμήματα Πελατών.

Ροή εσόδων: αντιπροσωπεύει τα μετρητά που μια εταιρεία αποκτά από κάθε Τμήμα Πελατών (το κόστος πρέπει να αφαιρεθεί από τα έσοδα για να δημιουργηθεί το κέρδος)

Κεντρικοί πόροι: περιγράφουν τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα που απαιτούνται για την επιτυχία ενός επιχειρηματικού μοντέλου

Κεντρικές δραστηριότητες: περιγράφουν τα πιο σημαντικά πράγματα που πρέπει να κάνει μια επιχείρηση για να λειτουργήσει το επιχειρηματικό της μοντέλο

Κεντρικές συνεργασίες: περιγράφουν το δίκτυο των προμηθευτών και των εταίρων που λειτουργούν στο επιχειρηματικό μοντέλο

Δομή κόστους: περιγράφει όλα τα έξοδα που προκύπτουν για τη λειτουργία ενός επιχειρηματικού μοντέλου

Ας δούμε μερικά κοινά χαρακτηριστικά ενός επιχειρηματικού σχεδίου:

Ένα ΕΠ προσδιορίζει βασικούς τομείς της επιχείρησής σας, ώστε να μπορείτε να μεγιστοποιήσετε τον χρόνο που αφιερώνετε για τη δημιουργία εισοδήματος.

Οι βασικοί επενδυτές θα θελήσουν να εξετάσουν το ΕΠ σας πριν από την παροχή κεφαλαίου.

Ένα ΕΠ σας βοηθά να ξεκινήσετε και να διατηρήσετε την επιχείρησή σας σε μια επιτυχημένη πορεία.

Θα πρέπει να προετοιμάσετε ένα ΕΠ αν και στην πραγματικότητα, πολλοί ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων δεν το κάνουν.

Ένα ΕΠ είναι ένα γραπτό έγγραφο που καθορίζει τους στόχους της επιχείρησής σας και περιγράφει τον τρόπο επίτευξης των στόχων αυτών.

Για ένα ΕΠ αξίζει να επενδύσετε πολύ χρόνο, προσπάθεια και ενέργεια.

Ένα ΕΠ θέτει στόχους, καθορίζει τους προϋπολογισμούς, δεσμεύει τους εταίρους και προβλέπει προβλήματα πριν αυτά εμφανιστούν.

Επιχειρηματικό Σχέδιο- Γιατί το χρειαζόμαστε;

ECO DEAL



Για να προσελκύει επενδυτές

• Για να δούμε εάν η επιχειρηματική μας ιδέα θα λειτουργήσει

Για να περιγράψουμε κάθε τομέα της επιχείρησης

Για να θέσουμε στάδια

Για να μάθουμε την αγορά

Για να εξασφαλίσουμε επιπλέον χρηματοδότηση δάνεια

Για να καθορίσετε τις οικονομικές σας ανάγκες

Για να προσελκύσετε άτομα υψηλού επιπέδου

Για να επιβλέπετε την επιχείρησή σας

Για να επινοήσετε ενδεχόμενα σχέδια

Κάθε σχέδιο πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία όπως:

Επισκόπηση της επιχείρησης

Το σχέδιο διαχείρισης αγοράς

Το σχέδιο δημοσιονομικής διαχείρισης

Τις λειτουργίες και το σχέδιο συνολικής διαχείρισης

Η δομή κόστους (η βάση) περιγράφει όλα τα έξοδα που προκύπτουν για τη λειτουργία ενός επιχειρηματικού μοντέλου- περιλαμβάνει κεντρικούς εταίρους, δραστηριότητες και πόρους.

Η ροή εσόδων (η βάση) προκύπτει από προσφορές αξίας που προσφέρονται στους πελάτες- περιλαμβάνει τα δίκτυα, τις σχέσεις με τους πελάτες και τα τμήματα (πελατών)

Το επιχειρησιακό μοντέλο Canvas απεικονίζεται συνήθως ως καμβάς σε πλαίσια, όπου κάθε πλαίσιο αντιπροσωπεύει ένα επιχειρηματικό στοιχείο. Παρακάτω είναι ένα παράδειγμα. Μπορείτε να αναζητήσετε στο Διαδίκτυο για να βρείτε ολοκληρωμένα παραδείγματα.

