



ΚΛΑΔΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

Απαγορεύεται η με κάθε μηχανικό, ηλεκτρονικό ή άλλο μέσο αντιγραφή, αναπαραγωγή ή ανατύπωση του παρόντος, η μετάφραση, διασκευή ή τροποποίηση αυτού, η θέση σε κυκλοφορία του πρωτοτύπου ή αντιτύπων του και γενικά η με οποιαδήποτε τρόπο δημοσίευσή του, ολόκληρου ή τμημάτων του, χωρίς την άδεια των δημιουργών του (Ν. 2121/1993 περί πνευματικής ιδιοκτησίας).

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	Σελίδα
ΣΥΝΟΨΗ	i
Ζήτηση	i
Προσφορά	i
Εγχώρια Αγορά	ii
Ευρωπαϊκή Εμπειρία	iii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1. ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	2
1.1 Γενικά Χαρακτηριστικά – Εννοιολογικές Διακρίσεις	2
1.2 Εξέλιξη των Τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα	3
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 1	4
2. Η ΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ	10
2.1 Υπηρεσίες	10
2.2 Εκτίμηση Εξέλιξης Ζήτησης – Αριθμός Επιχειρήσεων	12
2.3 Τιμές	13
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 2	15
3. Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ	17
3.1 Δομή και Διάρθρωση του κλάδου Τηλεφωνικών κέντρων	17
3.2 Δίκτυα Ανταγωνισμού – Οροι Διανομής	19
3.3 Διαφημιστική Δαπάνη Τηλεφωνικών Κέντρων	21
3.4 Προφίλ των κυριοτέρων επιχειρήσεων	22
3.5 Χρηματοοικονομική Ανάλυση του Κλάδου – Πωλήσεις	27
3.6 Χρηματοοικονομική Ανάλυση του Κλάδου με τη Χρήση Αριθμοδεικτών	28
• Κερδοφορία	29
• Αποδοτικότητα	30
• Ρευστότητα	32
• Χρηματοοικονομική διάθρωση των επιχειρήσεων	33
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 3	35
4. Η ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΓΟΡΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ	40
4.1 Εγχώρια Αγορά Τηλεφωνικών Κέντρων	40
4.2 Ανάλυση Εγχώριας Αγοράς ανά Κύρια Κατηγορία	42
4.3 Μερίδια Αγοράς των Κυριοτέρων Επιχειρήσεων	44
5. Η ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ	45
5.1 Γενικά Στοιχεία Ευρωπαϊκής Αγοράς Τηλεπικοινωνιών	45
5.2 Ανάλυση Ευρωπαϊκής Αγοράς Τηλεπικοινωνιών – Τηλεφωνικά Κέντρα	46
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 5	48
6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ	50
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ	52
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΛΑΔΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΠΟΥ ΕΚΠΟΝΗΘΗΚΑΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΛΕΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΗΣ ICAP ΑΕ	81

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Πίνακας

	Σελίδα
1.1 Στατιστικά στοιχεία ΟΤΕ	4
1.2 Αριθμός εταιριών σε βασικές τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (1999-2001)	5
2.1 Νέες ιδρύσεις επιχειρήσεων ΑΕ & ΕΠΕ	12
3.1 Σημαντικότερες Επιχειρήσεις του Κλάδου	22
3.2 Εξέλιξη πωλήσεων εμπορικών επιχειρήσεων	27
4.1 Μέγεθος εγχώριας αγοράς των τηλεφωνικών κέντρων (1998-2002)	40
4.2 Ανάλυση αγοράς ανά κατηγορία (2000-2002)	42

Διάγραμμα

1.1 Εξέλιξη τηλεπικοινωνιακής κίνησης	3
2.1 Κατανομή ίδρυσης νέων επιχειρήσεων	12
3.1 Διαφημιστικές δαπάνες τηλεφωνικών κέντρων στα μέσα μαζικής επικοινωνίας	22
3.2 Αριθμοδείκτες κερδοφορίας εμπορικών επιχειρήσεων τηλεφωνικών κέντρων	29
3.3 Αριθμοδείκτες αποδοτικότητας επιχειρήσεων τηλεφωνικών κέντρων	30
3.4 Αριθμοδείκτες ρευστότητας επιχειρήσεων τηλεφωνικών κέντρων	32
3.5 Αριθμοδείκτες χρηματοοικονομικού κινδύνου επιχειρήσεων τηλεφωνικών κέντρων	33
4.1 Εξέλιξη εγχώριας αγοράς τηλεφωνικών κέντρων	40
4.2 Κατανομή Εγχώριας Αγοράς Τηλεφωνικών Κέντρων (2001)	43
5.1 Εξέλιξη παγκόσμιας αγοράς πληροφορικής, επικοινωνιών και τηλεπικοινωνιών	45
5.2 Εξέλιξη αγοράς τηλεπικοινωνιών στην Ε.Ε	46

ΣΥΝΟΨΗ

Στα πλαίσια της παρούσας μελέτης εξετάζεται η αγορά των τηλεφωνικών κέντρων που εξυπηρετούν τις ανάγκες των επιχειρήσεων σε τηλεφωνικές κλήσεις τόσο μεταξύ εσωτερικών χρηστών όσο και μεταξύ εσωτερικών χρηστών και γραμμών πόλεως. Η ανάπτυξη ωστόσο των τηλεπικοινωνιών και κυρίως ο εμπλουτισμός των τηλεπικοινωνιακών υποδομών με νέες δυνατότητες, έχει αναβαθμίσει το ρόλο και τα χαρακτηριστικά των τηλεφωνικών κέντρων. Μεθοδολογικά η ταξινόμηση των τηλεφωνικών κέντρων έχει καθορισθεί με βάση τον αριθμό των γραμμών (εσωτερικών και εξωτερικών) που μπορεί να εξυπηρετήσουν ταυτόχρονα. Τα τηλεφωνικά κέντρα μπορούν να διακριθούν σε μικρά (μέχρι 10 πόρτες), μεσαία (10 – 100 πόρτες) και μεγάλα (περισσότερα από 100 πόρτες).

Ζήτηση

Η εγχώρια αγορά των τηλεφωνικών κέντρων καλύπτεται σχεδόν αποκλειστικά από τις εισαγωγές. Η ζήτηση των προϊόντων εξαρτάται από το επίπεδο των τιμών, τις τεχνολογικές εξελίξεις και τον βαθμό διείσδυσης της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στην επιχειρηματική δραστηριότητα. Τα σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα, παρέχουν σημαντικό εύρος υπηρεσιών, δημιουργώντας σημαντική προστιθέμενη αξία στα τηλεφωνικά κέντρα. Επιπλέον, η δημιουργία νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών (δίκτυο ISDN) έχει επιτρέψει την πλήρη εκμετάλλευση των δυνατοτήτων των νέων τηλεφωνικών κέντρων. Πολλές από τις διατιθέμενες νέες υπηρεσίες, (π.χ. cfm, call center), εντάσσονται σε ριζικά νέες μεθόδους διοίκησης των επιχειρήσεων και η πλήρης εκμετάλλευση τους προϋποθέτει επίσης και την εφαρμογή νέων διοικητικών μεθόδων.

Σημαντικός παράγοντας διαμόρφωσης του συνολικού μεγέθους της ζήτησης αποτελεί επίσης και ο αριθμός των νέων επιχειρήσεων που ιδρύονται κάθε έτος. Όπως προκύπτει από στοιχεία της ICAP DATABANK, το 2001 ιδρύθηκαν 5.085 νέες επιχειρήσεις παρουσιάζοντας αύξηση 4,8% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Σημαντική αύξηση καταγράφηκε και στις ιδρύσεις νέων ξενοδοχειακών μονάδων, αφού το 2001 ο αριθμός των ξενοδοχειακών μονάδων ανήλθε σε 8.284 σημειώνοντας αύξηση 4,3% σε σύγκριση με το 2000. Η εξέλιξη αυτή είναι θετική, αφού το τηλεφωνικό κέντρο, αποτελεί βασική υποδομή για το σύνολο των ξενοδοχειακών μονάδων.

Προσφορά

Από την πλευρά της προσφοράς ο αριθμός των εισαγωγικών - εμπορικών επιχειρήσεων είναι σχετικά περιορισμένος. Η πλειοψηφία των εισαγωγικών - εμπορικών επιχειρήσεων λειτουργούν συνήθως ως αποκλειστικοί αντιπρόσωποι ενός κατασκευαστή και η δραστηριότητα τους επεκτείνεται στην αντιπροσωπευση όλων των ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών προϊόντων του συγκεκριμένου κατασκευαστή. Η δραστηριότητα των εμπορικών επιχειρήσεων ωστόσο ποικίλει σε σημαντικό βαθμό. Στην εγχώρια αγορά τηλεφωνικών κέντρων, δραστηριοποιούνται επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών πληροφορικής,

αντιπροσώπευσης βιομηχανιών ηλεκτρικών ειδών, αυτοματοποίησης γραφείων, τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.

Σημαντικό χαρακτηριστικό της προσφοράς αποτελεί επίσης η διαφοροποίηση της εμπορικής δραστηριότητας των εταιριών ανάλογα με το μέγεθος των τηλεφωνικών κέντρων που προωθούν. Οι επιχειρήσεις που διαθέτουν κυρίως μικρού μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα, χρησιμοποιούν το δίκτυο των τοπικών αντιπροσώπων, σε αντίθεση με τις εταιρίες που διαθέτουν μεγαλύτερα τηλεφωνικά κέντρα που στηρίζονται περισσότερο στις απευθείας πωλήσεις. Ο ρόλος των τοπικών αντιπροσώπων και κυρίως ο βαθμός υποστήριξης των τοπικών αντιπροσώπων αποτελούν κρίσιμους παράγοντες διεύθυνσης στη συγκεκριμένη αγορά των μικρών κέντρων. Αντίθετα, στα μεγαλύτερα συστήματα η ποιότητα εξυπηρέτησης αποτελεί μεν σημαντικό παράγοντα, ωστόσο η τιμή και οι λοιπές ευκολίες αποτελούν τους βασικότερους παράγοντες επιλογής. Σε γενικές γραμμές οι τιμές των προϊόντων δεν αποτελούν το επίκεντρο του ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων, ενώ αντίθετα, ο ανταγωνισμός στηρίζεται στην ποιότητα εξυπηρέτησης, αξιοπιστία συστημάτων, παρεχόμενες υπηρεσίες.

Εγχώρια Αγορά

Για την απόδοση της εξέλιξης και του μεγέθους της εγχώριας αγοράς έχει επιλεγεί ως μονάδα μέτρησης το πλήθος των «πορτών» που αντιστοιχεί στα πωληθέντα τηλεφωνικά κέντρα. Η εγχώρια αγορά κυμάνθηκε στις 240.000 πόρτες για το 2001, παρουσιάζοντας κάμψη 6% περίπου σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Η κάμψη των επενδυτικών ρυθμών σε συνδυασμό με την γενικότερη αρνητική συγκυρία εξαιτίας της κάμψης του χρηματιστηρίου, αποτελούν τους βασικούς συντελεστές για τη συγκεκριμένη πορεία. Αντίθετα, η διετία 1998-2000 σηματοδοτήθηκε από υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης της εγχώριας αγοράς που τροφοδοτήθηκε από την σημαντική μεγέθυνση των επενδυτικών ρυθμών.

Από την πλευρά της κατανομής της αγοράς ανάλογα με το μέγεθος των τηλεφωνικών κέντρων, τα μεσαίου μεγέθους κέντρα (10-100) πόρτες καταλαμβάνουν το 45% της αγοράς ενώ τα μεγάλα (περισσότερες από 100 πόρτες) ακολουθούν με 30%. Αντίστοιχα ο αριθμός των συνολικών συστημάτων που διοχετεύθηκαν στην εγχώρια αγορά υπολογίζεται σε 12.000 περίπου, συνολικής αξίας €25 εκ.

Το 2002, η εγχώρια αγορά παρουσίασε περιορισμένη αύξηση κατά 2,08% και ανήλθε στις 245.000 πόρτες. Η οριακή αύξηση της εγχώριας αγοράς οφείλεται στην ανάπτυξη των μικρών τηλεφωνικών κέντρων, ζήτηση που προήλθε από την ευρύτατη ανάπτυξη των γραμμών ISDN, κυρίως στο επίπεδο των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων και της οικιακής αγοράς. Επιπλέον, η σχετικά περιορισμένη κινητικότητα των μεγάλων οργανισμών ενόψει της διοργάνωσης των ολυμπιακών αγώνων, έδωσε επίσης ώθηση στην ανάπτυξη της εγχώριας αγοράς.

Ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιείται στην αγορά όπως έχει αναφερθεί είναι περιορισμένος. Η εταιρία INTEPTEK που διαθέτει τα τηλεφωνικά κέντρα Panasonic καταλαμβάνει την πρώτη θέση με μερίδιο 35%-37% και ακολουθείται από την εταιρία ΕΥΡΩΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ που διαθέτει κυρίως τα τηλεφωνικά κέντρα Samsung και καταλαμβάνει μερίδιο 15% περίπου. Άλλες σημαντικές

επιχειρήσεις του κλάδου είναι η ΣΗΜΕΝΣ ΑΕ (που διαθέτει τα ομώνυμα τηλεφωνικά κέντρα), η ANKO ΑΕ (Alcatel), η ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ.

Ευρωπαϊκή Εμπειρία

Ο ευρύτερος κλάδος των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής, αναπτύσσεται με σημαντικούς ρυθμούς τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Η απελευθέρωση της εγχώριας αγοράς, σε συνδυασμό με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών συντέινει στη σημαντική ανάπτυξη της ευρύτερης αγοράς πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών (ICT). Το 2001 η συνολική αγορά πληροφορικής – τηλεπικοινωνιών ανήλθε σε €2.300 δισ. παρουσιάζοντας ωστόσο σημαντική κάμψη του ρυθμού αύξησης 4,4%. Η κάμψη του ρυθμού αύξησης οφείλεται στην γενικότερη οικονομική κρίση, στη διάψευση των προσδοκιών των επιχειρήσεων νέας τεχνολογίας, το ιδιαίτερα υψηλό τίμημα των αδειών κινητής τηλεφωνίας τρίτης γενιάς κλπ.

Η συνολική αγορά τηλεπικοινωνιών ανήλθε σε €303,3 δισ. το 2001 παρουσιάζοντας αύξηση 6,4% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Το μεγαλύτερο μέρος της αγοράς αφορά τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών (σταθερή τηλεφωνία, κινητή τηλεφωνία κλπ). Για το 2002 αναμένεται κάμψη του ρυθμού αύξησης σε 5,9% ενώ το 2003 εκτιμάται ότι η αγορά των τηλεπικοινωνιών θα ανακάμψει σημειώνοντας ρυθμό αύξησης 6,9%.

Η ευρωπαϊκή αγορά των τηλεφωνικών κέντρων και των συστημάτων εναλλαγής κλήσεων, ανήλθε σε €3,8 δισ. το 2001 παρουσιάζοντας ωστόσο μείωση 4,2% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Οι παράγοντες που συνέβαλαν στην αρνητική αυτή εξέλιξη περιλαμβάνουν τόσο την γενικότερη αρνητική συγκυρία, που αποθαρρύνει τις επιχειρήσεις για σημαντικές επενδύσεις σε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και στην αναμονή για τη νέα γενιά συστημάτων τηλεφωνικών κέντρων (VoIP). Ωστόσο, η συγκεκριμένη αγορά, παρουσιάζει σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης αφού τα πλεονεκτήματα της νέας γενιάς τηλεφωνικών κέντρων αναμένεται να ωθήσουν τις επιχειρήσεις στην αντικατάσταση των υφιστάμενων τηλεφωνικών κέντρων με νέα.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι τηλεπικοινωνίες, σε συνδυασμό με την πληροφορική, κατέχουν σημαντική θέση στα πλαίσια της σύγχρονης οικονομίας και εμφανίζουν ιδιαίτερα υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης. Αποτέλεσμα της ιδιαίτερης σημασίας των τηλεπικοινωνιών είναι τόσο η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας, όσο και η ανάπτυξη της «νέας οικονομίας». Επιπλέον, οι αυξημένες απαιτήσεις που δημιουργούνται από το παγκόσμιο πλαίσιο λειτουργίας της οικονομίας, επιταχύνουν την ανάγκη δημιουργίας νέων επικοινωνιακών υποδομών, και τροφοδοτούν περαιτέρω την ανάπτυξη του κλάδου. Τέλος, η επέκταση της «νέας οικονομίας», οφείλεται μεταξύ των άλλων και στη βελτίωση της παραγωγικότητας που, με τη σειρά της προέρχεται από την εφαρμογή τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (information communication technology - ICT). Όπως προκύπτει λοιπόν από τα παραπάνω οι τηλεπικοινωνίες αποτελούν τόσο τη βάση ανάπτυξης της νέας οικονομίας, αλλά ταυτόχρονα οι σημαντικές απαιτήσεις της «νέας οικονομίας» δημιουργούν μεγαλύτερη ζήτηση νέων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ανατροφοδοτώντας την ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών.

Η ανάπτυξη του κλάδου είναι ιδιαίτερη σημαντική, και τούτο προκύπτει από το γεγονός ότι η συνολική παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προσέγγισε το 1999 το 3% του ΑΕΠ σε παγκόσμιο επίπεδο, παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση τα τελευταία έτη (13% σε σύγκριση με το 1998 και 27% σε σύγκριση με το 1997). Αντίστοιχα, στην Ελλάδα τα έσοδα των παροχών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών απέσπασαν μερίδιο 4,01%¹ στο ΑΕΠ και αυξάνονται σε σημαντικό βαθμό σε σχέση με τα προηγούμενα έτη. Η μεγάλη αύξηση που παρατηρείται σε παγκόσμιο επίπεδο προέρχεται (σε μεγάλο βαθμό) από την ανάπτυξη του τομέα των ασύρματης επικοινωνίας (κινητή τηλεφωνία) και του διαδικτύου. Αναφορικά με το διαδίκτυο, οι νέες τεχνολογίες που βασίζονται στο internet παρέχουν τη δυνατότητα ταυτόχρονης μετάδοσης φωνής, δεδομένων, ήχου και εικόνας, αυξάνοντας σημαντικά τη χωρητικότητα και δυνατότητες των συστημάτων επικοινωνίας και μειώνοντας το κόστος παροχής των υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας.

Με δεδομένο τον κυρίαρχο ρόλο των επικοινωνιών στη σημερινή εποχή, είναι φυσικό οι επενδύσεις σε επικοινωνιακό εξοπλισμό να κατέχουν ιδιαίτερη θέση. Σε επίπεδο δημόσιου τομέα, οι επενδύσεις κατέχουν σταθερά ποσοστό μεγαλύτερο του 25%² των συνολικών εσόδων από παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Αντίστοιχα, η ιδιωτική επενδυτική δαπάνη ακολουθεί την ίδια πορεία και αυξάνεται με σημαντικούς ρυθμούς. Ιδιαίτερα τα τελευταία έτη, όπου είναι περισσότερο από εμφανής η προσέγγιση επικοινωνιών και πληροφορικής, ο εξοπλισμός ανανεώνεται σε μικρά χρονικά διαστήματα προκειμένου να ανταπεξέλθει στις σύγχρονες απαιτήσεις.

Στα κεφάλαια που ακολουθούν γίνεται αρχικά μία προσπάθεια ανάλυσης των παραγόντων ζήτησης, (κυρίως των τηλεφωνικών κέντρων) και ακολουθεί η παρουσίαση της προσφοράς τηλεφωνικών κέντρων και η χρηματο-οικονομική ανάλυση του κλάδου. Το κεφάλαιο 4 αναφέρεται στην εξέλιξη του μεγέθους της εγχώριας αγοράς και των μεριδίων των διαφόρων εταιριών του κλάδου.

¹ OECD, Communications outlook, 2001, σελ 57

² ομοίως ,σελ 75

1. ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

1.1 Γενικά Χαρακτηριστικά – Εννοιολογικές Διακρίσεις

Όπως είναι γνωστό, το πλέον διαδεδομένο μέσο επικοινωνίας είναι το τηλέφωνο. Η ανάπτυξη της τηλεφωνίας ήταν ραγδαία σε όλη την περίοδο του προηγούμενου αιώνα, τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε πανελλήνιο επίπεδο. Ο βαθμός διείσδυσης του τηλεφώνου είναι ιδιαίτερα υψηλός και το σύνολο σχεδόν των ελληνικών νοικοκυριών διαθέτει τουλάχιστον μία συσκευή τηλεφώνου και μία τηλεφωνική γραμμή. Είναι ενδεικτικό ότι το 1996 αντιστοιχούσαν 62 τηλέφωνα ανά 100 κατοίκους ενώ το 1988 ο αντίστοιχος δείκτης ήταν 43 ανά 100 κατοίκους. Αντίστοιχα υψηλός βαθμός διείσδυσης παρατηρείται και στις επιχειρήσεις.

Σε επίπεδο επιχειρήσεων ή οργανισμών με μεγάλο αριθμό θέσεων εργασίας οι απαιτήσεις επικοινωνίας είναι μεγαλύτερες. Συγκεκριμένα, είναι απαραίτητο να επικοινωνούν τόσο μεταξύ τους (στα πλαίσια της επιχείρησης ή οργανισμού) όσο και με τρίτους (εκτός επιχείρησης). Για την εξυπηρέτηση των αυξημένων αναγκών αναπτύχθηκαν τα τηλεφωνικά κέντρα (PBX), που είναι τηλεφωνικά συστήματα που διαχειρίζονται πλήθος κλήσεων, τόσο μεταξύ των χρηστών σε εσωτερικές γραμμές (εντός οργανισμού), όσο και εξωτερικές (εκτός οργανισμού). Με την υιοθέτηση της συγκεκριμένης τεχνολογίας μειώθηκαν σημαντικά τα κόστη επικοινωνίας και παράλληλα διευκολύνθηκαν σε σημαντικό βαθμό οι αυξημένες επικοινωνιακές ανάγκες.