Πρότυπο Απλού Επιχειρηματικού Σχεδίου

Τα επτά κοινά μέρη ενός καλού επιχειρηματικού σχεδίου είναι:

- Περίληψη των κυριότερων σημείων
- Επιχειρηματική έννοια
- Ανάλυση της αγοράς
- Ομάδα διαχείρισης
- Σχέδιο διαχείρισης αγοράς
- Λίστα εξοπλισμού
- Οικονομικό σχέδιο

Τα επιχειρηματικά σχέδια πρέπει να βοηθούν τους επενδυτές να κατανοήσουν και να αποκτήσουν εμπιστοσύνη στον τρόπο με τον οποίο θα καλύψετε τις ανάγκες των πελατών σας.

Τώρα που ολοκληρώσατε αυτό το κεφάλαιο μπορείτε να:

1. Περιγράψετε την έννοια της Πράσινης Επιχειρηματικότητας με παραδείγματα,
2. Παραθέσετε τα οφέλη της πράσινης επιχειρηματικότητας στην κοινωνία,
3. Αναγνωρίσετε τη σημασία της ανάπτυξης νέων υπηρεσιών στην Πράσινη Επιχειρηματικότητα,
4. Προσδιορίσετε τη σημασία ενός επιχειρηματικού σχεδίου, τη διαφορά τύπων επιχειρηματικών σχεδίων και των περιεχομένων τους,
5. Παραθέσετε παραδείγματα που αντιπροσωπεύουν την Πράσινη Επιχειρηματικότητα.

Περαιτέρω ανάγνωση και ενημέρωση

GEE- Green Entrepreneurship Europe project: www.geelearning.eu/

Green Entrepreneurship project: <http://greenmentor-project.eu/>

<https://www.businessnewsdaily.com/start-your-business>

<https://strategyzer.com/books/business-model-generation>

Robinson, W., Chan, P. and Lau, T. (2016). Finding New Ways of Creating Value: A Case Study of Servitization in Construction, *Research-Technology Management*, 59:3, 37-49.

<http://dx.doi.org/10.1080/08956308.2016.1161405>

Ενότητα 4

Η Επιχειρηματική Αξία στην Κυκλική Οικονομία και την Διευρυμένη Εξυπηρέτηση

Κεφάλαιο 4.1

Τι θεωρείται ως επιχειρηματική αξία;

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο θα μπορείτε:

Να κατανοήσετε την έννοια της επιχειρηματικής αξίας.

Να κατανοήσετε την έννοια της διευρυμένης εξυπηρέτησης.

Να αναγνωρίσετε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της διευρυμένης εξυπηρέτησης.

Να αναγνωρίσετε παραδείγματα διευρυμένης εξυπηρέτησης.



Κατανόηση της Έννοιας της Επιχειρηματικής Αξίας

Η Επιχειρηματική αξία σύμφωνα με τα Wikipedia ορίζεται ως «ένας ανεπίσημος όρος που περιλαμβάνει όλες τις μορφές της αξίας που ορίζουν την υγεία και την ευημερία της επιχείρησης μακροπρόθεσμα. Η επιχειρηματική αξία επεκτείνει την έννοια της αξίας της επιχείρησης πέρα από την οικονομική αξία (επίσης γνωστή ως οικονομικό κέρδος, προστιθέμενη οικονομική αξία, και μετοχική αξία) για να συμπεριλάβει και άλλες μορφές αξίας όπως είναι η αξία των εργαζομένων, η αξία του πελάτη, η αξία του προμηθευτή, η αξία του συνεργάτη, η αξία του συνεργάτη της συμμαχίας, η διαχειριστική αξία, η κοινωνική αξία. Πολλές από αυτές τις μορφές της αξίας δεν μετρώνται απευθείας με χρηματικούς όρους».

Οι εταιρείες έχουν αναγνωρίσει ότι η δημιουργία ποιότητας ενός προϊόντος σε καλή τιμή δεν είναι συνώνυμη με την επιτυχία. Είναι απαραίτητο να προστεθεί κάτι περισσότερο στο προϊόν που να δημιουργεί εμπιστοσύνη στον πελάτη, είναι απαραίτητο να δημιουργεί επιχειρηματική αξία.



Συνιστώσες

Μετοχική Αξία:

Για μια ιδιωτική εταιρεία, η αξία της μετά το χρέος πρέπει να εκτιμάται με βάση μια από τις διάφορες μεθόδους αποτίμησης, όπως οι προεξοφλημένες ταμειακές ροές ή άλλες.

Η Αξία του Πελάτη:

Η αξία του πελάτη είναι η αξία που έλαβε από τον τελικό πελάτη του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Ο τελικός πελάτης μπορεί να περιλαμβάνει έναν μόνο πελάτη ή έναν οργανισμό με διάφορα πρόσωπα που παίζουν διαφορετικούς ρόλους στις διαδικασίες αγοράς/ πελάτη. Η αξία του πελάτη θεωρείται ποικιλότροπα ως χρησιμότητα, ποιότητα, οφέλη, και ικανοποίηση του πελάτη.

Η γνώση των Εργαζομένων:

Αυτό είναι συνήθως ένα υποτιμημένο κεφάλαιο στις εταιρείες καθώς και μία περιοχή όπου βρίσκεται η μεγαλύτερη αντίφαση στις εκθέσεις. Οι εργαζόμενοι είναι το πιο άξιο κεφάλαιο που κατέχει μία επιχείρηση και αυτό από το οποίο περιμένουμε τα περισσότερα, αλλά συχνά αυτό που χάνει όταν πρόκειται για τις τιμές που εφαρμόζονται σε αυτούς.

Η Αξία του Συνεργάτη:

Είναι η αξία που θεμελιώνεται από τις σχέσεις των συνεργατών μια επιχείρησης. Η Αξία του Συνεργάτη εδώ δίνει έμφαση στο ότι μπορεί να είναι κριτική στην λειτουργία της επιχείρησης. Παύει να υπάρχει ή να ασκεί επιχειρηματικές δραστηριότητες αν η αξία του συνεργάτη μειωθεί ή χαθεί.

Κάτι που πρέπει να σκεφτείτε:

Μπορείτε να δημιουργήσετε επιχειρηματική αξία με την εφαρμογή των εννοιών της κυκλικής οικονομίας;

Επιχειρηματική Αξία με την εφαρμογή των εννοιών της ΚΟ

Οι έννοιες της Κυκλικής Οικονομίας αγγίζουν διάφορα θέματα:

- Διαχείριση Απορριμμάτων,
- Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και ενεργειακή απόδοση
- Ανταγωνιστική Οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα,

Έχετε δέκα λεπτά να σκεφτείτε το θέμα με το μοντέλο της κοινής χρήσης αυτοκινήτων*

(*) Ορισμός της κοινής χρήσης αυτοκινήτων: η πρακτική της κοινής χρήσης ενός αυτοκινήτου για τακτικές μετακινήσεις και ειδικά για την μετακίνηση προς την εργασία.

Παρακάτω θα αναλύσουμε το παράδειγμα της εφαρμογής της κοινής χρήσης αυτοκινήτων από την πλευρά ενός οργανισμού δημόσιας διοίκησης. Με το προηγούμενο μοντέλο, γινόταν αγορά συγκεκριμένων οχημάτων για την μετακίνηση του τεχνικού προσωπικού του δημαρχείου (αναθεώρηση των έργων, συσκέψεις, επιθεωρήσεις, μετακίνηση του προσωπικού κλπ.). Κάθε δημοτική υπηρεσία αναλάμβανε την αγορά, την συντήρηση και την επισκευή ορισμένων οχημάτων. Αυτό το μοντέλο συμπεριλαμβάνει συγκεκριμένες αναποτελεσματικές πτυχές:

- Η συντήρηση των οχημάτων υποστηριζόταν από το τεχνικό προσωπικό του δήμου, συνυπολογίζοντας τα καθήκοντα του δήμου.
- Η χρήση των οχημάτων δεν ήταν η βέλτιστη και έμεναν ανενεργά για πολύ καιρό εκτός χρήσης.