Η σταδιακή αύξηση των απαιτήσεων επικοινωνίας και διαχείρισης της πληροφορίας στις επιχειρήσεις, σε συνδυασμό με τη δυναμική διείσδυση νέων τεχνολογιών, (internet κλπ), δημιούργησαν την ανάγκη για παροχή νέων υπηρεσιών από τα τηλεφωνικά κέντρα. Σε πρώτο στάδιο τα τηλεφωνικά κέντρα υιοθέτησαν την ψηφιακή τεχνολογία που προσφέρει καλύτερη ποιότητα και παρέχει νέες υπηρεσίες. Παράλληλα, η σύγκλιση πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών μετασχηματίζει σε βασικό εργαλείο τα τηλεφωνικά κέντρα. Οι νέες υπηρεσίες που παρέχονται πλέον περιλαμβάνουν Voice mail, ασύρματη επικοινωνία (DECT & Wireless lan), προαπαντητικά μηνύματα, διασύνδεση σε εταιρικό δίκτυο. Σε μικρότερη κλίμακα παρέχονται περισσότερο καινοτόμες υπηρεσίες (CRM, Call center), που πλέον συνδυάζουν σε μεγαλύτερο βαθμό αυξημένες απαιτήσεις πληροφορικής και επικοινωνιών.

Σήμερα πλέον όλα τα τηλεφωνικά κέντρα που διατίθενται στην εγχώρια αγορά είναι ψηφιακά και τα περισσότερα παρέχουν τις παραπάνω υπηρεσίες.

Επιπλέον των υπηρεσιών που προσφέρουν, τα τηλεφωνικά κέντρα διακρίνονται ανάλογα με το μέγεθος τους. Ο πλέον συνηθισμένος τρόπος κατάταξης αφορά τον αριθμό πορτών, δηλαδή το σύνολο των ταυτόχρονα εξυπηρετούμενων γραμμών (εσωτερικών και εξωτερικών). Στα πλαίσια της παρούσας μελέτης τα τηλεφωνικά κέντρα κατανέμονται σε τρεις κατηγορίες μεγέθους :

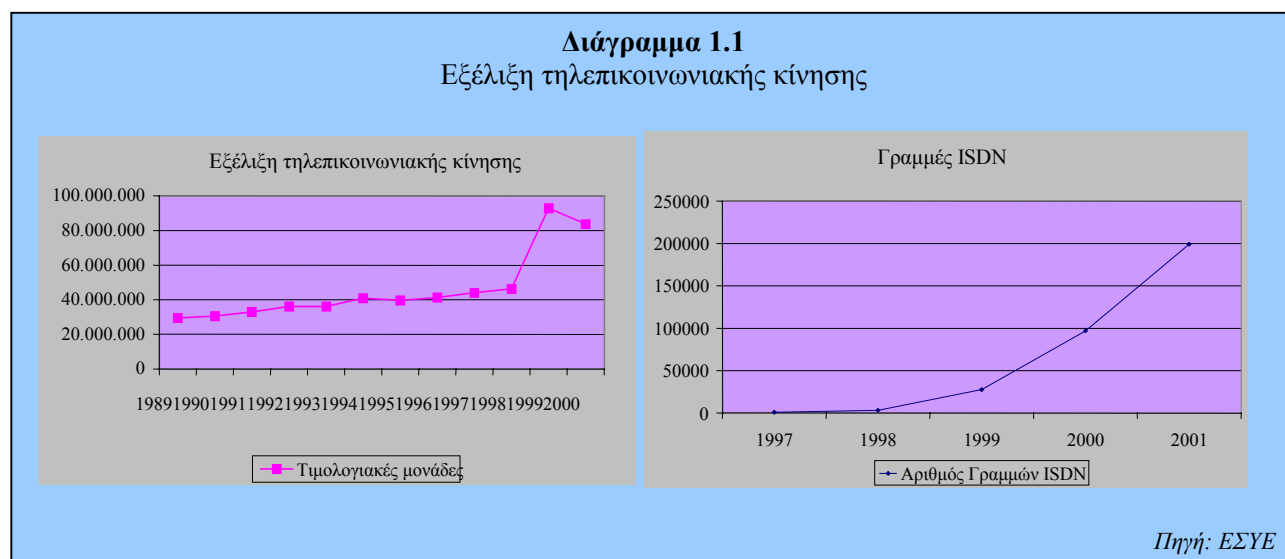
- A. Μικρά με αριθμό εσωτερικών γραμμών μικρότερο από 10
- B. Μεσαία με αριθμό εσωτερικών γραμμών μεταξύ 10 και 100, και
- Γ. Μεγάλα με αριθμό εσωτερικών γραμμών μεγαλύτερο από 100.

Η κατανομή των τηλεφωνικών κέντρων δεν είναι ανεξάρτητη από τα μεγέθη των επιχειρήσεων και οργανισμών. Στην Ελλάδα οι μικρές επιχειρήσεις (που αποτελούν και την μεγάλη πλειοψηφία) απασχολούν προσωπικό που δεν ξεπερνά τα 10 άτομα. Οι μεσαίες επιχειρήσεις απασχολούν μέχρι 100 άτομα ενώ τέλος

οι μεγάλες επιχειρήσεις έχουν περισσότερα από 100 άτομα προσωπικό και ανάλογες απαιτήσεις σε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό.

1.2 Εξέλιξη των Τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα

Ο εγχώριος τηλεπικοινωνιακός κλάδος εμφανίζει σημαντικές διαρθρωτικού χαρακτήρα μεταβολές, που διαφοροποιούν σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία όλης της συγκεκριμένης αγοράς, τόσο από την πλευρά της προσφοράς, όσο και από την πλευρά της ζήτησης. Οι μεταβολές που χαρακτηρίζουν συνολικά τον κλάδο, αφορούν τόσο τη δημιουργία νέας υποδομής όσο και την απελευθέρωση της αγοράς με την είσοδο νέων προμηθευτών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.



Επιπλέον, τα τελευταία έτη παρατηρείται επίσης σημαντική αύξηση της τηλεπικοινωνιακής κίνησης, όπως παρουσιάζεται από το διάγραμμα 1.1 που αναπαριστά την εξέλιξη των τιμολογιακών μονάδων τηλεφωνικών συνδιαλέξεων. Είναι χαρακτηριστικό ότι κατά τη διάρκεια ενός μόνο έτους (1998-99) το σύνολο των τιμολογιακών μονάδων σχεδόν διπλασιάζεται. Η σημαντική αύξηση της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης οφείλεται στην παροχή νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών που προσφέρουν σημαντικές υπηρεσίες. Οι γραμμές ISDN ³ έχουν επίσης διπλασιασθεί κατά τη διάρκεια της ίδιας χρονικής περιόδου, ενώ ο αριθμός των πελατών έχει επίσης πολλαπλασιασθεί. Η βελτίωση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών είναι περισσότερο αισθητή στον βαθμό ψηφιακοποίησης του δικτύου. Συγκεκριμένα, ο βαθμός ψηφιακοποίησης του δικτύου έχει ανέλθει σε 95,58% στο σύνολο των τερματικών τηλεφωνικών κέντρων.

Στον πίνακα 1.1 εμφανίζεται η εξέλιξη ορισμένων στοιχείων του δικτύου του ΟΤΕ για την περίοδο 1997-2001. Εντύπωση προκαλούν οι υψηλότεροι αυξητικοί ρυθμοί που χαρακτηρίζουν την διάδοση των γραμμών πρόσβασης ISDN, την περίοδο 2000-2001.

³ ISDN, ψηφιακό δίκτυο ενοποιημένων υπηρεσιών που παρέχει τη δυνατότητα μεταβίβασης φωνής, εικόνας, κειμένου, δεδομένων και πλήθους ακόμη συμπληρωματικών υπηρεσιών, μέσα από ένα ζεύγος αστικού δικτύου, με μία μόνο σύνδεση για όλα τα τερματικά.

Πίνακας 1.1 Στατιστικά στοιχεία ΟΤΕ					
	31/12/1997	31/12/1998	31/12/1999	31/12/2000	31/12/2001
Ποσοστό ψηφιακοποίησης (με βάση την εγκατεστημένη χωρητικότητα)	47,1%	74,5%	90,6%	93,4%	95,6%
PSTN γραμμές πρόσβασης σε λειτουργία	5.430.855	5.535.521	5.610.931	5.659.274	5.607.750
ISDN γραμμές πρόσβασης σε λειτουργία – Βασική πρόσβαση (2 κανάλια)	792	3.258	27.542	96.972	199.033
ISDN γραμμές πρόσβασης σε λειτουργία – Πρωτεύουσα πρόσβαση (30 κανάλια)	134	448	1.478	3.946	5.385
Πηγή: ΟΤΕ					

Η απελευθέρωση της εγχώριας αγοράς τηλεπικοινωνιών επήλθε ουσιαστικά από τις αρχές του 2001 με την ψήφιση και εφαρμογή του Ν. 2867/00 με τον οποίο ανατέθηκαν σημαντικές αρμοδιότητες στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και γενικότερα συνέβαλε στην ουσιαστική απελευθέρωση της αγοράς. Η απελευθέρωση δεν αποτελεί αυτοσκοπό άλλα έχει ως στόχο να διασφαλίσει, με την ανάπτυξη αποτελεσματικών συνθηκών ανταγωνισμού, την παροχή περισσότερων σύγχρονων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και σε ανταγωνιστικές τιμές στους (ιδιώτες και επιχειρηματίες) καταναλωτές. Η αύξηση του αριθμού τηλεπικοινωνιακών παρόχων αποτελεί θεμελιώδη στόχο για την απελευθέρωση της εγχώριας αγοράς και αναμένεται να οδηγήσει σε:

- Αύξηση των δυνατοτήτων και επιλογών των καταναλωτών για τις υφιστάμενες υπηρεσίες.
- Μείωση των τιμών των προσφερομένων υπηρεσιών
- Παροχή νέων καινοτομικών υπηρεσιών που θα ικανοποιούν τις αυξημένες απαιτήσεις των καταναλωτών
- Βελτίωση της ποιότητας σε όλη την αλυσίδα παροχής υπηρεσιών.

Μέχρι το τέλος του 2001 είχαν δοθεί 48 ειδικές άδειες, από τις οποίες οι 38 (ποσοστό 78%) χορηγήθηκαν το 2001. Οι άδειες που χορηγήθηκαν από την ΕΕΤΤ το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα αφορούν τα εξής:

Κωδικός Επιλογής Φορέα:	13
Ενσύρματα Δίκτυα :	4
Ασύρματα μικροκυματικά δίκτυα κορμού:	3
Δορυφορικά Δίκτυα :	7
Σταθερή ασύρματη πρόσβαση:	5
Κινητών Επικοινωνιών 2 ^{ης} Γενιάς (GSM/DSM):	3
Κινητών Επικοινωνιών 3 ^{ης} Γενιάς (UMTS):	3

Αντίστοιχα, έως τα τέλη του 2001, είχαν δοθεί 251 γενικές άδειες τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Στον πίνακα 1.2. εμφανίζεται η κατανομή των αδειοδοτημένων με Γενική Άδεια εταιριών, σε μερικές από τις

βασικές παρεχόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Σημειώνεται ότι η γενική άδεια μιας εταιρίας μπορεί να

Πίνακας 1.2 Αριθμός εταιριών σε βασικές τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (1999-2001)	
Είδος Υπηρεσίας	Αριθμός Αδειών
Υπηρεσίες φωνητικής τηλεφωνίας χωρίς τη χρήση αριθμών από το ΕΣΑ	64
Τηλεχοπληροφόρηση (Audiotex)	50
Υπηρεσίες μεταφοράς δεδομένων	87
Πρόσβαση και υπηρεσίες διαδικτύου (internet)	193
Πηγή: ΕΕΤΤ	

περιλαμβάνει την παροχή μίας ή περισσότερων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών

Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΕΤΤ, η απελευθερωμένη πλέον αγορά της σταθερής φωνητικής τηλεφωνίας παρουσιάζει συνεχή αύξηση και, η συνολική κίνηση από

και προς του νέους παρόχους (συλλογή και τερματισμός κλήσεων) προσέγγισαν τα 57 εκ. λεπτά μόνο τον Ιούνιο του 2002, σημειώνοντας σημαντική αύξηση σε σχέση με τους προηγούμενους μήνες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 1

Π1.1 Εξέλιξη της αναλογικής και ψηφιακής εγκατεστημένης χωρητικότητας των αστικών τηλεφωνικών κέντρων (1990 – 2001)				
Έτος	Συνολική Χωρητικότητα	Αναλογική Χωρητικότητα	Ψηφιακή Χωρητικότητα	Ψηφιακοποίηση (%)
1990	4.128.362	4.108.362	20.000	0,48
1991	4.435.984	4.153.908	282.076	6,36
1992	4.722.311	4.179.743	542.568	11,49
1993	5.161.423	4.034.481	1.126.942	21,83
1994	5.483.813	3.763.418	1.720.395	31,37
1995	5.744.777	3.611.350	2.133.427	37,14
1996	5.965.843	3.415.050	2.550.793	42,76
1997	6.034.379	3.193.950	2.840.429	47,07
1998	5.939.825	1.517.000	4.422.825	74,46
1999	5.952.890	557.500	5.395.390	90,63
2000	5.974.515	396.700	5.577.815	93,36
2001	6.070.659	268.100	5.802.559	95,58

Πηγή: Στατιστική Επετηρίδα των Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος 2001 - ΟΤΕ

Π1.2 Εξέλιξη του αριθμού των αιτήσεων παροχής νέων τηλεφωνικών συνδέσεων και μεταφορών των αυτόματων κέντρων (1990-1999)												
Έτος	Νομός Αττικής				Λοιπής Χώρας				Σύνολο			
	Κατατέθηκαν	Εγκρίθηκαν	Διάφ. Μεταβ.*	Εκκρεμούν	Κατατέθηκαν	Εγκρίθηκαν	Διάφ. Μεταβ.	Εκκρεμούν	Κατατέθηκαν	Εγκρίθηκαν	Διάφ. Μεταβ.	Εκκρεμούν
1990	78.788	67.918	3.362	328.074	170.640	180.572	7.083	723.283	249.428	248.490	10.445	1.051.357
1991	95.932	201.270	7.791	230.527	180.159	255.486	11.834	659.790	276.091	456.756	19.625	890.317
1992	109.152	207.983	53.648	185.344	151.006	300.492	-53.648	456.656	260.158	508.475	0	642.000
1993	76.010	137.749	-	123.605	110.942	293.597	0	274.001	186.952	431.346	0	397.606
1994	87.234	116.287	-30.264	64.288	129.681	211.627	-45.413	146.642	216.915	327.914	-75.677	210.930
1995	85.472	188.191	78.796	40.365	117.987	243.219	70.198	91.608	203.459	431.410	148.994	131.973
1996	90.418	168.799	59.551	21.535	125.646	219.554	59.402	57.102	216.064	388.353	118.953	78.637
1997	91.626	161.650	64.203	15.714	131.093	206.602	51.187	32.780	222.719	368.252	115.390	48.494
1998	107.167	165.124	49.832	7.589	153.050	210.801	48.632	23.661	260.217	375.925	98.464	31.250
1999	136.506	179.311	39.964	4.748	194.248	234.279	33.256	16.886	330.754	413.590	73.220	21.634
Μέση Ετήσια Μεταβολή	6,3%	11,4%	-	-37,5%	1,5%	2,9%	-	-34,1%	3,2%	5,8%	-	-35,0%
Πηγή: Στατιστική Επετηρίδα των Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος 2001												

ΠΙ.3 Κίνηση τηλεπικοινωνιών: Τιμολογιακές μονάδες των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων της αυτόματης τηλεφωνίας και αριθμός συνδιαλέξεων της χειροκίνητης τηλεφωνίας (1994 –2000) (σε χιλιάδες)							
Τέλος Περιόδου	Τιμολογιακές μονάδες της αυτόματης Αστικής, υπεραστικής και διεθνούς τηλεφωνίας			Διάρκεια σε πρώτα λεπτά της ώρας της αυτόματης διεθνούς τηλεφωνίας	Συνδιαλέξεις της χειροκίνητης υπεραστικής και διεθνούς τηλεφωνίας		
	Σύνολο Τιμολογιακών μονάδων	Αστικής και υπεραστικής τηλεφωνίας	Διεθνούς τηλεφωνίας		Συνδιαλέξεις Εσωτερικού	Εξωτερικού	
						Συνδιαλέξεις	Διάρκεια σε πρώτα λεπτά της ώρας
1994	40.950.671	31.074.330	9.876.341	422.663	-3.042	348	1.973
1995	39.672.264	30.796.766	8.875.498	460.935	2.702	394	2.180
1996	41.448.703	32.608.373	8.840.330	515.568	1.943	487	2.707
1997	44.075.289	34.946.951	9.128.338	593.750	2.132	594	3.247
1998	46.260.363	37.161.571	9.098.792	681.314	2.004	600	3.207
1999	92.867.472	74.166.152	18.701.320	725.736	2.098	574	3.013
2000	83.785.328	69.751.618	14.033.710	790.574	1.427	472	2.619

Σημ.: Από το 1987 δεν γίνονται μετρήσεις διαβατικών σε πρώτα λεπτά. (From 1987 onwards transit calls in minutes are not measured)

Πηγή: Στατιστική Επετηρίδα των Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος, 2001

Π1.4 Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός: νέες υπηρεσίες (ISDN, HELLASCOM, HELLASPAC)											
Τέλος Περιόδου	ISDN				HELLASCOM			HELLASPAC			
	Αριθμός γραμμών		Αριθμός πελατών		Χωρητικότητα σε πόρτες		Αριθμός κυκλωμάτων	Συνδέσεις με σταθερή ζεύξη		Συνδέσεις x28 Dial up	
	ΒΠ	ΠΠ	ΒΠ	ΠΠ	Εγκατεστημένη	Κατειλημμένη		Εγκατεστημένη	Κατειλημμένη	Εγκατεστημένη	Κατειλημμένη
1996					2.780	2.284	1.312	10.329	2.712	442	442
1997	2.408	156	792	134	3.600	3.520	1.798	10.136	3.643	442	442
1998	23.947	1.412	3.258	448	4.524	3.550	2.563	10.253	5.391	454	454
1999	44.440	2.819	27.542	1.478	4.704	3.829	3.621	11.764	7.411	442	442
2000	130.280	6.003	96.972	3.946	9.676	8.306	6.479	14.410	8.844	472	472
2001	276.025	8.206	199.033	5.385	14.753	11.928	-	14.042	7.914	444	444
Πηγή: Στατιστική Επετηρίδα των Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος, 2001 - ΟΤΕ											

2. Η ΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ

Η ζήτηση των τηλεφωνικών κέντρων καθορίζεται από το είδος των εργασιών και τις απαιτήσεις επικοινωνίας των επιχειρήσεων, τον αριθμό και χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων και το επίπεδο των τιμών. Στις επόμενες παραγράφους παρουσιάζονται τα βασικά στοιχεία που συνθέτουν την εγχώρια ζήτηση τηλεφωνικών κέντρων.

2.1 Υπηρεσίες

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τα τηλεφωνικά κέντρα καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό τη ζήτηση των τηλεφωνικών κέντρων. Η ιδιαίτερη σημασία των προσφερόμενων υπηρεσιών προκύπτει και από τον αυξανόμενο ρόλο της εφαρμογής νέας τεχνολογίας και σύγχρονων μεθόδων διοίκησης στην λειτουργία των επιχειρήσεων και των εργασιών που επιτελούνται σε αυτές. Συγκεκριμένα, η νέα οικονομία έχει ως κύριο χαρακτηριστικό την τοποθέτηση της πληροφορικής στο επίκεντρο της παραγωγικής διαδικασίας. Οι περισσότερες και σημαντικότερες θέσεις εργασίας αφορούν διαχείριση και επεξεργασία πληροφορίας, ενώ η απασχόληση σε θέσεις έντασης γνώσης έχει επίσης αυξηθεί σημαντικά. Η πληροφορία μπορεί να έχει τη μορφή δεδομένων, εικόνας, ήχου και για την διαχείριση και επεξεργασία, είναι απαραίτητη η χρήση σύγχρονων μηχανημάτων επεξεργασίας πληροφοριών (ηλεκτρονικοί υπολογιστές κλπ). Ωστόσο, η έννοια της διαχείρισης της πληροφορίας εμπεριέχει και την μετάδοση της, τόσο μεταξύ της επιχείρησης και τρίτων, όσο και ενδοεπιχειρησιακά. Η εύκολη και έγκαιρη πρόσβαση στην πληροφορία, αλλά και η μετάδοση της σε τρίτους, έχει ιδιαίτερη σημασία για την βιωσιμότητα των οργανισμών. Στη σημερινή εποχή που η πληροφορία έχει καταστεί αγαθό, η διάδοση και μετάδοση της αποτελεί πλέον δραστηριότητα προστιθέμενης αξίας και αυξημένης σημασίας. Επιπλέον, η μετάδοση της πρέπει να πραγματοποιείται σε σύντομο χρονικό διάστημα και με μικρό κόστος. Οι εξελίξεις αυτές είναι ιδιαίτερα σημαντικές και εκτιμάται ότι αλλάζουν δραστικά τη φύση της εργασίας και δημιουργούν νέες απαιτήσεις τεχνολογικών μέσων επεξεργασίας της πληροφορίας. Τα νέα μέσα διαχείρισης και μετάδοσης της πληροφορίας περιλαμβάνουν τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, με όλο τον λοιπό εξοπλισμό διασύνδεσης τους, και βέβαια τις τηλεφωνικές γραμμές, συσκευές και κέντρα για την μετάδοση φωνής, δεδομένων κλπ.