Με το Νέο Μοντέλο:

- 1) η συντήρηση ασκείται από συμβεβλημένο συνεργάτη --> μειωμένη ενασχόληση του τεχνικού προσωπικού του δήμου.
- 2) Η βελτιστοποίηση της χρήσης των αυτοκινήτων μέσω της μείωσης του χρόνου που έμεναν ακρησιμοποιήτα με τις ακόλουθες προόδους:
 - 3) Μείωση του στόλου των οχημάτων (από 61 σε 51 με 8 ηλεκτρικά αυτοκίνητα) χωρίς την μείωση των παρεχόμενων υπηρεσιών,
 - α) Μείωση του κόστους για τον στόλο των οχημάτων (μείωση φόρου)
 - β) Μείωση των ρυπογόνων εκπομπών
 - 4) Χρήση ενός μοναδικού συμβολαίου ενοικίασης --> Μείωση του κόστους διαχείρισης και βελτίωση κόστους των απευθείας συμβολαίων --> περισσότερο ανταγωνιστικές τιμές.

Το νέο μοντέλο εξαλείφει τις ανεπάρκειες που αναφέρονται παραπάνω. Αυτή η αλλαγή στην διαχείριση του δημοτικού στόλου οχημάτων δημιουργεί διαφορετική εσωτερική και εξωτερική αντίληψη:

Από την πλευρά του πολίτη:

- Μείωση του κόστους και των φόρων,
- Βελτιστοποίηση των Πόρων,
- Οικολογικών Πόρων,
- Από την πλευρά του εργαζόμενου,
- Βελτιστοποίηση της Διαχείρισης,
- Βελτιώσεις στον συντονισμό των υπηρεσιών.

Από την πλευρά των υπόλοιπων δημοτικών συμβούλων:

- Καινοτομία

Η εφαρμογή της κυκλικής οικονομίας απευθείας εισάγει συγκεκριμένες επιχειρηματικές αξίες, για παράδειγμα, η αντίληψη τόσο των καταναλωτών (πολιτών) όσο και του προσωπικού για την περιβαλλοντική βελτίωση της διαδικασίας παραγωγής της εταιρείας (δήμου).

Ωστόσο επιχειρηματικές αξίες εισάγονται και άλλες εσωτερικές που βελτιώνονται μέσα στην εταιρεία (δήμος). Για παράδειγμα, από τη στιγμή που είναι απαραίτητο να μελετήσουμε πολύ προσεκτικά την αλυσίδα παραγωγής και να δούμε που δημιουργούνται ανεπάρκειες, εισάγουμε καλύτερη γνώση της παραγωγικής διαδικασίας ή της υπηρεσίας που αναπτύσσεται από την εταιρεία (δήμος). Από την άλλη πλευρά, βελτιώνονται πτυχές όπως η οργάνωση διαφορετικών διαδικασιών, αυτό σημαίνει ότι οι παραγωγικές διαδικασίες είναι βελτιωμένες προκειμένου να φτάσουν στο τελικό προϊόν ή υπηρεσία.

Τώρα που έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο μπορείτε να κατανοήσετε ότι:

1. Η δημιουργία της επιχειρηματικής αξίας έχει επικεντρωθεί από την οπτική της κυκλικής οικονομίας.
2. Έχουμε αναλύσει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που μπορούν να προσδιοριστούν στην αλλαγή ενός μοντέλου οργάνωσης.
3. Έχουμε αναλύσει διαφορετικές οπτικές προσέγγισης (του χρήστη, του εργαζόμενου, κλπ.) ώστε να έχουμε μία συνολική εικόνα της λύσης.