Ωστόσο, στη σημερινή εποχή, που η πληροφορία εξελίσσεται συνεχώς και αποκτά νέες μορφές, είναι απαραίτητο να δημιουργηθούν νέα μέσα που θα επιτρέπουν τη μετάδοση όλων των μορφών πληροφορίας, θα διαθέτουν νέες δυνατότητες διαχείρισης της μετάδοσης και τέλος θα προσφέρονται σε σχετικά χαμηλές τιμές.

Τα τηλεφωνικά κέντρα, που από την ίδια τη φύση τους, έχουν ως αντικείμενο τη διαχείριση της τηλεφωνικής επικοινωνίας τόσο στα πλαίσια ενός οργανισμού όσο και με το εξωτερικό περιβάλλον, εμπλουτίζονται με νέες υπηρεσίες προκειμένου να αντεπεξέλθουν στις αυξημένες απαιτήσεις της νέας οικονομίας. Οι νέες υπηρεσίες που παρέχονται μετατρέπουν το τηλεφωνικό κέντρο σε βασικό διαχειριστή όλων των ειδών της πληροφορίας στα πλαίσια του οργανισμού και παράλληλα αποτελούν τμήμα της επικοινωνιακής στρατηγικής των οργανισμών. Στα νέα τηλεφωνικά κέντρα χρησιμοποιούνται σε μεγάλο

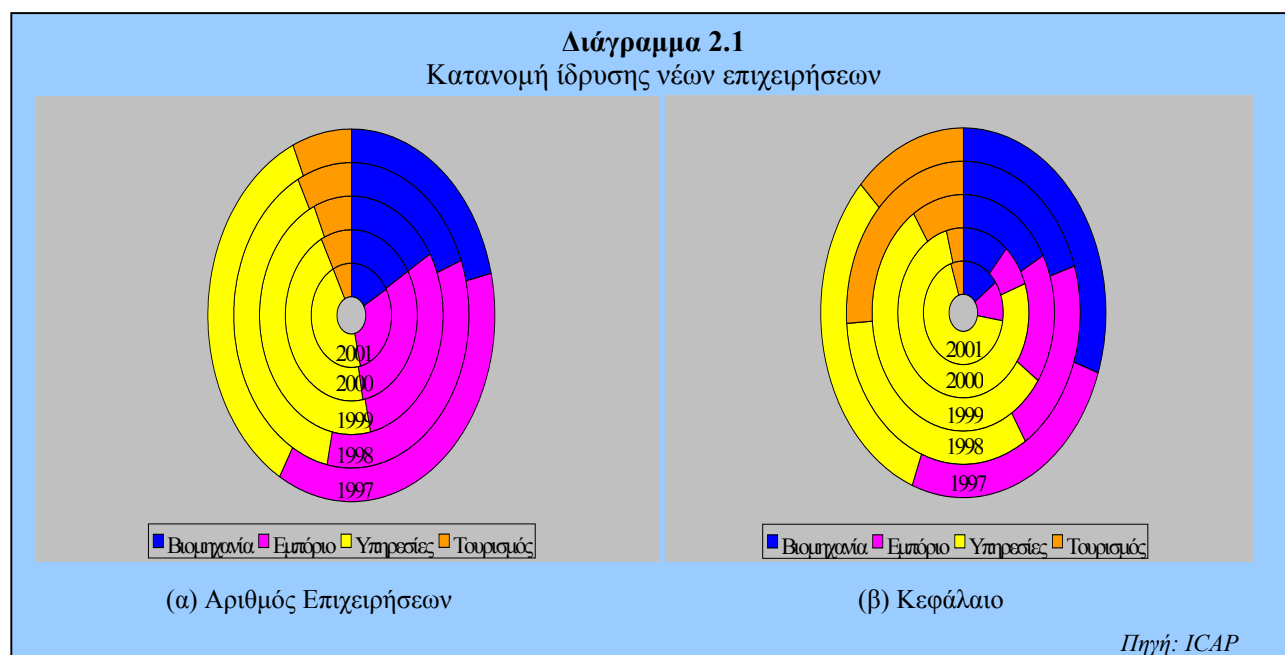
βαθμό οι δυνατότητες του internet ως ενεργού διαύλου επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον και παράλληλα ενισχύονται με υπολογιστική ισχύ. Οι δυνατότητες για voice mail, διασύνδεση σε εταιρικό δίκτυο, προαπαντητικές υπηρεσίες, χρησιμοποιούν υιοθετημένες πρακτικές του internet, ενώ οι δυνατότητες call center και crm, στην ουσία ενεργοποιούν το τηλεφωνικό κέντρο στο επίκεντρο των πρακτικών marketing και after sales services.

Οι νέες αυτές υπηρεσίες, προσφέρονται σχεδόν από το σύνολο των προμηθευτών τηλεφωνικών κέντρων και σταδιακά συνειδητοποιείται από τις επιχειρήσεις, η σημασία των συγκεκριμένων υπηρεσιών. Η διείσδυση των νέων υπηρεσιών εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό και από την ανάπτυξη των νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών. Η ανάπτυξη του δικτύου ISDN, έχει συμβάλλει θετικά στην ενίσχυση της ζήτησης νέων υπηρεσιών από τα τηλεφωνικά κέντρα, αφού παρέχει σημαντικές δυνατότητες στους κατόχους των συγκεκριμένων συνδέσεων, ενώ η ανάπτυξη και διάδοση περισσότερο αποτελεσματικών δικτύων για μεταφορά δεδομένων θα ενισχύσει περισσότερο τις υπηρεσίες internet, που ήδη προσφέρονται παράλληλα με το τηλεφωνικό κέντρο.

Παράλληλα, και στον τομέα της «οικιακής» τηλεφωνίας και των μικρών επιχειρήσεων, η διείσδυση των γραμμών ISDN, έχει δημιουργήσει νέες δυνατότητες τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, οι γραμμές ISDN, παρέχουν τη δυνατότητα παράλληλης διαχείρισης περισσότερων από δύο τηλεφωνικών αριθμών σε μία γραμμή, δυνατότητα παράλληλα αποστολής fax ή σύνδεσης στο internet και τηλεφωνικής επικοινωνίας, κλπ. Οι δυνατότητες αυτές, για να αξιοποιηθούν στον μέγιστο βαθμό, χρειάζεται τηλεφωνικό κέντρο με αυξημένες δυνατότητες (ISDN) και τερματικά τηλέφωνα. Η αύξηση των τηλεφωνικών παροχών, είναι φυσικό ότι θα οδηγήσει σε αύξηση του ανταγωνισμού και συνεπακόλουθα σε νέα «πακέτα» παροχών προς τους οικιακούς και επιχειρηματικούς χρήστες με αποτέλεσμα και αύξηση στην αγορά τηλεφωνικών κέντρων ISDN.

2.2 Εκτίμηση Εξέλιξης Ζήτησης – Αριθμός Επιχειρήσεων

Σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει το συνολικό μέγεθος της εγχώριας ζήτησης αποτελεί ο αριθμός των επιχειρήσεων και συνακόλουθα ο βαθμός διεύθυνσης στον σημερινό πληθυσμό επιχειρήσεων.



Τα διαθέσιμα στοιχεία από νέες ιδρύσεις επιχειρήσεων αποτελούν μια αρχική αφετηρία για την εκτίμηση της αύξησης του αριθμού των επιχειρήσεων. Στο διάγραμμα 2.1 και στον πίνακα 2.1 παρουσιάζεται η εξέλιξη του αριθμού των ιδρύσεων νέων επιχειρήσεων μορφής ΑΕ και ΕΠΕ στην Ελλάδα, για την περίοδο 1997-2001, όπως αποτυπώνονται στην βάση πληροφοριών της ICAP. Όπως εμφανίζεται και στον πίνακα, ο αριθμός των νέων επιχειρήσεων ανήλθε σε 5.083 το 2001, παρουσιάζοντας αύξηση 4,8% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Διαχρονικά, η εξέλιξη των νέων ιδρύσεων, παρουσιάζει αυξητική τάση με εξαίρεση το 1998 που εμφανίζεται σημαντική μείωση (λεπτομερή στοιχεία περιέχονται στον πίνακα Π2.1 του παραρτήματος).

Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο για την εκτίμηση της δυναμικής αύξησης των ιδρύσεων νέων επιχειρήσεων, αποτελεί επίσης και η εξέλιξη του μέσου κεφαλαίου. Το 2001 το μέσο κεφάλαιο των νέων επιχειρήσεων ανήλθε σε €295 χιλ. παρουσιάζοντας σημαντική μείωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Πίνακας 2.1 Νέες ιδρύσεις επιχειρήσεων ΑΕ & ΕΠΕ (1996-2000)			
Έτος	Εταιρίες	Κεφάλαια	Μέσο Κεφάλαιο*
1997	4.488	465.668	104
1998	4.125	606.201	147
1999	4.734	813.046	172
2000	4.850	2.335.364	482
2001	5.083	1.497.024	295
* Αξία σε € χιλ.			

Πηγή: ICAP

Ωστόσο σε σύγκριση με το 1999 το μέσο κεφάλαιο των επιχειρήσεων αυξήθηκε κατά 71,5%, ενώ η μεγάλη αύξηση που σημειώνεται το 2000 οφείλεται κυρίως στη δημιουργία νέων επιχειρήσεων (είτε εξ ολοκλήρου είτε εκ συγχωνεύσεως προϋπαρχουσών) του χρηματοπιστωτικού τομέα, με ιδιαίτερα υψηλά κεφάλαια. Η σημασία της αύξησης των μέσων κεφαλαίων των ιδρυόμενων επιχειρήσεων βασίζεται στο γεγονός ότι, κατά κανόνα οι

επιχειρήσεις που ιδρύονται με μεγάλα κεφάλαια έχουν μεγαλύτερες ανάγκες σε επικοινωνίες και άρα μεγαλύτερες απαιτήσεις σε επικοινωνιακό εξοπλισμό.

Εξίσου σημαντικά συμπεράσματα προκύπτουν και από την ανάλυση της κατανομής νέων επιχειρήσεων ανάμεσα στους διάφορους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας. Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του διαγράμματος 2.1, ο τομέας των υπηρεσιών αυξάνει σταδιακά το μερίδιό του στο σύνολο των ιδρύσεων νέων επιχειρήσεων, με εξαίρεση το 2000.

Αντίστροφη πορεία ακολουθεί ο βιομηχανικός τομέας που παρουσιάζει δραστική μείωση του μεριδίου στο σύνολο των επιχειρήσεων, ενώ παρουσιάζει τάσεις ανάκαμψης το 2001. Οι εμπορικές επιχειρήσεις παρουσιάζουν σημαντικές διακυμάνσεις με σημαντική μείωση το 1998 και αύξηση τα επόμενα έτη χωρίς ωστόσο να προσεγγίζει τα μεγέθη του 1997. Τέλος οι τουριστικές επιχειρήσεις παρουσιάζουν συνεχή αύξηση του αριθμού των ιδρύσεων, σε όλη τη διάρκεια της περιόδου, γεγονός που οφείλεται και στην διοργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων το 2004 στην Αθήνα.

Ο τουριστικός κλάδος κρίνεται σκόπιμο να εξετασθεί σε μεγαλύτερη ανάλυση, αφού τα ξενοδοχεία έχουν σημαντικές απαιτήσεις σε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, τόσο για την επικοινωνία στο εσωτερικό του ξενοδοχείου, όσο και για την επικοινωνία με τον υπόλοιπο κόσμο. Στον πίνακα Π2.2 του παραρτήματος παρουσιάζεται η εξέλιξη του αριθμού των ξενοδοχειακών μονάδων για την περίοδο 1990-2001, ενώ παράλληλα παρατίθεται και η κατανομή σε κατηγορίες. Όπως προκύπτει από την εξέλιξη του μεγέθους, ο αριθμός των ξενοδοχειακών μονάδων παρουσιάζει συνεχή αύξηση με αποτέλεσμα το 2001 να ανέρχεται σε 8.284 μονάδες σημειώνοντας αύξηση 4,4% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό ότι αυξάνεται δραστικά το ποσοστό συμμετοχής των ξενοδοχείων ανώτερης τάξης σε σχέση με τα ξενοδοχειακά καταλύματα των μικρών τάξεων. Η εξέλιξη αυτή είναι θετική για τον κλάδο των τηλεφωνικών κέντρων, αφού οι μονάδες των μεγαλύτερων τάξεων έχουν μεγαλύτερες ανάγκες τηλεπικοινωνιών και άρα προμηθεύονται τηλεφωνικά κέντρα με μεγαλύτερες δυνατότητες και μεγάλου μεγέθους.

Τέλος, η εξέλιξη αυτή αποτελεί ενδεικτικό στοιχείο της ανάπτυξης του τουριστικού κλάδου και ιδιαίτερα του ξενοδοχειακού στη χώρα μας. Ιδιαίτερα στα πλαίσια της διοργάνωσης των ολυμπιακών αγώνων το 2004, παρατηρείται όχι μόνο ενίσχυση του αριθμού των ξενοδοχειακών μονάδων, αλλά και αύξηση του εκσυγχρονισμού των υφιστάμενων μονάδων, γεγονός που δίνει ιδιαίτερη ώθηση στην ζήτηση νέων τηλεφωνικών κέντρων.

2.3 Τιμές

Τέλος σημαντικός παράγοντας προσδιορισμού της ζήτησης των τηλεφωνικών κέντρων αποτελεί η τιμή αγοράς. Η τιμή επηρεάζει όχι τόσο την απόφαση αγοράς τηλεφωνικού κέντρου, αλλά την επιλογή συγκεκριμένου τύπου και πρόσθετων υπηρεσιών των τηλεφωνικών κέντρων. Είναι προφανές ότι όσο αυξάνονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες τόσο μεγαλύτερη είναι και η αύξηση της τιμής των προϊόντων. Ιδιαίτερα τα σύγχρονης τεχνολογίας τηλεφωνικά κέντρα (π.χ. IP PBX) διατίθενται σε ιδιαίτερα υψηλές τιμές,

με αποτέλεσμα να αμφισβητείται η σκοπιμότητα προμήθειας του, όχι μόνο από την μικρομεσαία επιχείρηση αλλά και από σχετικά μεγάλου μεγέθους επιχειρήσεις.

Επιπλέον, οι υψηλές τιμές των πρόσθετων υπηρεσιών, οδηγούν τις περισσότερες επιχειρήσεις στην πρακτική της αγοράς σε πρώτη φάση τηλεφωνικών κέντρων με μειωμένες δυνατότητες και (σε επόμενες φάσεις) την σταδιακή ενσωμάτωση νέων υπηρεσιών στο ίδιο τηλεφωνικό κέντρο. Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνουν τόσο οι επιχειρήσεις περιορισμό των άμεσων δαπανών αγοράς νέου εξοπλισμού, ενώ παράλληλα ωθούν και τις επιχειρήσεις προσφοράς των τηλεφωνικών κέντρων σε περισσότερο συνεχή επαφή με τους πελάτες.

Αναλυτικά, οι προσφερόμενες μέσες τιμές των τηλεφωνικών κέντρων υπολογίζονται ανά πόρτα και εκτιμώνται σε €50/ πόρτα για τα μικρού μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα (1-10 πόρτες), σε €100/πόρτα για τα μεσαίου μεγέθους και τέλος σε €150/πόρτα για τα μεγάλου μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα. Η αναλογική αύξηση των τιμών των τηλεφωνικών κέντρων με βάση το μέγεθος τους, οφείλεται στις αυξημένες υπηρεσίες και δυνατότητες τους σε σχέση με τα μικρότερα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 2

Π2.1 Συστάσεις και Διαλύσεις Επιχειρήσεων στην Ελλάδα (1997-2001)										
Επικράτεια										
Έτος	Βιομηχανία		Εμπόριο		Υπηρεσίες		Τουρισμός		Σύνολο	
	Αριθμός Εταιριών	Κεφάλαιο Ιδρύσεως	Αριθμός Εταιριών	Κεφάλαιο Ιδρύσεως	Αριθμός Εταιριών	Κεφάλαιο Ιδρύσεως	Αριθμός Εταιριών	Κεφάλαιο Ιδρύσεως	Αριθμός Εταιριών	Κεφάλαιο Ιδρύσεως
2001	849	224.149.780	1.513	186.482.810	2.337	1.012.428.811	384	73.962.990	5.083	1.497.024.391
2000	793	263.803.550	1.504	189.083.360	2.192	1.786.311.756	361	96.165.329	4.850	2.335.363.995
1999	776	137.269.218	1.436	145.094.347	2.207	456.818.741	315	73.863.428	4.734	813.045.732
1998	788	121.004.440	1.412	128.341.966	1.619	197.762.567	306	159.092.227	4.125	606.201.200
1997	957	141.221.279	1.660	118.900.757	1.574	146.093.367	297	59.452.904	4.488	465.668.306
Σύνολο	4.163		7.525		9.929		1.663		23.280	
Αξία σε δρχ. χιλ.										
										Πηγή: ICAP

Πίνακας Π2.2 Εξέλιξη του ξενοδοχειακού δυναμικού Ελλάδος (1990-2000)						
Έτος	Πολυτελείας	A	B	Γ	Δ-Ε	Σύνολο
1990	45	470	1.571	2.722	1.615	6.423
1991	46	415	1.674	2.840	1.572	6.647
1992	46	560	1.773	2.910	1.567	6.856
1993	51	629	1.896	2.923	1.636	7.135
1994	52	595	1.294	3.592	1.637	7.170
1995	60	621	1.328	3.719	1.659	7.387
1996	62	656	1.362	3.750	1.647	7.477
1997	65	681	1.405	3.615	1.628	7.394
1998	72	728	1.449	3.870	1.666	7.785
1999	77	745	1.456	3.907	1.671	7.856
2000	79	766	1.474	3.967	1.650	7.936
2001	90	816	1.543	4.189	1.646	8.284
Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος						

3. Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ

Σε συνέχεια της παρουσίασης των βασικών χαρακτηριστικών και προσδιοριστικών παραγόντων της ζήτησης των τηλεφωνικών κέντρων, στο παρόν κεφάλαιο αναφέρονται τα στοιχεία που σκιαγραφούν την προσφορά των συγκεκριμένων προϊόντων. Ειδικότερα, παρουσιάζεται η δομή και διάρθρωση του κλάδου, η διαφημιστική δαπάνη των εξεταζόμενων προϊόντων, οι κυριότερες εταιρίες τηλεφωνικών κέντρων, καθώς και η χρηματοοικονομική ανάλυση των οικονομικών καταστάσεων με τη χρήση αριθμοδεικτών.

3.1 Δομή και Διάρθρωση του κλάδου Τηλεφωνικών Κέντρων

Η εγχώρια αγορά τηλεφωνικών κέντρων καλύπτεται από τις εισαγωγές αφού παρατηρείται σχεδόν πλήρης απουσία εγχώριας παραγωγικής βάσης τηλεφωνικών κέντρων. Σε παγκόσμιο επίπεδο, η κατασκευή τηλεφωνικών κέντρων έχει επικεντρωθεί σε σχετικά μικρό αριθμό κατασκευαστών. Οι κυριότεροι λόγοι που συμβάλουν στο χαμηλό αριθμό κατασκευαστών αφορούν το απαιτούμενο υψηλό επίπεδο τεχνογνωσίας, το ιδιαίτερα υψηλό μέγεθος κεφαλαίων που χρειάζονται για την δημιουργία και λειτουργία εργοστασίων κατασκευής τηλεφωνικών κέντρων και, τέλος, ο σχετικά υψηλός βαθμός ομογενοποίησης των αγορών σε παγκόσμιο επίπεδο. Επισημαίνεται ότι οι περισσότεροι κατασκευαστές δραστηριοποιούνται σε μεγάλο εύρος ηλεκτρονικού και ηλεκτρικού εξοπλισμού και έχουν την έδρα τους στις ανεπτυγμένες χώρες. Ωστόσο στα πλαίσια του σύγχρονου παγκοσμιοποιημένου περιβάλλοντος, που χαρακτηρίζεται από την μετατόπιση της παραγωγικής διαδικασίας σε χώρες χαμηλού κόστους, διευρύνεται η εισαγωγή των τηλεφωνικών κέντρων από χώρες της νότιο-ανατολικής Ασίας, όπου το κόστος συναρμολόγησης των τηλεφωνικών κέντρων είναι αρκετά χαμηλότερο, σε σχέση με τις προηγμένες οικονομικά χώρες. Ανάμεσα στις εταιρίες που κατασκευάζουν τηλεφωνικά κέντρα διακρίνονται σημαντικά brand names του ηλεκτρονικού και ηλεκτρολογικού υλικού όπως Siemens, Phillips, Alcatel, Avaya, Panasonic κλπ.