Περισσότερη ανάγνωση και ενημέρωση

- 1 Kohtamäki, Marko (Editor) ; Baines, Tim (Editor) ; Rabetino, Rodrigo (Editor) ; Bigdeli, Ali Z. (Editor). / Practices and tools for servitization : Managing service transition. Springer International Publishing AG, 2018. 429 p
2. Faiz Gallouj & Faridah Djellal (ed.), 2018. "A Research Agenda for Service Innovation," Books, Edward Elgar Publishing, number 17463.
3. Paschou, Theoni & Adrodegari, Federico & Perona, Marco & Saccani, Nicola. (2017). The digital servitization of manufacturing: a literature review and research agenda.
4. Erreka Fastening Solutions
5. Loreal media

Ενότητα 4

Η Επιχειρηματική Αξία στην Κυκλική Οικονομία και την Διευρυμένη Εξυπηρέτηση

Κεφάλαιο 4.2

Εισαγωγή στα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο, θα μπορείτε:

1. Να κατανοήσετε την σημασία της εφαρμογής ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης σε μία επιχείρηση.
2. Να περιγράψετε με ποιους τρόπους λειτουργούν οι κανόνες, οι στόχοι και η εφαρμογή της Οικο-Διαχείρισης και του Σχήματος –Ελέγχου (ECO-Management and Audit Scheme, EMAS) και του Διεθνούς Οργανισμού Πιστοποίησης (ISO).
3. Να γνωρίζετε τις διαφορετικές ενότητες του ISO και της εφαρμογής του σε διαφορετικά είδη επιχειρήσεων.
4. Να κατανοήσετε την χρησιμότητα των κανόνων του EMAS και του ISO για την επιχειρηματικότητα.

Τι είναι τα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης;

Στις μέρες μας, η επιχειρηματικότητα καλείται όλο και περισσότερο να προβάλλει και να προσθέσει αξία όχι μόνο για τα προϊόντα της ή τις υπηρεσίες της αλλά επίσης και στη διαδικασία ανάπτυξης της. Αυτό βοηθά στο να διαφοροποιηθεί κάθε επιχείρηση από τους ανταγωνιστές της και να προσελκύσει πελάτες. Επομένως, οι οργανισμοί αρχίζουν να λαμβάνουν υπόψη τους την περιβαλλοντική συμπεριφορά τους, προσπαθούν να την βελτιώσουν και να την δημοσιοποιήσουν ώστε να γίνει ένα επιχειρηματικό πλεονέκτημα και προστιθέμενη αξία. Τόσο τα πρότυπα της Οικο-Διαχείρισης και του Σχήματος Ελέγχου (EMAS) όσο και του Διεθνούς Οργανισμού Πιστοποίησης (ISO) είναι εθελοντικά συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης (EMS) που προωθούν μία επίσημη διακρατική αναγνώριση των επιχειρήσεων που τα εφαρμόζουν.

CIRCULAR ECONOMY



Τι ακριβώς όμως είναι τα πρότυπα EMAS και ISO;

Σύμφωνα με τον ορισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, «Η Ευρωπαϊκή Οικο- Διαχείριση και το Σχήμα Ελέγχου (EMAS) είναι ένα προαιρετικό εργαλείο διαχείρισης ασφάλειας που ανέπτυξε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για επιχειρήσεις και άλλους οργανισμούς για να αξιολογεί, να κάνει εκθέσεις και να βελτιώνει την περιβαλλοντική συμπεριφορά τους. Το EMAS είναι ανοικτό σε κάθε τύπο οργανισμού πρόθυμο να βελτιώσει την περιβαλλοντική του συμπεριφορά. Καλύπτει όλους τους τομείς οικονομίας και υπηρεσιών και έχει παγκόσμια ισχύ.»

Το EMAS Εισήχθη το 1993 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως ένα εργαλείο περιβαλλοντικής πολιτικής προκειμένου να επιτύχει τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης και έχει προσαρμοστεί αρκετές φορές μέχρι την πρόσφατη ρύθμιση του το 2017.

Ο Διεθνής Οργανισμός Πιστοποίησης (ISO), όπως δηλώνεται στην ιστοσελίδα τους, είναι ένας ανεξάρτητος, μη-κυβερνητικός διεθνής οργανισμός με την συμμετοχή 162 εθνικών οργανισμών τυποποίησης. Ο ISO δημιουργεί ονόματα εγγράφων πρότυπα ISO ή κανόνες που παρέχουν απαιτήσεις, εξειδικεύσεις, οδηγίες ή χαρακτηριστικά που μπορούν να χρησιμοποιηθούν με συνέπεια για να διασφαλιστεί ότι τα υλικά, προϊόντα, διαδικασίες, και υπηρεσίες είναι κατάλληλα για τους σκοπούς τους.