Αντίστοιχα, κύρια χαρακτηριστικά της εγχώριας αγοράς στον τομέα του χονδρικού εμπορίου και εισαγωγών εξοπλισμού τηλεφωνικών κέντρων, είναι ο περιορισμένος αριθμός των επιχειρήσεων, η σχέση αποκλειστικής αντιπροσώπευσης εμπορικών σημάτων συνήθως ενός κατασκευαστή, αλλά και η δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων και σε άλλες κατηγορίες προϊόντων πέραν των τηλεφωνικών κέντρων.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την εισαγωγή και χονδρική διάθεση τηλεφωνικών κέντρων, δραστηριοποιούνται παράλληλα και σε άλλες εμπορικές δραστηριότητες. Το σημαντικό εύρος πωλήσεων οφείλεται στο γεγονός ότι οι εγχώριοι εισαγωγείς συνήθως αναλαμβάνουν την διάθεση σε όλο το εύρος των προϊόντων που κατασκευάζει ο συγκεκριμένος κατασκευαστής. Με δεδομένο λοιπόν ότι οι κατασκευαστές τηλεφωνικών κέντρων σε παγκόσμιο επίπεδο δραστηριοποιούνται παράλληλα και στην κατασκευή άλλων ηλεκτρονικών/ ηλεκτρικών συσκευών, οι εγχώριες επιχειρήσεις που τους εκπροσωπούν στην Ελλάδα, εισάγουν και τα λοιπά προϊόντα των συγκεκριμένων κατασκευαστών. Η πλέον συνηθισμένη περίπτωση είναι η αντιπροσώπευση του μεγαλύτερου εύρους ηλεκτρονικού εξοπλισμού κάποιου διεθνή κατασκευαστή σε μια επιχείρηση που εφοδιάζει την ελληνική αγορά. Σε ορισμένες περιπτώσεις ωστόσο

παρατηρείται να μην έχει δοθεί «αποκλειστική» αντιπροσώπευση των προϊόντων στην Ελλάδα σε ένα φορέα, αλλά να υπάρχει καταμερισμός σε περισσότερες της μιας επιχειρήσεων.

Η τάση συγκέντρωσης του εισαγωγικού εμπορίου σε μικρό αριθμό επιχειρήσεων εντάσσεται στην πρακτική των μεγάλων κατασκευαστών να αντιπροσωπεύονται σε κάθε χώρα από μία επιχείρηση προκειμένου να έχουν καλύτερο έλεγχο των πωλήσεων και της αγοράς.

Τέλος, ένα άλλο στοιχείο που πρέπει να καταγραφεί αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες των εμπορικών επιχειρήσεων μετά την πώληση (after sales services). Συγκεκριμένα, οι περισσότερες εισαγωγικές επιχειρήσεις παρέχουν υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής των τηλεφωνικών κέντρων που διαθέτουν. Ωστόσο δεν παρουσιάζεται διαδεδομένη η πρακτική της υπογραφής συμβολαίων συντήρησης, κυρίως επειδή οι χρήστες των τηλεφωνικών κέντρων δεν την τηρούν συστηματικά.

Όπως έχει ήδη σημειωθεί, τα προσφερόμενα τηλεφωνικά κέντρα παρέχουν μεγάλο εύρος υπηρεσιών. Στις μέχρι σήμερα παραδοσιακές υπηρεσίες της διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών γραμμών, τα νέα τηλεφωνικά κέντρα εκμεταλλεύονται τις δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία, επεκτείνοντας το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών (ISDN, INTERNET κλπ).

Για την καλύτερη ανάλυση των τεχνικών χαρακτηριστικών και λοιπών υπηρεσιών των τηλεφωνικών κέντρων που παρέχονται στην εγχώρια αγορά, θα χρησιμοποιηθεί η κατηγοριοποίηση τους ανάλογα με το μέγεθος τους. Η διάκριση αυτή, οφείλεται στο γεγονός ότι διαφορετικές υπηρεσίες χρησιμοποιούνται στα μικρού μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα και διαφορετικές υπηρεσίες στα μεγαλύτερα.

Αναφορικά με τη διάκριση σε αναλογικά και ψηφιακά, σημειώνεται ότι, η συντριπτική πλειοψηφία των τηλεφωνικών κέντρων χρησιμοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία και σε ορισμένες μόνο περιπτώσεις πωλούνται αναλογικά τηλεφωνικά κέντρα. Συγκεκριμένα, η προσφορά αναλογικών τηλεφωνικών κέντρων, περιορίζεται στα πολύ μικρά (μικρότερα από 10 πόρτες) και εξυπηρετεί τις ανάγκες των μικρών επιχειρήσεων στη διαχείριση των τηλεφωνικών κλήσεων.

Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής τεχνολογίας, είναι φυσικό να έχει επηρεάσει σε ιδιαίτερα υψηλό βαθμό και την τεχνολογία των τηλεφωνικών κέντρων. Οι σημαντικές δυνατότητες της τεχνολογίας δίνουν την προοπτική της να αποτελέσουν τα τηλεφωνικά κέντρα τηλεπικοινωνιακό κόμβο στο εσωτερικό των οργανισμών και να διαχειρισθούν όλες τις μορφές και είδη πληροφοριών που υπάρχουν (φωνητικές, δεδομένα, εικόνες, video κλπ). Όπως έχει ήδη σημειωθεί η διαχείριση των απλών φωνητικών κλήσεων έχει καλυφθεί, και τα τηλεφωνικά κέντρα πλέον διαθέτουν δυνατότητες διαχείρισης και μετάδοσης δεδομένων, εικόνας, ήχου κλπ. Όλες οι εισαγωγικές εταιρίες του κλάδου διαθέτουν τηλεφωνικά κέντρα με δυνατότητες παροχής νέων υπηρεσιών. Οι νέες υπηρεσίες, περιλαμβάνουν Voice mail/unified messaging, call center, crm, κοινό/ εταιρικό (fax server), ασύρματη επικοινωνία (Dect+Wireless Lan), προαπαντητικά μηνύματα και διασύνδεση σε εταιρικό δίκτυο.

Ιδιαίτερο χαρακτηριστικό της αγοράς είναι επίσης ότι στο μεγαλύτερο βαθμό, οι συγκεκριμένες υπηρεσίες παρέχονται κυρίως στα μεγάλου μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα, ενώ επιπλέον, η παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών επιβαρύνει τη συνολική αξία. Είναι χαρακτηριστικό ότι η παροχή όλων των ανωτέρω υπηρεσιών είναι δυνατό να καλύψει περισσότερο από το 50% της συνολικής τελικής τιμής

πώλησης ενός πλήρους συστήματος. Οι διαφορές μεταξύ των εμπορικών σημάτων είναι σχετικά περιορισμένες, ωστόσο παρατηρούνται σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ των διαφόρων εφαρμογών. Οι εφαρμογές call center και crm κατέχουν μεγαλύτερο ποσοστό στην τελική διαμόρφωση της τιμής. Συγκεκριμένα, για την πλειοψηφία των επιχειρήσεων οι εφαρμογές crm και call center συντελούν κατά 15% περίπου η κάθε μία στις συνολικές πωλήσεις. Οι εφαρμογές ασύρματης επικοινωνίας αντιστοιχούν σε ποσοστό της τάξης του 10% των συνολικών πωλήσεων, ενώ τέλος κατά 5% έκαστη συντελούν οι εφαρμογές voice mail, κοινό εταιρικό φαξ και προαπαντητικά μηνύματα.

Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι σταδιακά προωθείται στην εγχώρια αγορά, μια νέα κατηγορία τηλεφωνικών κέντρων (IP – PBX), που παρέχουν εκτεταμένες δυνατότητες σε σχέση με τα «συμβατικά» τηλεφωνικά κέντρα και εκμεταλλεύονται πλήρως τις δυνατότητες που παρέχει το internet. Ωστόσο, το έλλειμμα αξιοπιστίας σε παγκόσμιο επίπεδο της συγκεκριμένης τεχνολογίας, σε συνδυασμό με την ιδιαίτερα υψηλή τιμή (€2-3.000/θέση εργασίας) αποθαρρύνει τη διείσδυση στην εγχώρια αγορά των συγκεκριμένων τηλεφωνικών κέντρων.

3.2 Δίκτυα Ανταγωνισμού – Όροι Διανομής

Η επιλογή του δικτύου διανομής εξαρτάται τόσο από τον αριθμό των τελικών πελατών, όσο και από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των προϊόντων. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, τα δίκτυα διανομής που χρησιμοποιούνται, εξαρτώνται κυρίως από την κατηγορία μεγέθους του διατιθέμενου εξοπλισμού. Συγκεκριμένα, τα μικρά τηλεφωνικά κέντρα προωθούνται κυρίως μέσω τοπικών αντιπροσώπων, ενώ αντίθετα τα μεγάλα τηλεφωνικά κέντρα διατίθενται συνήθως απευθείας από την εισαγωγική επιχείρηση. Είναι χαρακτηριστικό ότι όλοι σχεδόν οι εισαγωγείς χρησιμοποιούν τοπικούς αντιπροσώπους ή dealers, και σε πολύ μικρό ποσοστό τρίτους εμπόρους. Η επιλογή δικτύων τοπικών dealers, οφείλεται κυρίως στην απουσία σημαντικών εμπορικών καταστημάτων πώλησης σύνθετου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού ή υπηρεσιών. Όπως έχει αναφερθεί η εγκατάσταση των τηλεφωνικών κέντρων προϋποθέτει την ύπαρξη εξειδικευμένου προσωπικού, κατάσταση την οποία μόνο αποκλειστικοί αντιπρόσωποι έχουν τη δυνατότητα να υποστηρίξουν. Επιπλέον, στους αποκλειστικούς dealers παρέχεται τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση από την πλευρά των εισαγωγέων, έτσι ώστε η συνολική εξυπηρέτηση που παρέχουν στον τελικό χρήστη να είναι υψηλού επιπέδου. Η ύπαρξη δικτύου τοπικών αντιπροσώπων που παρέχουν ποιοτικού επιπέδου υπηρεσίες μετά την πώληση (after sales service), είναι ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας για τη διείσδυση στην αγορά.

Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι τελευταία, με την ουσιαστική δραστηριοποίηση των τηλεπικοινωνιακών παρόχων στην λιανική πώληση, που περιλαμβάνει τη λειτουργία εμπορικών καταστημάτων πώλησης των υπηρεσιών και λοιπού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, παρέχεται η δυνατότητα για ανάπτυξη εμπορικών καταστημάτων που θα διαθέτουν περισσότερα από ένα brand τηλεφωνικών κέντρων. Ως εκ τούτου, είναι πιθανό τουλάχιστον τα μικρά τηλεφωνικά κέντρα να παρέχονται εκτός από τους τοπικούς αντιπροσώπους και από τα συγκεκριμένα καταστήματα.

Αντίθετα, στα μεγάλα τηλεφωνικά κέντρα, και κυρίως στα πολύ μεγάλα (πάνω από 500 πόρτες), η διάθεση τους πραγματοποιείται απευθείας από τους εισαγωγείς ή μέσω του ίδιου του ΟΤΕ, κυρίαρχου τηλεπικοινωνιακού φορέα της χώρας. Η ιδιαίτερα υψηλή χρηματική αξία των πωλούμενων τηλεφωνικών κέντρων, οι ιδιαίτερες απαιτήσεις εγκατάστασης και, τέλος, οι επιπλέον εφαρμογές που συνήθως παρέχονται μαζί με τα μεγάλα τηλεφωνικά κέντρα, αποτελούν τους κυριότερους λόγους για τη χρησιμοποίηση του συγκεκριμένου δικτύου διανομής. Οι εισαγωγικές επιχειρήσεις διαθέτουν περισσότερο ενημερωμένο τμήμα πωλήσεων, αξιόπιστο τεχνικό τμήμα και έχουν τη δυνατότητα να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις της συγκεκριμένης πελατείας. Επιπλέον, στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σχεδόν αποκλειστικά στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής και επικοινωνιών, παρατηρείται σχετική έλλειψη τεχνογνωσίας στην ανάπτυξη και διοίκηση εκτεταμένων δικτύων διανομής, με αποτέλεσμα οι αντίστοιχες επιχειρήσεις να επιλέγουν την πρακτική της απευθείας διάθεσης των προϊόντων.

Η διαφοροποίηση του δικτύου διανομής ανάλογα με το μέγεθος του τηλεφωνικού κέντρου εντοπίζεται όχι μόνο μεταξύ επιχειρήσεων αλλά και στα πλαίσια της ίδιας της επιχείρησης. Συγκεκριμένα, η ίδια η επιχείρηση διαμορφώνει το κατάλληλο δίκτυο διανομής ανάλογα με το μέγεθος και τον πελάτη. Είναι περισσότερο συχνό βέβαια σε εισαγωγικές επιχειρήσεις που κυρίως δραστηριοποιούνται στα μικρά μεγέθη τηλεφωνικών κέντρων, να έχουν ήδη σε μεγαλύτερο βαθμό αναπτυγμένο το δίκτυο των τοπικών αντιπροσώπων, σε αντίθεση με τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται κυρίως στα μεγάλα συστήματα.

Το επίπεδο και ο βαθμός ανταγωνισμού του συγκεκριμένου κλάδου, επηρεάζεται από την ελκυστικότητα και αναγνωρισιμότητα του συγκεκριμένου εμπορικού σήματος, την τιμή πώλησης, τον βαθμό αξιοπιστίας και ποιότητας των προϊόντων και, τέλος, την ποιότητα και αμεσότητα εξυπηρέτησης τους.

Τα τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων, αποτελούν βασικό κριτήριο επιλογής τηλεφωνικού κέντρου και σημαντικό στοιχείο διαφοροποίησης των προϊόντων. Ωστόσο, καταγράφεται σχετικά περιορισμένος βαθμός διαφοροποίησης των τεχνικών χαρακτηριστικών μεταξύ των εμπορικών σημάτων, αφού τόσο οι εισαγωγείς των μεγαλύτερων και πλέον διαδεδομένων εμπορικών σημάτων, όσο και των μικρότερων, διαθέτουν όλο το εύρος των επιπρόσθετων εφαρμογών των τηλεφωνικών κέντρων.

Επιπλέον σημαντικό κριτήριο αγοράς αποτελεί και η τιμή. Ωστόσο, δεν παρατηρείται ιδιαίτερα υψηλή διαφοροποίηση τιμής ανάμεσα στα διαφορετικά σήματα, για τις σχετικά ίδιες υπηρεσίες και εφαρμογές. Αντίθετα, ιδιαίτερα υψηλή διαφορά τιμής σημειώνεται ανάμεσα στα διαφορετικά μεγέθη τηλεφωνικών κέντρων. Συγκεκριμένα, τα μικρά κέντρα, η τιμή ανά πόρτα υπολογίζεται σε 60-80 ευρώ, ενώ στα μεγαλύτερα κέντρα η τιμή ανά πόρτα αυξάνεται σε 100-120 ευρώ. Σε μεγάλο βαθμό ωστόσο, η διαφορά τιμών βασίζεται στις επιπρόσθετες εφαρμογές που παρέχονται μαζί με το τηλεφωνικό κέντρο (voice mail, call center κλπ), ενώ χωρίς τις επιπρόσθετες εφαρμογές το κόστος ανά πόρτα είναι συνήθως μικρότερο από τα μικρού μεγέθους συστήματα.

Τέλος, ιδιαίτερη σημασία αποδίδεται στο δίκτυο διανομής και κυρίως στη δυνατότητα εγκατάστασης και συντήρησης των τηλεφωνικών κέντρων. Η αξιοπιστία και η ευκολία στην εγκατάσταση και υποστήριξη αναδεικνύονται σε κύριους παράγοντες επιλογής τηλεφωνικού κέντρου, ιδιαίτερα για την μικρομεσαία κατηγορία και οι περισσότερες επιχειρήσεις δίνουν ιδιαίτερη όθηση στη δημιουργία δικτύου.

Οι όροι πληρωμής καθορίζονται κυρίως από την ισχυρή διαπραγματευτική ισχύ των εισαγωγικών επιχειρήσεων, κυρίως, προς την πλευρά των τελικών αγοραστών. Η ισχύς αυτή των εισαγωγέων, οφείλεται στο γεγονός ότι αποτελούν “αποκλειστικούς” αντιπροσώπους των προϊόντων στην Ελλάδα και άρα έχουν πλεονέκτημα στην διαμόρφωση των όρων στις πωλήσεις. Επιπλέον, τα κριτήρια επιλογής τηλεφωνικών κέντρων είναι περισσότερο προσανατολισμένα στα ποιοτικά χαρακτηριστικά, στην τεχνολογική αξιοπιστία και στο επίπεδο εξυπηρέτησης και λιγότερο στις τιμές και στους όρους πληρωμής. Εξάλλου, ο μάλλον ολιγοπωλιακός χαρακτήρας του κλάδου (με μικρό αριθμό μεγάλων προμηθευτών της αγοράς) συντελεί επίσης στη διαμόρφωση ευνοϊκών όρων εμπορίου, που επιβάλλουν οι εισαγωγικές επιχειρήσεις.

Με άξονα τις παραπάνω αναφορές, η είσπραξη από τις πωλήσεις των τηλεφωνικών κέντρων δεν ξεπερνά τους 3 μήνες (90 ημερολογιακές ημέρες) και εκτιμάται ότι δεν αποκλίνει σημαντικά από τους γενικούς όρους πληρωμών που ισχύουν στην ελληνική αγορά. Ωστόσο στις περιπτώσεις πώλησης μεγάλου μεγέθους τηλεφωνικών κέντρων, η είσπραξη επεκτείνεται σε 6 μήνες περίπου. Αντίστοιχα, η αγορά των τηλεφωνικών κέντρων εξοφλείται (από τους εισαγωγείς) σε διάστημα που δεν ξεπερνά τους 2 μήνες και διατηρείται στα πλαίσια των γενικών όρων συναλλαγών που ισχύουν στο παγκόσμιο εμπόριο των αντίστοιχων ειδών.

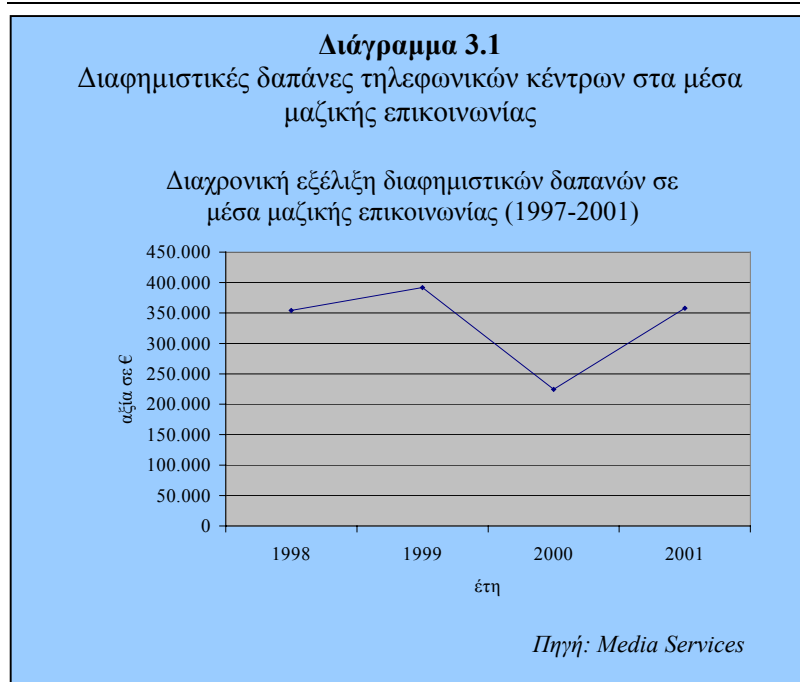
Πρέπει τέλος να σημειωθεί ότι, τα παραπάνω στοιχεία αποδεικνύουν ότι η ελληνική αγορά τηλεφωνικών κέντρων χαρακτηρίζεται από περιορισμένο βαθμό ανταγωνισμού στη τιμή και κυρίως στην πιστωτική πολιτική των προϊόντων, με τον ανταγωνισμό να εστιάζεται περισσότερο στα ποιοτικά και τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων και της εξυπηρέτησης.

3.3. Διαφημιστική Δαπάνη Τηλεφωνικών Κέντρων

Στον πίνακα 3Α (παράρτημα κεφαλαίου 3) παρουσιάζονται τα μεγέθη της διαφημιστικής δαπάνης για τηλεφωνικά κέντρα ανά διαφημιστικό μέσο (τηλεόραση, περιοδικά, εφημερίδες, ραδιόφωνο) και εμπορικό σήμα, για τη χρονική περίοδο 2000-2001. Στο διάγραμμα που ακολουθεί εμφανίζεται η διαχρονική εξέλιξη των διαφημιστικών δαπανών για την πενταετία 1997-2001 καθώς και η ποσοστιαία κατανομή τους στα μέσα μαζικής επικοινωνίας.

Η δαπάνη για τηλεφωνικά κέντρα παρουσίασε σημαντικές διακυμάνσεις την περίοδο 1998-2001. Συγκεκριμένα το 2001 ανήλθε σε €357,7 χιλ σημειώνοντας αύξηση 59,3% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Ωστόσο το 2000 χαρακτηρίζεται από σημαντική μείωση της τεκμαρτής διαφημιστικής δαπάνης.

Τα έντυπα μέσα αποτελούν το μοναδικό μέσο για την προβολή των τηλεφωνικών κέντρων, με τα περιοδικά να καλύπτουν το 39% της συνολικής δαπάνης το 2001 και τις εφημερίδες το 61% για το ίδιο έτος. Αντίστοιχα το 2000, τα περιοδικά απέσπασαν το 59% της συνολικής διαφημιστικής δαπάνης έναντι 41% των εφημερίδων.



Οι επιχειρήσεις που διαφημίζουν προϊόντα τους στα έντυπα μέσα, είναι κυρίως η LUCENT TECH και η INTEPTEK (με μερίδια 55,1% και 32,1% αντίστοιχα επί της συνολικής διαφημιστικής δαπάνης του κλάδου το 2001), που δραστηριοποιούνται κυρίως στα μικρά και μεσαίου μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα. Αντίθετα, οι επιχειρήσεις με σημαντική διείσδυση σε μεγάλους μεγέθους κέντρα, παρουσιάζουν μικρότερο ποσοστό διαφημιστικής δαπάνης.

3.4 Προφίλ των κυριότερων επιχειρήσεων

Στις επόμενες παραγράφους παρατίθενται τα κυριότερα στοιχεία σχετικά με ορισμένες από τις σημαντικότερες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις εισαγωγές και χονδρικό εμπόριο τηλεφωνικών κέντρων. Επιπλέον, πρέπει να σημειωθεί ο ιδιαίτερος ρόλος που διαδραματίζει ο ΟΤΕ στη διάθεση τηλεφωνικών κέντρων απευθείας σε τελικούς χρήστες (πρόκειται για εξοπλισμό που προέρχεται από τους εισαγωγείς τριών μεγάλων bands).

Πίνακας 3.1 Σημαντικότερες Επιχειρήσεις του Κλάδου ALTEC A.B.E.E.	
Διεύθυνση	Πάτμου 12, 151 23 Μαρούσι Τηλ : 21 – 06872000, φαξ: 21 – 06872070 www.altec.gr
Πωλήσεις 2001	€249.566.217
Προσωπικό	900
Δραστηριότητα	Αντιπροσωπείες, εισαγωγές, εξουσιοδοτημένοι πωλητές και εμπόριο Η/Υ , περιφερειακών, λογισμικού, αναλώσιμων, τηλεπικοινωνιακού και τηλεφωνικού εξοπλισμού και συστημάτων UPS. Συναρμολόγηση και επισκευή Η/Υ και ταμειακών μηχανών. Ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού. Παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής. Τεχνική υποστήριξη. Σύμβουλοι πληροφορικής. Σεμινάρια. Εκπαίδευση προσωπικού Η/Υ. Εγκαταστάσεις εξοπλισμού τηλεπικοινωνίας.
Ιστορικό	Ιδρύθηκε το 1988 με έδρα την Αθήνα (Μιχαλακοπούλου 4). Προήλθε από μετατροπή σε ΑΕ την ομόρρυθμη εταιρία ΠΑΥΛΟΠΟΥΛΟΥ, Α., & ΣΙΑ Ο.Ε. “LOGIC DESIGN”, η οποία είχε συσταθεί το Δεκέμβριο του 1986. Το 1998 η έδρα της εταιρίας μεταφέρθηκε στη σημερινή ενώ το 2001 απορρόφησε τις εταιρίες SYSSWARE A.E., UNISOFT A.E., ΣΤΑΤ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Α.Ε. Αναφορικά με τα τηλεφωνικά κέντρα διαθέτει τα τηλεφωνικά κέντρα AVAYA .

INFO – QUEST ABEE	
Διεύθυνση	Αλ. Πάντου 25, 176 71 Καλλιθέα Τηλ: 21 – 09299400, φαξ: 21 – 09299499 www.quest.gr
Πωλήσεις 2001	€293.747.338
Προσωπικό	650
Δραστηριότητα	Αντιπροσωπείες, αποκλειστικές εισαγωγές, εξουσιοδοτημένος πωλητής και χονδρικό εμπόριο Η/Υ, περιφερειακών, συστημάτων bar code, λογισμικού συστημάτων ασφαλείας, κλειστών κυκλωμάτων, ενδοεπικοινωνιακού εξοπλισμού, τηλεφωνικών κέντρων και οπτικοακουστικών συστημάτων συνεδρίων, μηχανών γραφείου και συστημάτων UPS. Τεχνική υποστήριξη, Συναρμολόγηση Η/Υ και ταμειακών μηχανών. Παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής και επικοινωνίας. Ανάπτυξη και υποστήριξη λογισμικού. Εκπαίδευση προσωπικού σε Η/Υ. Συνδέσεις Internet. Ανάπτυξη ιστοσελίδων.
Ιστορικό-Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1985, με έδρα το Δήμο Αθηναίων. Το 1995 μεταφέρθηκε η έδρα στη σημερινή της διεύθυνση. Το 1995 απορρόφησε τις εταιρίες INFOPAC AEBE, ADMINCON AEE. Το 1998 απορρόφησε την εταιρία QUEST SERVICES ABEE, και τέλος το 2001 απορρόφησε τις εταιρίες QUEST ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ και ERGODATA AE. Η εταιρία ERGODATA AE απασχολείται με την εμπορία τηλεφωνικών κέντρων. Τα τηλεφωνικά κέντρα που εμπορεύεται στην ελληνική αγορά είναι ERICSSON και AVAYA . Το 50% των πωλήσεων αφορά τα μεγάλου μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα ενώ τα μεσαία καλύπτουν το 40% των πωλήσεων τηλεφωνικών κέντρων. Τα προϊόντα που διαθέτει, παρέχουν όλο το εύρος των επιπλέον εφαρμογών (Voice mail, call center, crm, unified messaging, fax server, ασύρματη επικοινωνία, προαπαντητικά μηνύματα). Η διάθεση των προϊόντων πραγματοποιείται κατά το μεγαλύτερο ποσοστό απευθείας (κυρίως τα μεγάλα τηλεφωνικά κέντρα), ενώ τα μικρότερα διατίθενται μέσα από δίκτυο τοπικών αντιπροσώπων. Σημειώνεται τέλος ότι η INFO – QUEST, δραστηριοποιείται στη συγκεκριμένη αγορά από τις αρχές του 2001.
NEXTIRAONE ΕΛΛΑΣ Α.Ε.	
Διεύθυνση	Ριζαρείου 16, 152 33 Χαλάνδρι Τηλ: 21 – 06889400, 21 – 06889415, φαξ: 21 – 06820204 www.alcatel.com
Πωλήσεις 2001	€5.808.093
Προσωπικό	33
Δραστηριότητα	Αντιπροσωπείες, αποκλειστικές εισαγωγές και εμπόριο τεχνολογικού εξοπλισμού
Ιστορικό-Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1989 με έδρα την Αθήνα με επωνυμία ΑΛΚΑΤΕΛ ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ. Το 1992 η επωνυμία της άλλαξε σε ΑΛΚΑΤΕΛ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ, ενώ το 1994 μετέφερε την έδρα της στη σημερινή. Το 1996 η επωνυμία της άλλαξε σε ΑΛΚΑΤΕΛ ΤΕΛΕΚΟΜ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.Β.Ε και το 2001 τροποποιήθηκε πάλι σε ΑΛΚΑΤΕΛ E-BUSINESS ΔΙΑΘΕΣΗ ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ. Το 2002 η επωνυμία της εταιρίας άλλαξε στη σημερινή. Αναφορικά με τα τηλεφωνικά κέντρα δραστηριοποιείται ως αντιπρόσωπος των ομώνυμων τηλεφωνικών κέντρων (ALCATEL).
ANKO. ΑΕ	
Διεύθυνση	Λεωφ. Συγγρού 44, 177 42 Αθήνα Τηλ: 21 – 09209200, φαξ: 21 – 09209345 www.anco.gr
Πωλήσεις 2001	€29.271.287
Προσωπικό	200
Δραστηριότητα	Παραγωγή τηλεπικοινωνιακού και ηλεκτρονικού υλικού. Ανάπτυξη λογισμικού. Σύμβουλοι πληροφορικής. Αντιπροσωπείες προϊόντων σιδήρου και χάλυβα. Αντιπροσωπείες, αποκλειστικές εισαγωγές και εμπόριο οργάνων μετρήσεων, τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, Η/Υ, λογισμικού και συστημάτων UPS. Εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη.
Ιστορικό- Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1971 με έδρα την Αθήνα και προήλθε από μετατροπή σε ΑΕ της ομόρρυθμης εταιρίας ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΣ, Δ., & ΣΙΑ ΟΕ η οποία προϋπήρχε από το 1936. Στον τομέα των τηλεφωνικών κέντρων αντιπροσωπεύει τα τηλεφωνικά κέντρα ALCATEL . Επικεντρώνεται κυρίως στα μεγάλα συστήματα τηλεφωνικών κέντρων και η διάθεση των προϊόντων κατά το μεγαλύτερο ποσοστό καλύπτεται μέσω ΟΤΕ. Επίσης προμηθεύει απευθείας τις Ελληνικές Ένοπλες Δυνάμεις.

ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ, Ε., Α.Ε.	
Διεύθυνση	Μετσόβου 11, 106 82 Αθήνα Τηλ: 21 – 08838610-3, φαξ: 21 – 8843319
Πωλήσεις 2001	€4.268.059
Προσωπικό	20
Δραστηριότητα	Αντιπροσωπείες, αποκλειστικές εισαγωγές και εμπόριο τηλεφωνικού εξοπλισμού, μηχανών γραφείου και αναλώσιμων. Συντήρηση – επισκευές.
Ιστορικό - Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1981 , με έδρα την Αθήνα για να αναλάβει τις εργασίες της επιχείρησης ΝΤΑΚΟΣ-ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ ΕΠΕ. Στον κλάδο των τηλεφωνικών κέντρων δραστηριοποιείται ως αποκλειστικός αντιπρόσωπος του εμπορικού σήματος INFRONTIA (πρώην nitsuko) και διαθέτει όλα τα μεγέθη και κατηγορίες τηλεφωνικών κέντρων. Το μεγαλύτερο μέρος των πωλήσεων αφορά τα μεσαίου μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα και η διανομή τους γίνεται αποκλειστικά μέσω dealers.
ΕΥΡΩΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Ε.	
Διεύθυνση	Λεωφ. Κηφισίας 338, 154 51 Νέο Ψυχικό Τηλ: 21 – 06796600, φαξ: 21 – 06749040 www.samsunghellas.gr
Πωλήσεις 2001	€26.354.784
Προσωπικό	55
Δραστηριότητα	Αντιπροσωπείες, αποκλειστικές εισαγωγές και χονδρικό εμπόριο μηχανών γραφείου, τηλεφωνικού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, Η/Υ, περιφερειακών, αναλώσιμων και λογισμικού.
Ιστορικό-Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1997 με έδρα την Κηφισιά. Στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρίας συμμετέχει η FOYRLIS TRADE AEBE (50,1%) και η ΠΟΥΛΙΑΔΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ AEBE (28,4%) δύο μεγάλοι όμιλοι με δραστηριότητες στον ευρύτερο χώρο της πληροφορικής και των ηλεκτρικών-ηλεκτρονικών συσκευών. Στον τομέα των τηλεφωνικών κέντρων, εμπορεύεται τα εμπορικά σήματα SAMSUNG , και καλύπτει ολόκληρο το εύρος των εφαρμογών. (voice mail, call center, crm, κοινό/ εταιρικό fax, ασύρματη επικοινωνία, προαπαντητικά μηνύματα). Το μεγαλύτερο μέρος των πωλήσεων (70%) καλύπτεται από τα μικρού μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα. Η διάθεση των προϊόντων γίνεται σχεδόν αποκλειστικά από τοπικούς αντιπροσώπους.
INTEPTEK Α.Ε.	
Διεύθυνση	Αφροδίτης 24, 167 77 Ελληνικό Τηλ: 21 – 09692300, φαξ: 21 – 09648588 www.intertech.gr
Πωλήσεις 2001	€52.512.963
Προσωπικό	124
Δραστηριότητα	Αντιπροσωπείες, εισαγωγές και χονδρικό εμπόριο μηχανών γραφείου, τηλεφωνικού εξοπλισμού, περιφερειακών Η/Υ, οπτικοακουστικών συστημάτων, εξοπλισμού συνεδρίων και κλειστών κυκλωμάτων
Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1988 με έδρα το Δήμο Καλλιθέας και την επωνυμία ΜΕΓΑΣΟΦΤ ΑΝΩΝ. ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ. Το 1990 άλλαξε η επωνυμία της στη σημερινή, ενώ το 1997 η έδρα της εταιρίας μεταφέρθηκε στη σημερινή. Στον κλάδο των τηλεφωνικών κέντρων δραστηριοποιείται ως αποκλειστικός διανομέας των προϊόντων της ιαπωνικής φίρμας PANASONIC που ανήκει στον όμιλο MATSUSHITA. Στα τηλεφωνικά κέντρα που παρέχει, μπορεί να προστεθεί όλο το εύρος των εφαρμογών, ενώ οι εφαρμογές voice mail, crm, Κοινό/ εταιρικό fax server και ασύρματη επικοινωνία, διατίθενται μέσω τρίτων. Το μεγαλύτερο ποσοστό των πωλήσεων (80%), απορροφούν τα μεσαία τηλεφωνικά κέντρα (10-100 πόρτες), ενώ τα μεγάλα καταλαμβάνουν περίπου 15%. Η διάθεση των προϊόντων γίνεται αποκλειστικά μέσω τοπικών αντιπροσώπων, στους οποίους παρέχεται τεχνική υποστήριξη, συνεχής εκπαίδευση στα νέα προϊόντα κλπ. Το μεγαλύτερο μέρος της πελατείας περιλαμβάνει μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, ξενοδοχεία και οικίες, ενώ στο πελατολόγιο της περιλαμβάνονται τράπεζες και δημόσιοι οργανισμοί.

INTEAL ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β.Ε.Ε.	
Διεύθυνση	Λεωφ. Συγγρού 190, 176 71 Καλλιθέα Τηλ: 21 – 09551700, φαξ: 21 – 09579094 www.idealnet.gr
Πωλήσεις 2001	€31.794.967
Προσωπικό	65
Δραστηριότητα	Αντιπροσωπείες, αποκλειστικές εισαγωγές και χονδρικό εμπόριο Η/Υ, περιφερειακών, λογισμικού, μηχανών γραφείου και αναλώσιμων, οπτικοακουστικών συστημάτων και τηλεφωνικού εξοπλισμού. Επισκευές και συντήρηση.
Ιστορικό - Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1978 με έδρα την Αθήνα και προήλθε από μετατροπή σε ΑΕ της ομόρρυθμης εταιρίας ΣΤΕΦΑΝΟΠΟΥΛΟΣ Γ.Κ. & ΣΙΑ ΟΕ με έτος ίδρυσης το 1969. Η αρχική της επωνυμία ήταν ΣΤΕΦΑΝΟΠΟΥΛΟΣ. Γ.Κ. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΑΙ & ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΑΒΒΕ, η οποία άλλαξε σε Ι.Τ.Σ. INTEAL ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΒΕΕ. Τέλος το 1991 άλλαξε στη σημερινή. Το 1996 απορρόφησε την εταιρία TRISTAR ΑΕΒΕ, και το ίδιο έτος μεταφέρθηκε η έδρα της στη σημερινή διεύθυνση. Στον τομέα των τηλεφωνικών κέντρων δραστηριοποιείται ως αποκλειστικός αντιπρόσωπος του οίκου LG ELECTRONICS , και τα προϊόντα που διαθέτει, παρέχουν όλο το εύρος των επιπλέον εφαρμογών (Voice mail, call center, crm, unified messaging, fax server, ασύρματη επικοινωνία, προαπαντητικά μηνύματα). Τα μικρού μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα καλύπτουν το 50% των πωλήσεων ενώ τα μεσαία και μεγάλα μοιράζονται το υπόλοιπο 50%. Η διάθεση των προϊόντων πραγματοποιείται αποκλειστικά από τοπικούς αντιπροσώπους.
LANTEK ΑΕ.	
Διεύθυνση	Εθν. Αντιστάσεως 8, 152 32 Χαλάνδρι Τηλ: 21 – 06888200, φαξ: 21 – 06851103 www.lantec.gr
Πωλήσεις 2001	€12.744.196
Προσωπικό	114
Δραστηριότητα	Αντιπροσωπείες, αποκλειστικές εισαγωγές και χονδρικό εμπόριο τηλεφωνικού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Εγκατάσταση και επισκευές.
Ιστορικό-Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1981 με έδρα τον Δήμο Αμαρουσίου και επωνυμία LANTEK ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Α.Ε. Το 1994 μεταφέρθηκε η έδρα της στη σημερινή, και το 1995 απορρόφησε την εταιρία LANTEK ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.Ε.. Το 1996 απορρόφησε την εταιρία LANTEK ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. που είχε ιδρυθεί το 1990 και άλλαξε την επωνυμία της στη σημερινή. Αποτελεί αποκλειστικό αντιπρόσωπο των εταιριών NORTEL Καναδά, AETHRA Ιταλίας. Διαθέτει στην αγορά τηλεφωνικά κέντρα όλων των μεγεθών και δυνατοτήτων πρόσθετων εφαρμογών (voice mail, crm, call center κλπ). Το μεγαλύτερο μέρος των πωλήσεων προέρχεται από τα μεγάλα συστήματα, (περισσότερο από το 70% της αξίας) και η διάθεση των προϊόντων γίνεται αποκλειστικά από την ίδια την επιχείρηση.
MARAC ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β. & Ε.Ε.	
Διεύθυνση	Έδρα: Λεωφ. Δημοκρατίας 455, 188 63 Πέραμα Γραφεία : Μαρίας Κιουρή 165 & Τριπόλεως, 188 63 Πέραμα Τηλ: 01 – 04314631, φαξ: 01 – 4314234 www.marac.gr
Πωλήσεις 2001	€9.736.255
Προσωπικό	150
Δραστηριότητα	Κατασκευή ειδικών συστημάτων τηλεπικοινωνίας. Αντιπροσωπείες, αποκλειστικές εισαγωγές, χονδρικό εμπόριο και συντήρηση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, ηλεκτρονικού υλικού πλοήγησης και εργαστηριακών οργάνων. Ανάπτυξη, αντιπροσωπείες, εισαγωγές και εμπόριο λογισμικού τηλεπικοινωνιών. Ολοκληρωμένα προγράμματα τηλεπικοινωνιών.
Ιστορικό-Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1981 με έδρα το Πέραμα και προήλθε από μετατροπή σε ΑΕ της ομόρρυθμης εταιρίας ΠΙΠΙΤΣΟΥΛΗΣ, Ν., & ΣΙΑ Ο.Ε., που προϋπήρχε από το 1976. Το 1997 απορρόφησε την εταιρία MARAC ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΕ., που είχε ιδρυθεί το 1986. Στον κλάδο των τηλεφωνικών κέντρων δραστηριοποιείται ως αποκλειστικός εισαγωγέας των κέντρων TADURAN ισραηλινής προέλευσης.

	Τα τηλεφωνικά κέντρα που διαθέτει, παρέχουν όλο το εύρος των πρόσθετων εφαρμογών. (voice mail, call center, crm, κλπ). Το μεγαλύτερο μέρος των πωλήσεων αφορούν κέντρα μεγάλου μεγέθους (περισσότερες από 100 πόρτες), και η διανομή τους πραγματοποιείται αποκλειστικά από την ίδια την εταιρία. Ανάμεσα στους κυριότερους πελάτες συγκαταλέγονται δημόσιοι φορείς και πανεπιστήμια (Ινστιτούτο ΔΕΗ, Ελληνική Αστυνομία, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, ΙΤΥ) νοσοκομεία κλπ.
ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε.	
Διεύθυνση	Αρτέμιδος 8, 151 25 Μαρούσι Τηλ: 21 – 0686411, 06864686, φαξ: 21 – 06864451 www.siemens.gr
Πωλήσεις 2001	€274.506.326
Προσωπικό	700
Δραστηριότητα	Αποκλειστικές εισαγωγές και εμπόριο ηλεκτρονικού και ηλεκτρολογικού υλικού, ιατρικών μηχανημάτων και εξοπλισμού, αυτοματισμών, συστημάτων ασφαλείας, τηλεπικοινωνιακού και τηλεφωνικού εξοπλισμού. Κατασκευή ηλεκτρολογικού και τηλεπικοινωνιακού υλικού. Διάθεση, μελέτη, σχεδιασμός, εγκατάσταση, συναρμολόγηση και τεχνική υποστήριξη ηλεκτροτεχνολογικών προϊόντων
Ιστορικό-Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1938 με έδρα την Αθήνα και την επωνυμία ΣΗΜΕΝΣ ΕΛΛΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΤΕΧΝΙΚΗ ΑΕ. Το 1956 άλλαξε την επωνυμία της σε ΣΗΜΕΝΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕ, ενώ το 1982 άλλαξε την επωνυμία της στη σημερινή. Το 1971 απορρόφησε την εταιρία SIEMENS ELETROMEDICA ΑΕ, και το 1994 την εταιρία ΣΗΜΕΝΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΑΕ. Τέλος το 1999 απορρόφησε τον κλάδο «Αυτοματισμοί Κτιρίων – Landis & Staefa» της εταιρίας SIEMENS METERING ΑΕ. Στον κλάδο των τηλεφωνικών κέντρων, ασχολείται με την αποκλειστική αντιπροσώπευση των προϊόντων της μητρικής εταιρίας SIEMENS . Διαθέτει όλα τα μεγέθη και εφαρμογές των τηλεφωνικών κέντρων, ενώ σημαντικό μέρος της διάθεσης των προϊόντων πραγματοποιείται από το δίκτυο του ΟΤΕ.
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Ε.	
Διεύθυνση	Λεωφ. Βουλιαγμένης 338, 173 42 Άγιος Δημήτριος Τηλ: 21 – 09962600, 09941334, φαξ: 21- 09957333 www.ericsson-businessphone.gr
Πωλήσεις 2001	€1.982.338
Προσωπικό	25
Δραστηριότητα	Αντιπροσωπείες, αποκλειστικές εισαγωγές, εμπόριο, εγκατάσταση και συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων και συσκευών.
Ιστορικό-Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1996 με έδρα τον Άγιο Δημήτριο. Δραστηριοποιείται ως αποκλειστικός αντιπρόσωπος των τηλεφωνικών κέντρων ERICSSON . Διαθέτει κυρίως μεσαίου μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα με όλες τις πρόσθετες εφαρμογές (voice mail, call center, crm, κοινό/ εταιρικό fax, ασύρματη επικοινωνία κλπ). Οι πωλήσεις της είναι κυρίως προσανατολισμένες προς τα μεσαίου και μεγάλου μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα. Η διάθεση των προϊόντων πραγματοποιείται κυρίως από την ίδια την επιχείρηση και λιγότερο μέσω τοπικών αντιπροσώπων. Ανάμεσα στους σημαντικότερους πελάτες συγκαταλέγονται δημόσιοι φορείς και μεγάλες επιχειρήσεις (Κεντρικό Αποθετήριο, Μινωϊκές Γραμμές, Lufthansa, Μπήτρος κλπ)
ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.Β.Ε	
Διεύθυνση	25ης Μαρτίου 15, 177 78 Ταύρος Τηλ: 21 – 04894911-9, 04814401-4, φαξ: 21 – 04815180 www.philips.gr
Πωλήσεις 2001	€163.833.480
Προσωπικό	260
Δραστηριότητα	Αντιπροσωπείες, αποκλειστικές εισαγωγές και χονδρικό εμπόριο οπτικοακουστικών συσκευών και μικροσυσκευών, ηλεκτρονικών εξαρτημάτων, τηλεπικοινωνιακού, τηλεφωνικού και ενδοεπικοινωνιακού εξοπλισμού, μεταφραστικών συστημάτων συνεδρίων, ιατρικών απεικονιστικών μηχανημάτων και ανταλλακτικών, φωτιστικών, ηλεκτρολογικού υλικού, μπαταριών, φακών και συστημάτων ελέγχου φωτισμού. Επισκευές ιατρικών απεικονιστικών μηχανημάτων. Παραγωγή (φασόν) συστημάτων φωτισμού εξωτερικού χώρου και φωτεινής σήμανσης αεροδρομίων.