Οι κανόνες του ISO έχουν διαφορετικά πεδία εφαρμογής. Το σύνολο των κανόνων του ISO που ρυθμίζουν την περιβαλλοντική διαχείριση είναι η ενότητα ISO 14000 που μπορεί να εφαρμοστεί σε οποιοδήποτε είδος επιχείρησης.

Συγκροτείται από διαφορετικά πρότυπα που περιλαμβάνουν τον πυρήνα των προτύπων για την διαχείριση των περιβαλλοντικών ευθυνών των επιχειρήσεων.

Μέσα στην ενότητα ISO 14000, ο κανόνας του ISO 14001 ξεχωρίζει. Καθορίζει απαιτήσεις για ένα αποτελεσματικό σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης(EMS).

Παρέχει ένα πλαίσιο το οποίο μπορεί να ακολουθήσει ένας οργανισμός, και τα υπόλοιπα μέλη της ενότητας ISO 14000 περιλαμβάνονται μέσα στο γενικό πλαίσιο του 14001. Παρακάτω βρίσκονται οι κανόνες του ISO:

- ISO 14069
- ISO 14020
- ISO 14001
- ISO 14000



Ποια είναι η διαφορά ανάμεσα στα πρότυπα ISO και EMAS?

Η τελευταία αναθεώρηση του EMAS έγινε το 2017. Προς το παρόν, οι απαιτήσεις του ISO 14001 είναι ενσωματωμένες στο EMAS. Καθώς τα πρότυπα του ISO 14001:2015 αναθεωρήθηκαν το 2015, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συμπλήρωσε το EMAS το 2017 με σκοπό να προσαρμοστούν τις αλλαγές του παραπάνω κανόνα. Αυτή η προσαρμογή πρόσθεσε δύο σημαντικές νέες προσεγγίσεις της χρησιμότητας αυτών των προτύπων σε συνδυασμό με την αρχή της κυκλικής οικονομίας:

1. Διαχείριση των περιβαλλοντικών ρίσκων και τον έλεγχο τους.
2. Εξέταση υπό το πρίσμα του κύκλου ζωής του προϊόντος.

EMAS	ISO
Αρχική περιβαλλοντική εξέταση όλων των άμεσων και έμμεσων περιβαλλοντικών πτυχών.	Δεν απαιτείται αναθεώρηση.
Εστίαση στην συνεχή βελτίωση της περιβαλλοντικής συμπεριφοράς.	Εστίαση στην συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης
Απόδειξη της συμμόρφωσης με την νομοθεσία	Δέσμευση συμμόρφωσης με την νομοθετικές απαιτήσεις, χωρίς έλεγχο συμμόρφωσης.
Απαιτείται εξωτερική έκθεση	Δεν απαιτείται εξωτερική επικοινωνία
Ενεργή ενασχόληση των εργαζομένων και των αντιπροσώπων.	Εκπαίδευση
Καθορισμένη συχνότητα και μεθοδολογία εσωτερικών ελέγχων	Έλεγχος του συστήματος διαχείρισης
Παρέκκλιση για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις	Δεν προβλέπεται παρέκκλιση
Ένας διαπιστευμένος εμπειρογνώμονας επικυρώνει και επαληθεύει	Πιστοποίηση σύμφωνα με τα πρότυπα του ISO
Προσβάσιμο δημόσιο Μητρώο για κάθε οργανισμό.	Δεν υπάρχει επίσημο Μητρώο
Ομοιόμορφο λογότυπο του EMAS	Χωρίς λογότυπο

Υπάρχουν διαφορετικές πτυχές που αναλύθηκαν σε κάθε σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης που συσχετίζονται με τα άμεσα περιβαλλοντικά αποτελέσματα: παραγωγή απορριμμάτων, ηλεκτρισμός, μόλυνση κλπ. Εκτός από αυτό στο EMAS, υπάρχουν και άλλες πτυχές όπως η ενασχόληση του εργαζόμενου, τα εργαλεία αξιολόγησης για την διαχείριση των περιβαλλοντικών κινδύνων κλπ. Παρόλα αυτά, ο βασικός στόχος της εφαρμογής αυτών των συστημάτων είναι η συνεχής βελτίωση, όπως οι περισσότερες επιχειρήσεις είναι κατά κάποιο τρόπο υποχρεωμένες να συμμορφώνονται με της απαιτήσεις αυτών των προτύπων.