Ιστορικό-Σχόλια	Ιδρύθηκε το 1930 με έδρα την Αθήνα και την επωνυμία ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΕ. Το 1986, η έδρα της μεταφέρθηκε στη σημερινή διεύθυνση. Το 1995 απορρόφησε τις επιχειρήσεις PHILIPS ABEE και ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΕ και άλλαξε την επωνυμία της στη σημερινή. Το 1998 απορρόφησε τις εταιρίες PHILIPS ΕΛΛΑΣ ΙΑΤΡΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΕΕ και ΦΙΛΙΠΣ ΦΩΤΙΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΕΒΕ. Αποτελεί αποκλειστικό αντιπρόσωπο των τηλεφωνικών κέντρων PHILIPS τα οποία και διαθέτει σε όλα τα μεγέθη και τις εφαρμογές (voice mail, call center, κλπ). Το μεγαλύτερο ποσοστό των πωλήσεων (70%) προέρχεται από τα μεσαίου μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα, τα οποία και διαθέτει κατά το μεγαλύτερο ποσοστό απευθείας, ενώ το υπόλοιπο διατίθεται μέσω του ΟΤΕ. Ανάμεσα στους πελάτες της αναφέρονται επιχειρήσεις και οργανισμοί (Πανεπιστήμιο Αθηνών, Εμπορική Τράπεζα, ΔΕΗ, ΥΠΑ, Υπουργεία, Νομαρχίες, Όμιλος ΒΙΟΧΑΛΚΟ, ΕΛΑΙΣ, Αθηναϊκή Ζυθοποιία ΑΕ, Νοσοκομείο «Ο Ευαγγελισμός», Νοσοκομείο ΚΑΤ, Μαιευτική Κλινική «ΙΑΣΩ» κ.α.).
------------------------	--

3.5 Χρηματοοικονομική Ανάλυση του Κλάδου – Πωλήσεις

Τα στοιχεία πωλήσεων των κυριότερων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο χονδρικό εμπόριο τηλεφωνικών κέντρων εμφανίζονται στον πίνακα 3.2. Σημειώνεται ότι τα στοιχεία των πωλήσεων προέρχονται από τους δημοσιευμένους ισολογισμούς και καλύπτουν το σύνολο της δραστηριότητας. Σημειώνεται επίσης ότι στον πίνακα δεν παρουσιάζεται η εξέλιξη των πωλήσεων του ΟΤΕ ΑΕ, δεδομένου ότι δραστηριοποιείται κυρίως στον τομέα της παροχής τηλεφωνίας (μέχρι πρότινος μονοπωλιακά), ενώ η ενασχόληση του, στα εξεταζόμενα από την μελέτη προϊόντα αφορά πολύ μικρό μέρος της δραστηριότητάς του.

Πίνακας 3.2					
Εξέλιξη πωλήσεων εμπορικών επιχειρήσεων					
Εταιρία / Έτος	1997	1998	1999	2000	2001
INFO QUEST A.E.B.E.	70.974.729	101.341.027	183.832.346	243.820.135	293.747.338
ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε. (1)	66.781.071	95.698.160	139.915.419	212.948.467	274.506.326
ALTEC A.B.E.E.	69.952.282	96.275.516	147.524.467	173.923.216	249.566.217
ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.Β.Ε.	93.026.770	164.775.604	149.451.542	154.083.927	163.833.480
ΙΝΤΕΡΤΕΚ Α.Ε.	37.866.747	41.272.291	47.045.667	82.183.067	52.512.963
ΙΝΤΕΑΛ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β.Ε.Ε.	10.669.464	15.403.046	24.325.180	33.351.099	31.794.967
ΑΝΚΟ Α.Ε.	9.615.111	18.278.697	17.688.543	25.523.343	29.271.287
ΕΥΡΩΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Ε. (2)		8.690.891	17.953.570	24.121.952	26.354.784
ΛΑΝΤΕΚ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.	7.903.040	12.495.789	18.682.809	21.802.750	12.744.196
ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β.&Ε.Ε.	3.417.253	4.148.167	10.704.458	9.098.853	9.736.255
NEXTIRAONE ΕΛΛΑΣ Α.Ε.	10.913.919	22.299.439	14.050.738	9.865.365	5.808.093
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ Ε. Α.Ε.	1.685.153	1.995.472	2.195.789	2.793.913	4.268.059
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Ε.	2.407.393	1.530.013	2.217.775	2.635.698	1.982.338
ΣΥΝΟΛΟ	385.212.932	584.204.112	775.588.303	996.151.785	1.156.126.303
Αξία σε € (1) Κλείνει ισολογισμό 30/9 κάθε έτους (2) Πρώτη εταιρική χρήση 1/3/97 – 31/12/98					
Πηγή: ICAP					

Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί ότι τα ανωτέρω μεγέθη αφορούν το σύνολο των πωλήσεων των εταιριών, που (σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις) περιλαμβάνει και πλήθος άλλων προϊόντων – υπηρεσιών,

πέραν των τηλεφωνικών κέντρων. Επομένως οι μεταβολές δεν μπορούν να συνδεθούν ευθέως με τις εξελίξεις όσο αφορά την εμπορία των προϊόντων που εξετάζει η μελέτη.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του πίνακα, οι συνολικές πωλήσεις των εταιριών έχουν παρουσιάσει ιδιαίτερα μεγάλη ανάπτυξη κατά τη διάρκεια της περιόδου 1996-2001. Συγκεκριμένα, το συνολικό ύψος των πωλήσεων των εταιριών ανήρθε σε €1.156 εκ. το 2001, σημειώνοντας αύξηση 16% σε σχέση με τις πωλήσεις του προηγούμενου έτους. Ο υψηλός ρυθμός αύξησης των πωλήσεων, δεν οφείλεται αποκλειστικά στα τηλεφωνικά κέντρα, αφού, όπως έχει σημειωθεί, στην πλειοψηφία των επιχειρήσεων το μεγαλύτερο ποσοστό των πωλήσεων καλύπτεται από άλλα είδη. Από την πλευρά των επιχειρήσεων, η INFO –QUEST διατηρεί την πρώτη θέση σε όλη τη διάρκεια της περιόδου, αν και το μεγαλύτερο μέρος των πωλήσεων προέρχεται από δραστηριότητες, άλλες εκτός από την εμπορία των τηλεφωνικών κέντρων. Πρέπει επίσης να σημειωθεί, η δυναμική πορεία ανάπτυξης των μικρότερων επιχειρήσεων, που παρουσιάζουν υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης, εκμεταλλευόμενες την ανάπτυξη που γνωρίζει ο ευρύτερος κλάδος των τηλεπικοινωνιών. Το 2001 οι περισσότερες εταιρίες του δείγματος παρουσίασαν αύξηση των πωλήσεων τους. Τις υψηλότερες ποσοστιαίες αυξήσεις πωλήσεων κατά το 2001 εμφάνισαν οι εταιρίες ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ ΑΕ (52,8%) και ALTEC ΑΕ (43,5%). Αντίστοιχα τις μεγαλύτερες ποσοστιαίες μειώσεις οι εταιρίες ΛΑΝΤΕΚ ΑΕ (-41,5%), NEXTIRAONE ΑΕ (-41,1%) και INTEPTEK ΑΕ (-36,1%).

3.6 Χρηματοοικονομική Ανάλυση του Κλάδου με τη Χρήση Αριθμοδεικτών

Από τις επιχειρήσεις που έχουν παρουσιασθεί στον προηγούμενο πίνακα, στη συνέχεια επιλέγονται εκείνες για τις οποίες είναι διαθέσιμα συγκρίσιμα χρηματοοικονομικά στοιχεία για την τελευταία πενταετία (1997-2001), με στόχο τον υπολογισμό και την εξέταση των χρηματοοικονομικών δεικτών. Πριν από την παράθεση των στοιχείων και την αξιολόγηση των επιχειρήσεων κρίνεται απαραίτητη η επεξήγηση ορισμένων μεθοδολογικών στοιχείων. Ο μέσος όρος των δεικτών ενός συνόλου επιχειρήσεων μπορεί να υπολογισθεί ως ο αριθμητικός μέσος όρος των επιμέρους δεικτών, ή ως ο δείκτης που προκύπτει από τα ενοποιημένα στοιχεία. Στην πρώτη περίπτωση σταθμίζονται όλες οι επιχειρήσεις ισότιμα ενώ στη δεύτερη δίνεται μεγαλύτερη σημασία στο μέγεθος της κάθε επιχείρησης (ως προς τις μεταβλητές που ενσωματώνονται στο δείκτη). Στην ανάλυση που ακολουθεί οι αριθμοδείκτες που παρουσιάζονται, αφορούν τους αριθμητικούς μέσους όρους.

Επίσης, αναφέρεται ότι για την αξιολόγηση της κερδοφορίας των επιχειρήσεων χρησιμοποιήθηκαν οι αριθμοδείκτες μικτού (gross), λειτουργικού (operating) και καθαρού περιθωρίου κέρδους (net profit margin), που εκφράζουν το ποσοστό των μικτών, λειτουργικών και προ φόρων κερδών στο σύνολο του κύκλου εργασιών των επιχειρήσεων.

Η αποδοτικότητα ιδίων κεφαλαίων εκφράζεται ως ποσοστό των προ φόρων κερδών στα ίδια κεφάλαια, ενώ η αποδοτικότητα απασχολούμενων κεφαλαίων επιδιώκει να αποτυπώσει την απόδοση του κεφαλαίου της επιχείρησης ανεξαρτήτως προέλευσης (ίδια κεφάλαια ή υποχρεώσεις), συνεπώς υπολογίζεται ως

ποσοστό των προ φόρων κερδών στο σύνολο των ιδίων κεφαλαίων και των μεσομακροπρόθεσμων υποχρεώσεων και προβλέψεων.

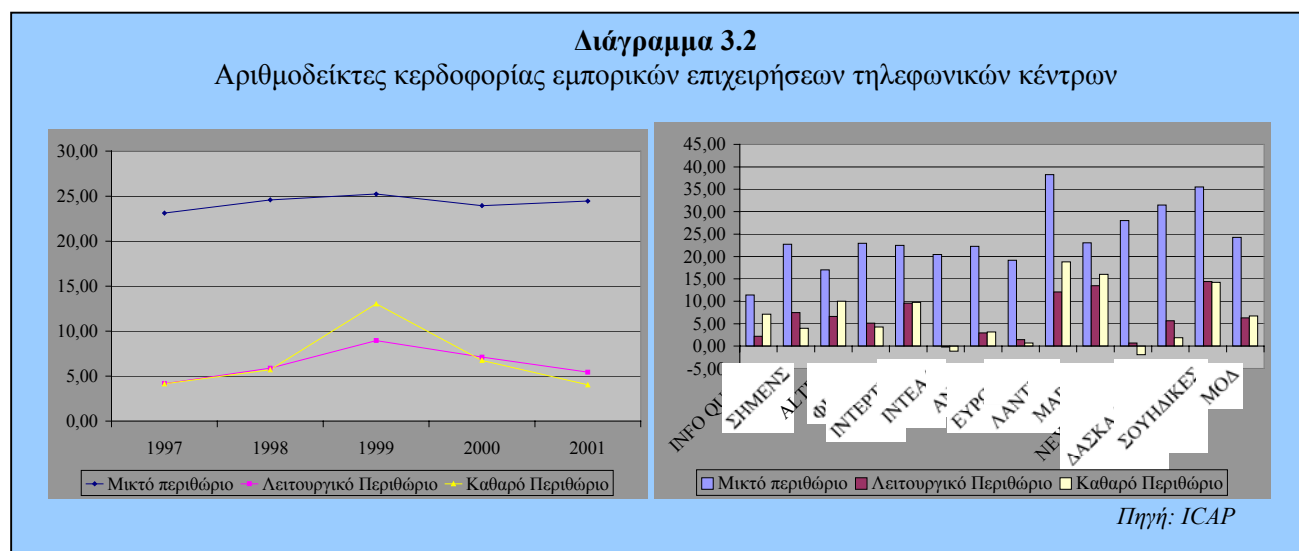
Η ρευστότητα των επιχειρήσεων αξιολογείται με τη χρήση των αριθμοδεικτών γενικής (current), άμεσης (quick) και ταμειακής ρευστότητας (cash ratio). Υπενθυμίζεται ότι η υψηλή ρευστότητα δεν αποτελεί αμιγώς θετική ένδειξη, αφού ενδεχομένως να αντικατοπτρίζει κακή κατανομή κεφαλαίων ή λιγότερο ευνοϊκούς όρους συναλλαγής με τους προμηθευτές ή πιστωτές.

Η εκτίμηση του χρηματοοικονομικού κινδύνου ασφαλώς δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί αποκλειστικά μέσω των λογιστικών στοιχείων των επιχειρήσεων και, κατ' επέκταση, η παρούσα και οι επόμενες ενότητες δεν προσπαθούν παρά να δώσουν κάποια βασικά χαρακτηριστικά του κλάδου ως προς τον λόγο του συνολικού χρέους προς ίδια κεφάλαια (total debt to equity), το λόγο του μεσομακροπρόθεσμου χρέους προς τα ίδια κεφάλαια (debt to equity), αλλά και τον αριθμοδείκτη κάλυψης χρηματοοικονομικών δαπανών (interest coverage), που δείχνει πόσες φορές τα κέρδη προ φόρων και τόκων καλύπτουν τις χρηματοοικονομικές δαπάνες της επιχείρησης. Σημειώνεται ότι, το ύψος των λόγων χρέους προς ίδια κεφάλαια δεν αποτελεί αμιγώς αρνητική παράμετρο, αφού ενδεχομένως να αντικατοπτρίζει διαφορές στην πιστοληπτική ικανότητα αλλά και την στρατηγική στη διάρθρωση των πηγών κεφαλαίων των επιχειρήσεων.

Κερδοφορία των επιχειρήσεων

Στον πίνακα Π3.2 του παραρτήματος παρατίθενται οι αριθμοδείκτες κερδοφορίας 13 επιχειρήσεων του κλάδου, καθώς και ο μέσος όρος του συνόλου.

Το μέσο περιθώριο μικτού κέρδους (ΜΟΔ) διαμορφώθηκε σε 24,2% στην πενταετία 1997-2001, για το σύνολο των επιχειρήσεων, παρουσιάζοντας σχετική σταθερότητα σε όλη τη διάρκεια της περιόδου. Αντίστοιχα το μέσο λειτουργικό περιθώριο διαμορφώθηκε σε 6,31% για το σύνολο των επιχειρήσεων,



παρουσιάζοντας σημαντική μείωση την περίοδο 2000-2001. Τέλος το μέσο καθαρό περιθώριο κέρδους διαμορφώθηκε σε 6,73% για το σύνολο των εταιριών του δείγματος. Είναι ωστόσο χαρακτηριστικό ότι παρουσιάζει ιδιαίτερα σημαντική μείωση την περίοδο 2000-2001.

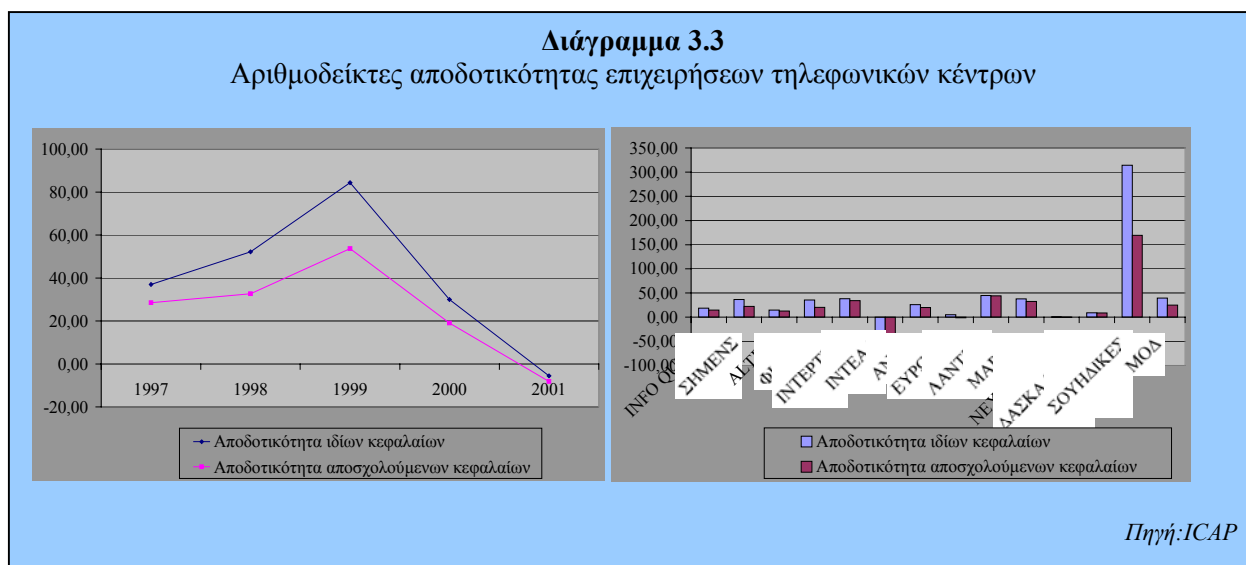
Μεταξύ των παρουσιαζομένων εταιριών του δείγματος, στις πρώτες θέσεις κατατάσσονται:

- Ως προς το μέσο μικτό περιθώριο κέρδους πενταετίας (ΜΟΔ) οι εταιρίες: ΛΑΝΤΕΚ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.(38,26%), ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Ε. (35,51%) και ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ Ε. Α.Ε (31,45%)
- Ως προς το μέσο λειτουργικό περιθώριο κέρδους πενταετίας οι εταιρίες: : ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Ε. (14,42%), ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Ε. (13,44%) και ΛΑΝΤΕΚ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. (12,11%)
- Ως προς το μέσο καθαρό περιθώριο κέρδους οι εταιρίες: ΛΑΝΤΕΚ ΑΕ (18,78%), ΜΑΡΑΚ Α.Ε. (16,02%) και ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠ. ΑΕ (14,22%).

Φαίνεται λοιπόν ότι, αναφορικά με τους δείκτες κερδοφορίας, υπερτερούν οι επιχειρήσεις που είναι πιο προσανατολισμένες προς τον κλάδο του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, συγκριτικά προς εκείνες της πληροφορικής και του αυτοματισμού γραφείων.

Αποδοτικότητα των επιχειρήσεων

Η αποδοτικότητα των επιχειρήσεων, είναι θετική και κυμαίνεται σε υψηλά επίπεδα για τις επιχειρήσεις του δείγματος (πίνακας Π3.3 παραρτήματος). Συγκεκριμένα, η μέση αποδοτικότητα (ΜΟΔ) των ιδίων κεφαλαίων διαμορφώνεται σε 39,57% για την πενταετία, ενώ η αποδοτικότητα των απασχολούμενων



κεφαλαίων διαμορφώνεται σε 25,13% για το ίδιο χρονικό διάστημα. Πρέπει να σημειωθεί ωστόσο ότι η ιδιαίτερα υψηλή αποδοτικότητα οφείλεται στις εξαιρετικές επιδόσεις της εταιρίας ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ (μέση αποδοτικότητα ιδίων κεφαλαίων 314,44% και απασχολούμενων κεφαλαίων 169,25%).

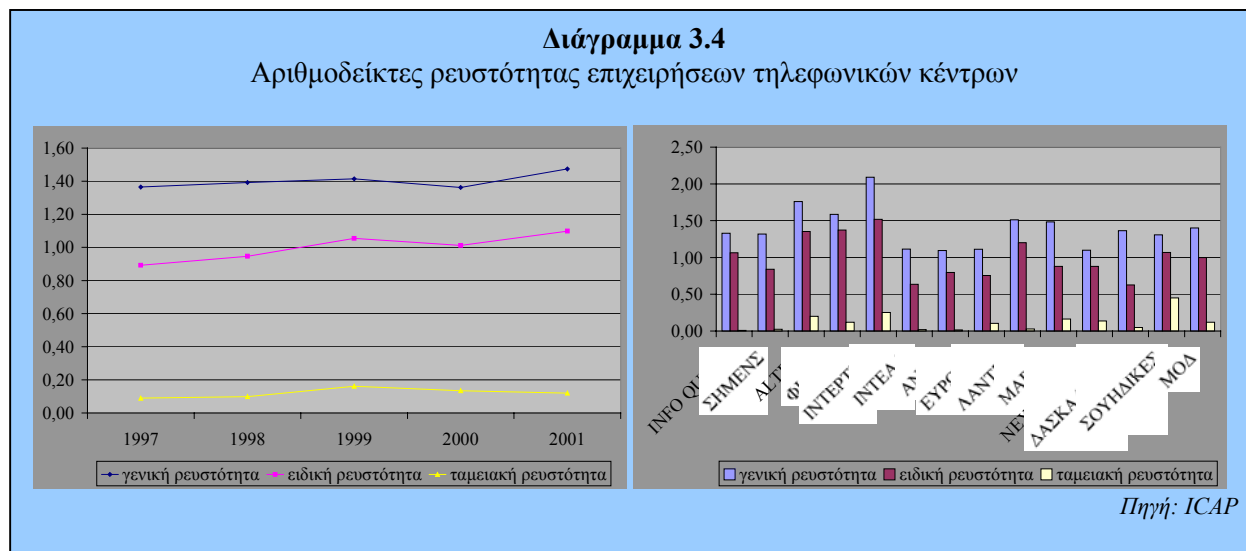
Αντίστοιχα, εάν εξαιρεθεί η εταιρία ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ, η αποδοτικότητα των ιδίων κεφαλαίων για το σύνολο των υπολοίπων εταιριών του δείγματος, ανέρχεται σε 16,13% και η αποδοτικότητα των συνολικών σε 12,63%.

Από την πλευρά της διαχρονικής εξέλιξης, μετά το 1999 σημειώνεται η σημαντική υποχώρηση των δεικτών αποδοτικότητας, τόσο των ιδίων όσο και των απασχολούμενων κεφαλαίων, με αποτέλεσμα το 2001 να καταγράφονται αρνητικές τιμές και στους δύο δείκτες. Η αρνητική εξέλιξη του 2001, οφείλεται κυρίως στις εταιρίες INTEAL ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ (-422,15% για τα ίδια κεφάλαια και -340,84% των απασχολούμενων κεφαλαίων) και NEXTIRAONE Α.Ε. (-123,33% για τα ίδια κεφάλαια και -112,75% των απασχολούμενων κεφαλαίων).

Η εταιρία ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΕ παρουσιάζει την υψηλότερη αποδοτικότητα κεφαλαίων (314,44% των ιδίων και 169,25% των απασχολούμενων). Αντίστοιχα, ιδιαίτερα ικανοποιητικές επιδόσεις σημειώνονται και για τις εταιρίες ΛΑΝΤΕΚ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. (44,8% των ιδίων και 44,18% των απασχολούμενων) και ΙΝΤΕΡΤΕΚ Α.Ε. (38,26% ιδίων και 34,20% των απασχολούμενων).

Ρευστότητα των επιχειρήσεων

Στον πίνακα Π3.4 του παραρτήματος παρουσιάζονται οι αριθμοδείκτες ρευστότητας των επιχειρήσεων του δείγματος. Η ρευστότητα των επιχειρήσεων (γενική και άμεση) διαμορφώνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα και συγκεκριμένα, η μέση γενική ρευστότητα του συνόλου των εταιριών (ΜΟΔ), διαμορφώνεται σε 1,40 για την εξεταζόμενη περίοδο. Ο μέσος δείκτης άμεσης ρευστότητας διαμορφώθηκε σε 1,00 και τέλος η μέση ταμειακή ρευστότητα διαμορφώθηκε σε 0,12 για το σύνολο των εταιριών. Η διαχρονική εξέλιξη των



δεικτών δεν παρουσιάζει σημαντικές διαφοροποιήσεις. Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί η ικανοποιητική εξέλιξη της άμεσης ρευστότητας που διαμορφώνεται στα επίπεδα της μονάδας την περίοδο 1999-2001, ενώ ικανοποιητική αύξηση σημειώνει και η γενική ρευστότητα.

Αναφορικά με τη διαμόρφωση των δεικτών ανάμεσα στις εταιρίες του δείγματος, σημειώνεται ότι ο μέσος δείκτης γενικής ρευστότητας διαμορφώνεται σε επίπεδα μεγαλύτερα της μονάδας για όλες τις επιχειρήσεις, ενώ υψηλότερους δείκτες παρουσιάζουν οι INTERTEK AE (2,09), ALTEC ABEE (1,76) και ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕ (1,59)

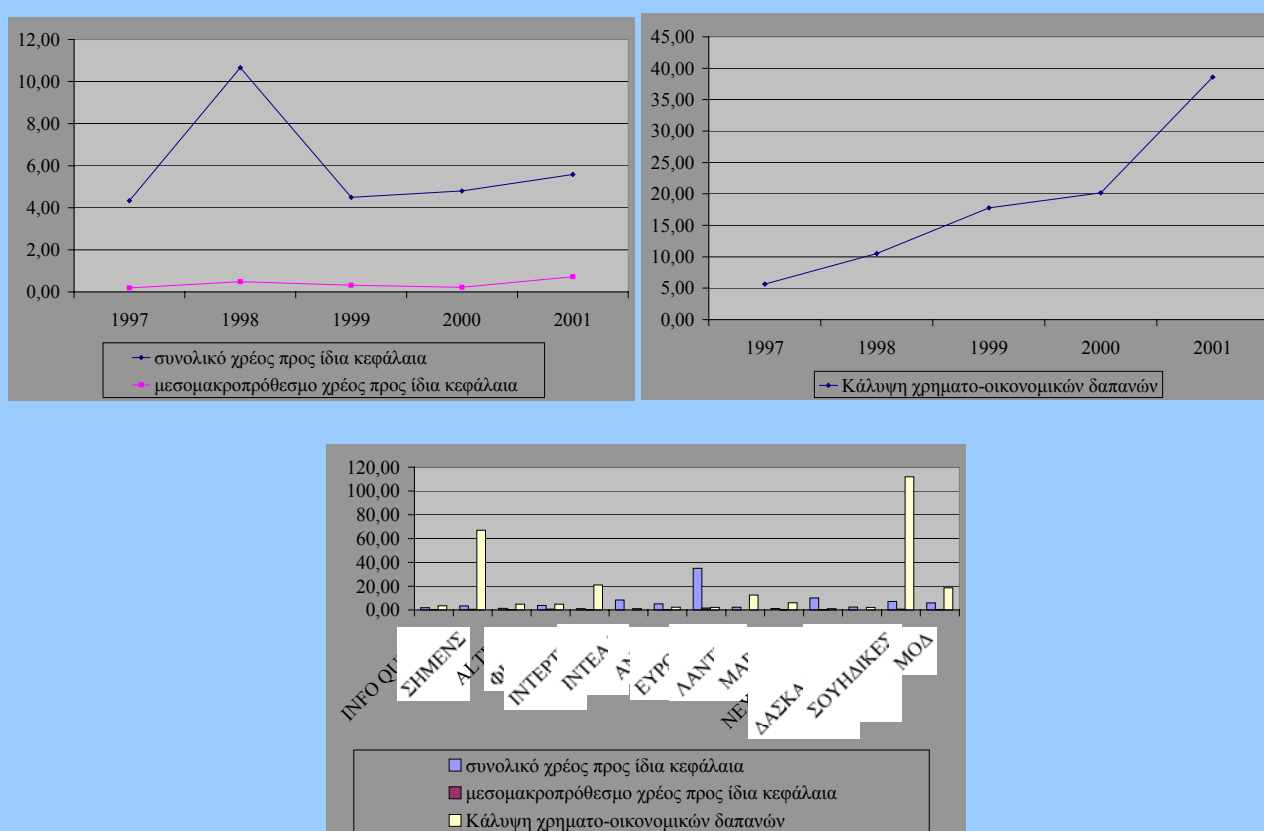
Τον υψηλότερο δείκτη άμεσης ρευστότητας παρουσιάζουν οι εταιρίες: INTERTEK AE (1,52), ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕ (1,37) και ALTEC ABEE (1,35).

Τέλος τις πρώτες θέσεις στην ταμειακή ρευστότητα καταλαμβάνουν οι εταιρίες: ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΕ (0,45), INTERTEK AE (0,25) και ALTEC ABEE (0,20)

Χρηματοοικονομική διάρθρωση των επιχειρήσεων

Περαιτέρω, στον πίνακα Π3.5 του παραρτήματος παρουσιάζονται οι αριθμοδείκτες εκτίμησης χρηματοοικονομικού κινδύνου. Ο λόγος συνολικού χρέους προς ίδια κεφάλαια, όπως προκύπτει από τον μέσο δείκτη πενταετίας (ΜΟΔ) του συνόλου των εταιριών, ανέρχεται σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα και διαμορφώνεται σε 5,97:1 για το σύνολο των επιχειρήσεων. Το γεγονός αυτό αποδίδεται κυρίως στους αντίστοιχους δείκτες των εταιριών ΕΥΡΩΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ (35,04:1) και ΝΕΧΤΙΡΑΟΝΕ (10,19:1), που

Διάγραμμα 3.5
Αριθμοδείκτες χρηματοοικονομικού κινδύνου επιχειρήσεων τηλεφωνικών κέντρων



Πηγή: ICAP

επηρέασαν το μέσο όρο του συνόλου των εταιριών. Σε πολύ χαμηλότερα επίπεδα κυμαίνεται ο λόγος μεσομακροπρόθεσμων υποχρεώσεων προς ίδια κεφάλαια (0,39:1), γεγονός που αποδεικνύει την εκτεταμένη συμμετοχή των βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων στα συνολικά ξένα κεφάλαια. Αναφορικά με την κάλυψη των χρηματοοικονομικών δαπανών, ο μέσος όρος για την εξαετία διαμορφώνεται σε 18,55.

Η διαχρονική εξέλιξη του λόγου συνολικού χρέους προς ίδια κεφάλαια παρουσιάζει κάποιες διακυμάνσεις, ενώ ιδιαίτερα εντυπωσιακή είναι η παρατηρούμενη αύξηση το 1998. Αντίστοιχα, ο λόγος μεσο-μακροπρόθεσμου χρέους προς ίδια κεφάλαια, μετά την εμφανιζόμενη υποχώρησή του τη διετία 1999-2000, παρουσίασε επιδείνωση κατά το 2001, γεγονός που δείχνει τάσεις ενίσχυσης του μεσο-

μακροπρόθεσμου δανεισμού. Ο δείκτης κάλυψης χρηματοοικονομικών δαπανών παρουσιάζει σημαντική βελτίωση σε όλη τη διάρκεια της περιόδου.

Τον χαμηλότερο δείκτη μεταξύ των επιχειρήσεων του πίνακα για τον λόγο συνολικού χρέους προς ίδια κεφάλαια, εμφανίζουν οι: INTERTEK ABEE (1,00:1), ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΕ (1,32:1) και ALTEC ABEE (1,35:1). Αντίστοιχα για το λόγο μεσομακροπρόθεσμου χρέους προς ίδια κεφάλαια, χαμηλότερο δείκτη εμφανίζουν οι εταιρίες ΛΑΝΤΕΚ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. (0,02:1), ΙΝΤΕΑΛ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΕ (0,05:1), ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ Ε. Α.Ε (0,07:1). Τέλος τον υψηλότερο μέσο δείκτη κάλυψης χρηματοοικονομικών δαπανών εμφανίζουν οι εταιρίες ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ (112,0), ΣΗΜΕΝΣ ΑΕ (67,05) και INTERTEK ΑΕ (21,05).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 3

Π3.1 Διαφημιστική δαπάνη τηλεφωνικών κέντρων ανά εμπορικό σήμα και μέσο (2000-2001)							
Εμπορικό Σήμα	Έτος	Τηλεόραση	Περιοδικά	Εφημερίδες	Ραδιόφωνο	Σύνολο	Ποσοστό (%)
NITSUKO	2000	0	0	2.662	0	2.662	1,19%
	2001	0	0	0	0	0	0,00%
TELEMATRIX	2000	0	0	792	0	792	0,35%
	2001	0	0	0	0	0	0,00%
SIEMENS	2000	0	0	5.159	0	5.159	2,30%
	2001	0	0	1.476	0	1.476	0,41%
SAMSUNG	2000	0	0	5.324	0	5.324	2,37%
	2001	0	0	0	0	0	0,00%
LUCENT TECHNOLOGIES	2000	0	96.296	23.686	0	119.982	53,43%
	2001	0	84.197	112.924	0	197.121	55,10%
LG	2000	0	3.660	6.656	0	10.315	4,59%
	2001	0	10.151	17.139	0	27.290	7,63%
PANASONIC	2000	0	31.815	48.514	0	80.329	35,77%
	2001	0	28.188	86.841	0	115.029	32,15%
ISDN	2000	0	0	0	0	0	0,00%
	2001	0	16.822	0	0	16.822	4,70%
ΣΥΝΟΛΟ	2000	0	131.771	92.792	0	224.563	100%
	2001	0	139.357	218.380	0	357.737	100%
<i>Αξία σε €</i> <i>Πηγή : MEDIA SERVICES S.A.</i>							

Π3.2 Αριθμοδείκτες κερδοφορίας επιχειρήσεων τηλεφωνικών κέντρων (1997-2001)						
Μικτό περιθώριο κέρδους %						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	14,65	13,33	9,39	10,24	9,38	11,40
ΣΗΜΕΝΣ (1)	27,15	24,18	22,86	19,27	20,05	22,70
ALTEC	16,27	16,09	16,34	15,34	21,04	17,02
ΦΙΛΙΠΣ	25,4	23,21	22,27	23,22	20,64	22,95
INTERTEK	18,85	22,66	24,34	22,37	24,3	22,50
INTEAL	30,81	26,9	20,79	13,25	10,32	20,41
ANKO	26,44	19,19	21,58	21,73	22,41	22,27
ΕΥΡΩΗΛΗΚΡΟΝΙΚΗ (2)		18,9	19,73	21,29	16,67	19,15
ΛΑΝΤΕΚ	32,71	34,56	38,33	32,13	53,58	38,26
ΜΑΡΑΚ	4,88	22,41	32,1	29,3	26,44	23,03
NEXTIRAONE	16,18	20,6	29,14	35,73	38,31	27,99
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	31,06	39,04	32,62	28,82	25,71	31,45
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	32,93	38,48	38,67	38,55	28,92	35,51
ΜΟΔ	23,11	24,58	25,24	23,94	24,44	24,26
Λειτουργικό περιθώριο κέρδους %						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	2,83	2,19	2,14	2,91	1,04	2,22
ΣΗΜΕΝΣ (1)	6,38	7,17	6,9	7,31	9,68	7,49
ALTEC	4,48	6,54	8,07	7,84	6,29	6,64
ΦΙΛΙΠΣ	3,54	4,91	5,9	6,29	5,01	5,13
INTERTEK	7,58	9,78	10,37	12	8,11	9,57
INTEAL	7,33	3,38	2,99	-1,66	-13,07	-0,21
ANKO	2,23	2,3	2,83	3,35	3,87	2,92
ΕΥΡΩΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ (2)		-1,03	5,23	0,72	0,7	1,41
ΛΑΝΤΕΚ	-0,58	7,37	18,73	13,98	21,05	12,11
ΜΑΡΑΚ	4,88	9,31	23,21	18,13	11,69	13,44
NEXTIRAONE	1,72	3,22	4,8	0,4	-6,72	0,68
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	2,7	6,57	4,47	4,3	10,31	5,67
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	6,89	14,82	20,76	16,85	12,77	14,42
ΜΟΔ	4,17	5,89	8,95	7,11	5,44	6,31
Καθαρό περιθώριο κέρδους %						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	2,63	3,73	13,33	12,03	3,88	7,12
ΣΗΜΕΝΣ (1)	-3,7	3,17	6,37	6,64	7,45	3,99
ALTEC	16,11	5,13	26,39	9,09	-6,83	9,98
ΦΙΛΙΠΣ	2,85	3,89	4,82	5,18	4,5	4,25
INTERTEK	8,62	10,27	11,45	9,77	8,73	9,77
INTEAL	7,22	4,05	2,72	-2,88	-16,66	-1,11
ANKO	2,53	2,43	2,96	3,73	4,16	3,16
ΕΥΡΩΗΛΗΚΡΟΝΙΚΗ (2)		0,19	4,3	-2,54	0,77	0,68
ΛΑΝΤΕΚ	0,49	10,58	51,61	12,62	18,61	18,78
ΜΑΡΑΚ	4,67	12,09	20,46	23,42	19,46	16,02
NEXTIRAONE	1,16	2,15	2,09	0,11	-15,08	-1,91
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	0,71	2,99	1,54	-6,24	10,38	1,88
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	6,45	13,53	21,21	16,83	13,09	14,22
ΜΟΔ	4,15	5,71	13,02	6,75	4,04	6,73

(1) Κλείνει ισολογισμό 30/9 κάθε έτους
(2) Πρώτη εταιρική χρήση 1/3/97 – 31/12/98
ΜΟΔ: Μέσος όρος δεικτών

Πηγή: ICAP

Π3.3 Αριθμοδείκτες αποδοτικότητας επιχειρήσεων τηλεφωνικών κέντρων (1997-2001)						
Αποδοτικότητα ιδίων κεφαλαίων %						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	25,51	19,59	25,5	15,54	8,16	18,86
ΣΗΜΕΝΣ (1)	-14,24	18,74	43,42	59,56	75,08	36,51
ALTEC	33,63	9,92	30,11	12,27	-12,45	14,70
ΦΙΛΙΠΣ	19,76	36,15	37,76	41,29	42,35	35,46
INTERTEK	37,4	45,27	35,62	47,33	25,69	38,26
INTEAL	33,7	18,05	17,67	-14,82	-422,15	-73,51
ΑΝΚΟ	12,76	21,54	22,29	32,81	40,1	25,90
ΕΥΡΩΛΗΚΡΟΝΙΚΗ (2)		21,89	52,61	-75,2	20,95	5,06
ΛΑΝΤΕΚ	5,74	69,05	96,22	29,89	23,09	44,80
ΜΑΡΑΚ	9,01	20,48	65,78	51,19	43,58	38,01
NEXTIRAONE	27,99	64,35	31,89	1,18	-123,33	0,42
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	2,79	13,79	7,8	-46,64	67,92	9,13
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	249,37	319,06	629,98	235,18	138,6	314,44
ΜΟΔ	36,95	52,14	84,36	29,97	-5,57	39,57
Αποδοτικότητα απασχολούμενων κεφαλαίων %						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	23,45	8,73	18,82	14,65	8,12	14,75
ΣΗΜΕΝΣ (1)	-10,31	12,24	28,49	38,26	42,95	22,33
ALTEC	28,69	5,93	24,74	11,8	-7,05	12,82
ΦΙΛΙΠΣ	15,36	16,67	17,59	22,84	28,87	20,27
INTERTEK	36,38	41,17	33,24	39,87	20,35	34,20
INTEAL	33,65	18,05	17,67	-14,81	-340,84	-57,26
ΑΝΚΟ	10,31	17,24	16,86	24,9	29,69	19,80
ΕΥΡΩΛΗΚΡΟΝΙΚΗ (2)		15,19	51,98	-74,19	3,05	-0,99
ΛΑΝΤΕΚ	5,54	67,81	95,12	29,42	23,01	44,18
ΜΑΡΑΚ	6,71	15,73	56,2	46,72	38,08	32,69
NEXTIRAONE	24,54	57,29	29	1,12	-112,75	-0,16
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	2,64	12,84	7,26	-43,07	64,83	8,90
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	164,58	135,5	300,39	149,63	96,13	169,25
ΜΟΔ	28,46	32,65	53,64	19,01	-8,12	25,13

(1) Κλείνει ισολογισμό 30/9 κάθε έτους
(2) Πρώτη εταιρική χρήση 1/3/97 – 31/12/98
ΜΟΔ: Μέσος όρος δεικτών