Ποιες πτυχές αναλύονται σε ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης;

Τα οφέλη της εφαρμογής ενός συστήματος EMS για μία επιχείρηση:

1. Καλύτερη νομοθετική και ρυθμιστική συμμόρφωση
2. Αναγνώριση και έλεγχος της περιβαλλοντικής επιρροής στις δραστηριότητες της επιχείρησης
3. Αποτελεσματικότερη χρήση των πόρων
4. Αυξημένη δέσμευση των εργαζόμενων
5. Βελτίωση της επικοινωνίας σε όλη την επιχείρηση
6. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα πρότυπα για την προώθηση αγαθών και να βελτιώσετε την φήμη σας
7. Απόδειξη της δέσμευσης με το περιβάλλον
8. Αύξηση της προσέλκυσης των πελατών, των επενδυτών και μετόχων.

Ένα από τα οφέλη που ήδη έχει αναφερθεί: η αύξηση της ανταγωνιστικότητας μέσα από την προστιθέμενη αξία που τα συστήματα τέτοιου είδους πιστοποίησης προσφέρουν. Ωστόσο, υπάρχουν περισσότεροι λόγοι για να επιλέξει κανείς να εφαρμόσει αυτά τα εργαλεία:

Τροφή για σκέψη...

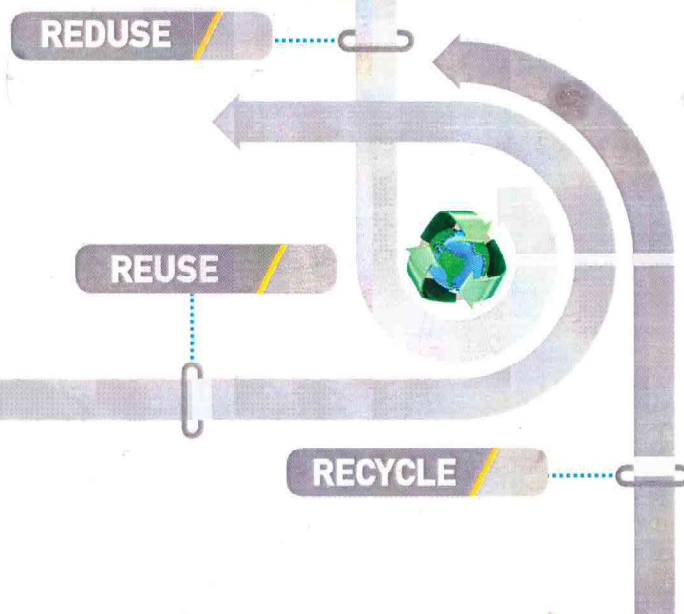
Με ποιους τρόπους πιστεύετε ότι η εφαρμογή των κανόνων EMAS και ISO μπορούν να συνεισφέρουν σε γενικές γραμμές στον επιχειρηματικό κόσμο της χώρας σας ή της περιοχής σας;

Τώρα που έχετε ολοκληρώσει αυτό το κεφάλαιο, μπορείτε:

1. Να περιγράψετε πως λειτουργεί ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης.
2. Να διαφοροποιήσετε τους κανόνες ανάμεσα στο EMAS και το ISO.
3. Να κατανοήσετε πως μπορούν να ωφεληθούν οι επιχειρήσεις εφαρμόζοντας αυτά τα συστήματα και εξασφαλίζοντας τα πρότυπα αυτά.
4. Να περιγράψετε πως αποκτώνται τα πιστοποιητικά του EMAS και του ISO.

Περισσότερη ανάγνωση και ενημέρωση

- 1 How does EMAS work– EU commission
2. Key benefits of EMAS- EU commission.
3. From ISO 14001 to EMAS: mind the gap- EMAS info
4. EMAS and ISO 14001: The differences in effectively improving environmental performance- Research Gate



in action

www.korydallos.gr
fb Δήμος Κορυδαλλού
email: projects@korydallos.gr