Πηγή: ICAP

Π3.4 Αριθμοδείκτες ρευστότητας επιχειρήσεων τηλεφωνικών κέντρων (1997-2001)						
Γενική ρευστότητα						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	0,96	2,2	1,14	1,19	1,16	1,33
ΣΗΜΕΝΣ (1)	1,65	1,2	1,25	1,24	1,25	1,32
ALTEC	1,42	1,72	1,95	1,48	2,23	1,76
ΦΙΛΙΠΣ	1,41	1,92	1,75	1,55	1,3	1,59
INTERTEK	2,11	1,76	2,27	2,06	2,25	2,09
INTEAL	1,16	1,17	1,13	1,14	0,97	1,11
ANKO	1,1	1,04	1,05	1,11	1,17	1,09
ΕΥΡΩΗΛΗΚΡΟΝΙΚΗ (2)		0,98	1,07	0,96	1,44	1,11
ΔΑΝΤΕΚ	1,11	1,18	1,77	1,71	1,79	1,51
ΜΑΡΑΚ	1,67	1,21	1,41	1,58	1,55	1,48
NEXTIRAONE	1,05	1,07	1,11	1,1	1,16	1,10
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	1,53	1,38	1,32	1,17	1,42	1,36
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	1,21	1,27	1,17	1,42	1,47	1,31
ΜΟΔ	1,37	1,39	1,41	1,36	1,47	1,40
Άμεση ρευστότητα						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	0,75	1,7	0,94	0,96	0,97	1,06
ΣΗΜΕΝΣ (1)	1,23	0,83	0,83	0,71	0,59	0,84
ALTEC	0,87	1,28	1,37	1,26	1,99	1,35
ΦΙΛΙΠΣ	1,2	1,6	1,54	1,36	1,16	1,37
INTERTEK	1,47	1,33	1,8	1,32	1,67	1,52
INTEAL	0,63	0,57	0,71	0,68	0,59	0,64
ANKO	0,76	0,83	0,83	0,81	0,75	0,80
ΕΥΡΩΗΛΗΚΡΟΝΙΚΗ (2)		0,52	0,73	0,71	1,06	0,76
ΔΑΝΤΕΚ	0,5	0,75	1,58	1,55	1,62	1,20
ΜΑΡΑΚ	0,76	0,49	0,92	1,13	1,09	0,88
NEXTIRAONE	0,9	0,93	0,93	0,88	0,75	0,88
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	0,63	0,53	0,62	0,54	0,82	0,63
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	1	0,95	0,91	1,25	1,23	1,07
ΜΟΔ	0,89	0,95	1,05	1,01	1,10	1,00
Ταμειακή ρευστότητα						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	0,00	0,03	0,00	0,01	0,01	0,01
ΣΗΜΕΝΣ (1)	0,00	0,01	0,06	0,02	0,03	0,02
ALTEC	0,02	0,18	0,38	0,17	0,25	0,20
ΦΙΛΙΠΣ	0,00	0,00	0,14	0,23	0,22	0,12
INTERTEK	0,21	0,27	0,48	0,08	0,21	0,25
INTEAL	0,04	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02
ANKO	0,02	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02
ΕΥΡΩΗΛΗΚΡΟΝΙΚΗ (2)		0,01	0,20	0,09	0,12	0,10
ΔΑΝΤΕΚ	0,02	0,06	0,02	0,03	0,01	0,03
ΜΑΡΑΚ	0,22	0,01	0,23	0,14	0,22	0,16
NEXTIRAONE	0,04	0,13	0,11	0,10	0,30	0,14
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	0,02	0,08	0,01	0,04	0,09	0,05
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	0,46	0,47	0,46	0,80	0,06	0,45
ΜΟΔ	0,09	0,10	0,16	0,13	0,12	0,12
(1) Κλείνει ισολογισμό 30/9 κάθε έτους						
(2) Πρώτη εταιρική χρήση 1/3/97 – 31/12/98						
ΜΟΔ: Μέσος όρος δεικτών						
Πηγή: ICAP						

Π3.5 Αριθμοδείκτες χρηματοοικονομικού κινδύνου επιχειρήσεων τηλεφωνικών κέντρων (1997-2001)						
Συνολικό χρέος προς ίδια κεφάλαια						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	4,36	2,52	1,40	0,64	1,14	2,01
ΣΗΜΕΝΣ (1)	1,77	3,20	3,25	4,12	4,86	3,44
ALTEC	1,71	1,48	0,93	0,89	1,75	1,35
ΦΙΛΙΠΣ	3,03	3,39	3,82	3,83	4,87	3,79
INTERTEK	0,82	1,32	0,69	1,06	1,10	1,00
INTEAL	3,62	3,92	5,26	4,65	24,27	8,34
ANKO	4,75	6,21	6,14	4,87	3,80	5,15
ΕΥΡΩΗΛΗΚΡΟΝΙΚΗ (2)		86,89	11,14	24,04	18,07	35,04
ΔΑΝΤΕΚ	5,41	2,57	1,21	1,25	1,13	2,32
ΜΑΡΑΚ	1,08	2,04	1,39	0,91	1,18	1,32
NEXTIRAONE	16,91	13,14	8,30	7,76	4,83	10,19
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	1,65	2,30	2,56	4,29	2,11	2,58
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	6,85	9,49	12,24	4,09	3,37	7,21
ΜΟΔ	4,33	10,65	4,49	4,80	5,58	5,97
Μεσομακροπρόθεσμο χρέος προς ίδια κεφάλαια						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	0,09	1,24	0,36	0,06	0,01	0,35
ΣΗΜΕΝΣ (1)	0,38	0,53	0,52	0,56	0,75	0,55
ALTEC	0,17	0,67	0,22	0,04	0,77	0,37
ΦΙΛΙΠΣ	0,29	1,17	1,15	0,81	0,47	0,78
INTERTEK	0,03	0,10	0,07	0,19	0,26	0,13
INTEAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,24	0,05
ANKO	0,24	0,25	0,32	0,32	0,35	0,30
ΕΥΡΩΗΛΗΚΡΟΝΙΚΗ (2)		0,44	0,01	0,01	5,87	1,59
ΔΑΝΤΕΚ	0,04	0,02	0,01	0,02	0,00	0,02
ΜΑΡΑΚ	0,34	0,30	0,17	0,10	0,14	0,21
NEXTIRAONE	0,14	0,12	0,10	0,05	0,09	0,10
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	0,06	0,07	0,07	0,08	0,05	0,07
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	0,52	1,35	1,10	0,57	0,44	0,80
ΜΟΔ	0,19	0,48	0,32	0,22	0,73	0,39
Κάλυψη χρηματοοικονομικών δαπανών						
Επωνυμία	1997	1998	1999	2000	2001	ΜΟΔ
INFO QUEST	1,72	1,8	6,98	4,4	2,95	3,57
ΣΗΜΕΝΣ (1)	0	3,88	5,45	21,53	304,38	67,05
ALTEC	4,09	2,08	11,86	5,97	0	4,80
ΦΙΛΙΠΣ	3,78	3,02	5,25	5,51	6,24	4,76
INTERTEK	9,41	28,9	16,82	28,02	22,1	21,05
INTEAL	2,13	1,56	1,42	0,16	0	1,05
ANKO	1,45	1,56	1,74	2,83	4,03	2,32
ΕΥΡΩΗΛΗΚΡΟΝΙΚΗ (2)		1,07	5,96	0,26	1,31	2,15
ΔΑΝΤΕΚ	1,2	5,72	38,85	9,92	6,47	12,43
ΜΑΡΑΚ	0	2,78	7,53	10,56	9,71	6,12
NEXTIRAONE	1,9	2,36	0	1,04	0	1,06
ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ	1,21	1,61	1,42	0	6,34	2,12
ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ	40,94	80,68	127,89	172,21	138,26	112,00
ΜΟΔ	5,65	10,54	17,78	20,19	38,60	18,55

(1) Κλείνει ισολογισμό 30/9 κάθε έτους
(2) Πρώτη εταιρική χρήση 1/3/97 – 31/12/98
ΜΟΔ: Μέσος όρος δεικτών

Πηγή: ICAP

4. Η ΕΓΧΩΡΙΑ ΑΓΟΡΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ

4.1 Εγχώρια Αγορά Τηλεφωνικών Κέντρων

Η εγχώρια αγορά των τηλεφωνικών κέντρων, καλύπτεται σχεδόν αποκλειστικά από τις εισαγωγές, αφού όπως έχει σημειωθεί η Ελλάδα στερείται ουσιαστικά εγχώριας παραγωγής. Οι κυριότερες χώρες εισαγωγής ανήκουν στην Ε.Ε. και στην Νότιο-Ανατολική Ασία. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται η εξέλιξη της εγχώριας αγοράς κατά τη διάρκεια της χρονικής περιόδου 1998-2001. Ως μονάδα μέτρησης της

Πίνακας 4.1 Μέγεθος εγχώριας αγοράς των τηλεφωνικών κέντρων (1998 – 2002)		
Έτος	Σύνολο Πορτών	Ετήσιος Ρυθμός Μεταβολής (%)
1998	220.000	-
1999	230.000	4,55%
2000	255.000	10,87%
2001	240.000	-5,88%
2002*	245.000	2,08%
*Πρόβλεψη		
Πηγή: ICAP-Εκτιμήσεις αγοράς		

εγχώριας αγοράς έχει επιλεγθεί ο αριθμός των πορτών, αφού εκτιμάται ότι αποτυπώνει καλύτερα τα μεγέθη της αγοράς. Τα εμφανιζόμενα μεγέθη προέκυψαν από την εκτεταμένη πρωτογενή έρευνα στις επιχειρήσεις του κλάδου.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του πίνακα, η εγχώρια αγορά τηλεφωνικών κέντρων εκτιμάται σε 240.000 πόρτες για το

2001, παρουσιάζοντας μείωση 5,9% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Αντίθετα, τα προηγούμενα έτη, χαρακτηρίζονται από σημαντική αύξηση του μεγέθους της εγχώριας αγοράς. Αντίστοιχα το 2002, προβλέπεται ότι η εγχώρια αγορά παρουσίασε σχετική στασιμότητα και το μέγεθος των τηλεφωνικών κέντρων θα ανέλθει σε 245.000 πόρτες, παρουσιάζοντας αύξηση 2,08% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Η μείωση που παρατηρείται το 2001, οφείλεται στη γενικότερη οικονομική κατάσταση της εγχώριας



αγοράς και κυρίως την επιβράδυνση των επενδύσεων των επιχειρήσεων κάθε μεγέθους. Αντίστοιχα, η περίοδος 1998 - 2000 χαρακτηρίζεται από σημαντική οικονομική ανάπτυξη και αύξηση των επενδύσεων, γεγονός με θετική επίδραση στην αύξηση της εγχώριας κατανάλωσης τηλεφωνικών κέντρων. Το 2002, η οριακή βελτίωση των μεγεθών, οφείλεται στην πραγματοποίηση επενδύσεων κυρίως του τουριστικού κλάδου, αλλά και λοιπών

επιχειρήσεων και οργανισμών, στα πλαίσια της προετοιμασίας για τη διοργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων το 2004.

Η ευρύτερη οικονομική συγκυρία κατέχει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση του συνολικού μεγέθους της εξεταζόμενης αγοράς. Η σημαντική πτώση του δείκτη αξιών του Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών από τα τέλη του 2000, επηρέασε εν γένει τις επενδυτικές κινήσεις επιχειρήσεων και, παράλληλα, το γεγονός

αυτό αποτυπώθηκε στη μείωση των πωλήσεων τηλεφωνικών κέντρων. Η προμήθεια τηλεφωνικών κέντρων, αποτελεί επενδυτική δαπάνη για την πλειοψηφία των επιχειρήσεων και άρα οι επιχειρήσεις επηρεάζονται σε σημαντικό βαθμό από την ευρύτερη οικονομική συγκυρία για τις επιλογές τους στον τομέα των επενδυτικών πρωτοβουλιών.

Πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι η επίδραση της οικονομικής συγκυρίας στις επενδυτικές επιλογές των επιχειρήσεων διαφοροποιείται ανάλογα με το μέγεθος τους. Ειδικότερα, οι μεγάλες επιχειρήσεις, έχοντας συνήθως ευρύτερη γνώση των οικονομικών συνθηκών, περιορίζουν συνήθως την επενδυτική τους δραστηριότητα πριν την ουσιαστική εμφάνιση της οικονομικής αρνητικής συγκυρίας. Αντίθετα, οι μικρότερες επιχειρήσεις ρυθμίζουν τις επενδυτικές τους πρωτοβουλίες, παράλληλα με την οικονομική συγκυρία.

Άλλοι σημαντικοί χρήστες των τηλεφωνικών κέντρων, είναι οι μεγάλοι οργανισμοί του δημόσιου τομέα, των οποίων η επενδυτική δραστηριότητα διαμορφώνεται από την ευρύτερη πολιτική του δημοσίου. Στα πλαίσια της υφιστάμενης δημοσιονομικής πολιτικής, σημαντικό μέρος της δημόσιας επενδυτικής δαπάνης καθορίζεται από τις επιχορηγήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης που λαμβάνουν τη μορφή κοινοτικών πλαισίων στήριξης. Στην τρέχουσα περίοδο, εφαρμόζεται το Γ ΚΠΣ, στο οποίο περιλαμβάνεται και ο εκσυγχρονισμός φορέων του δημοσίου και επιχειρήσεων.

Ωστόσο ο ρυθμός υλοποίησης δεν είναι ιδιαίτερα ικανοποιητικός, αφού ουσιαστικά η υλοποίηση του Γ' ΚΠΣ ξεκίνησε από τα μέσα του προηγούμενου έτους (2001). Ιδιαίτερα στα τομεακά προγράμματα που αφορούν τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, η παρατηρούμενη καθυστέρηση είναι σχετικά σημαντική.

Από την άλλη πλευρά, πάντως, η σταδιακή διείσδυση των (μικρών) τηλεφωνικών κέντρων στην οικιακή αγορά αποτελεί πρόσθετο παράγοντα ανάπτυξης της αγοράς. Σε μακροχρόνιο ορίζοντα πάντως, ο σταδιακός εμπλουτισμός των τηλεφωνικών κέντρων με νέες εφαρμογές δημιουργεί προϋποθέσεις ανάπτυξης της αγοράς συνολικά.

Το 2002 τελικά αποτέλεσε έτος μειωμένων αποτελεσμάτων συγκριτικά με τις αρχικές αισιόδοξες προβλέψεις. Η καθυστέρηση σε ορισμένα προγράμματα του Γ' ΚΠΣ, σε συνδυασμό με τη γενικότερη επιφυλακτική στάση από πλευράς επιχειρηματικών και λοιπών φορέων, συντέλεσαν αποφασιστικά στη διαμόρφωση οριακής μόνο βελτίωσης της αγοράς. Το δεύτερο εξάμηνο, ωστόσο, σημειώνεται περιορισμένης έκτασης ανάκαμψη της εγχώριας αγοράς, που προέρχεται από τον εκσυγχρονισμό μεγάλων οργανισμών και ξενοδοχειακών μονάδων ενόψει της διοργάνωσης των ολυμπιακών αγώνων το 2004 στην Ελλάδα και από τη σημαντική διείσδυση των γραμμών ISDN στην εγχώρια αγορά (γεγονός που ωθεί σε προμήθεια μικρών τηλεφωνικών κέντρων).

Όπως έχει ήδη σημειωθεί, η εκμετάλλευση των δυνατοτήτων των γραμμών ISDN, προϋποθέτει τη χρήση σύγχρονου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, και άρα η δυναμική διείσδυση των νέων γραμμών, κυρίως στον χώρο των μικρομεσαίων εταιριών, έχει ως αποτέλεσμα την προμήθεια νέου εξοπλισμού. Παράλληλα, η διοργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων το 2004, έχει ήδη ωθήσει αρκετές επιχειρήσεις (κυρίως του ξενοδοχειακού τομέα), προς την κατεύθυνση του εκσυγχρονισμού των μονάδων τους, που

περιλαμβάνει και την προμήθεια νέου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Αντίστοιχα, ιδιαίτερα σημαντικές πρωτοβουλίες αναπτύσσονται και από τους οργανισμούς που άμεσα ή έμμεσα σχετίζονται με τους ολυμπιακούς αγώνες.

Από την άποψη του συνολικού αριθμού συστημάτων τηλεφωνικών κέντρων, η συνολική αγορά εκτιμάται ότι ανήλθε σε 12.000 περίπου για το 2001, το μεγαλύτερο ποσοστό των οποίων ανήκει στην μικρή κατηγορία. Η εκτίμηση αυτή βασίζεται σε παράγοντες της αγοράς, και όπως προκύπτει ο μέσος αριθμός πορτών/ σύστημα κυμαίνεται στις 20 πόρτες.

Αντίστοιχα η αξία της εγχώριας αγοράς (2001) εκτιμάται ότι είναι της τάξης των 25 εκ. ευρώ περίπου για το 2001. Ο υπολογισμός της αξίας του συνολικού μεγέθους της αγοράς, στηρίζεται στην παραδοχή ότι οι μέσες τιμές ανά πόρτα εκτιμώνται σε €50, €100 και €150, για τα μικρού, μεσαίου και μεγάλου μεγέθους τηλεφωνικά κέντρα αντίστοιχα.

Τέλος, αναφορικά με τη συνολικά εγκατεστημένη βάση των τηλεφωνικών κέντρων στην εγχώρια αγορά, εκτιμάται ότι το σύνολο των εξωτερικών συνδέσεων ανέρχεται σε 1.500.000 περίπου και αποτελούν το 30% του συνολικού αριθμού εξωτερικών γραμμών. Σημειώνεται ότι σε επίπεδο ευρωπαϊκής ένωσης ο βαθμός διείσδυσης των τηλεφωνικών κέντρων είναι μεγαλύτερος και καλύπτει ποσοστό 45% περίπου.

4.2 Ανάλυση Εγχώριας Αγοράς ανά Κύρια Κατηγορία

Η ανάλυση της εγχώριας αγοράς σε κατηγορίες μεγέθους, βασίζεται στον αριθμό των πορτών που κάθε κέντρο διαθέτει. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, τα τηλεφωνικά κέντρα κατατάσσονται στις εξής κατηγορίες:

- Μικρά με αριθμό εσωτερικών γραμμών μικρότερο από 10
- Μεσαία με αριθμό εσωτερικών γραμμών μεταξύ 10 και 100, και
- Μεγάλα με αριθμό εσωτερικών γραμμών μεγαλύτερο από 100.

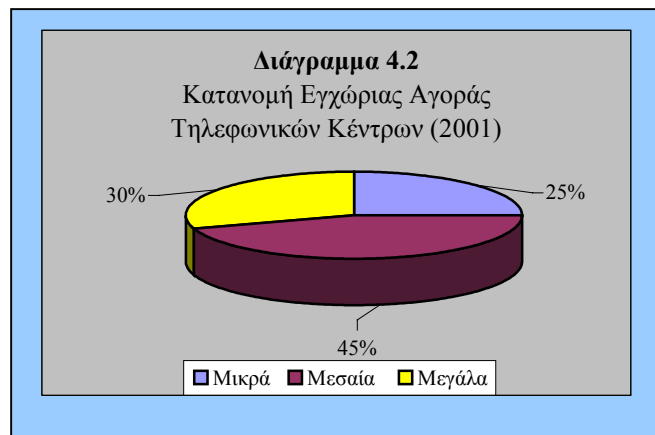
Πίνακας 4.2					
Ανάλυση αγοράς ανά κατηγορία (2000-2002)					
Κατηγορία	1998	1999	2000	2001	2002*
Μικρά	58.000	60.000	65.000	60.000	65.000
Μεσαία	97.000	100.000	112.000	108.000	110.000
Μεγάλα	65.000	70.000	78.000	72.000	70.000
Σύνολο	220.000	230.000	255.000	240.000	245.000

Κατηγορία	1998	1999	2000	2001	2002*
Μικρά	26,4%	26,1%	25,5%	25,0%	26,5%
Μεσαία	44,1%	43,5%	43,9%	45,0%	44,9%
Μεγάλα	29,5%	30,4%	30,6%	30,0%	28,6%
Σύνολο	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

*Πρόβλεψη

Πηγή: ICAP- Εκτιμήσεις αγοράς

Στον πίνακα 4.2 και στο αντίστοιχο διάγραμμα παρουσιάζεται η εκτίμηση της κατανομής της εγχώριας αγοράς τηλεφωνικών κέντρων ανάλογα με το μέγεθος για την περίοδο 1998-2002, με κριτήριο τις συνολικές πόρτες που αντιστοιχούν στην κάθε κατηγορία, επειδή θεωρείται ότι αποδίδει πιο αντικειμενικά, σε σχέση με τον αριθμό συστημάτων (τεμάχια), την διάρθρωση της αγοράς.



Όπως προκύπτει από τα στοιχεία του πίνακα (στοιχεία 2001), η μεσαία κατηγορία τηλεφωνικών κέντρων καταλαμβάνει το μεγαλύτερο ποσοστό της εγχώριας αγοράς, με μερίδιο 45% περίπου και ακολουθείται από την κατηγορία των μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων με μερίδιο 30%. Τέλος τα πολύ μικρά τηλεφωνικά κέντρα καταλαμβάνουν ποσοστό 25% της συνολικής αγοράς και κατέχουν την τελευταία θέση.

Αναφορικά με τη διαχρονική εξέλιξη των μεγεθών πρέπει να σημειωθεί ότι δεν παρατηρούνται ιδιαίτερα σημαντικές μεταβολές στην κατανομή της εγχώριας αγοράς των τηλεφωνικών κέντρων ανάμεσα στις διάφορες κατηγορίες. Το 2002 προβλέπεται αύξηση της συμμετοχής των μικρών τηλεφωνικών κέντρων και μείωση της μεγάλης και μεσαίας κατηγορίας.

Το σημαντικό μέγεθος των μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων, οφείλεται στο γεγονός ότι κάθε σύστημα που εγκαθίσταται έχει ιδιαίτερα μεγάλο αριθμό πορτών. Οι κυριότεροι χρήστες μεγάλου μεγέθους τηλεφωνικών κέντρων, ανήκουν στις μεγάλες επιχειρήσεις και δημόσιους οργανισμούς, που επιδόθηκαν σε σημαντικές επενδύσεις αγοράς νέου εξοπλισμού κυρίως την τριετία 1998-2000.

Περαιτέρω, τα μεσαία τηλεφωνικά κέντρα, απορροφώνται κυρίως από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και οργανισμούς του δημοσίου. Η πρόσφατη επιβράδυνση των δεικτών οικονομικής ανάπτυξης είναι φυσικό να αντανakλά και στον τομέα των επενδύσεων σε τηλεφωνικά κέντρα, αφού σε πολλές περιπτώσεις η επένδυση σε ηλεκτρονικό εξοπλισμό (ή τουλάχιστον η ανανέωση) αντιμετωπίζεται περισσότερο ελαστικά σε περιόδους περιορισμού της συνολικής ζήτησης.

Τέλος τα μικρά τηλεφωνικά κέντρα καλύπτουν ανάγκες των πολύ μικρών επιχειρήσεων και γραφείων ενώ τα τελευταία έτη έχουν διεισδύσει και στην οικιακή αγορά. Η συγκεκριμένη αγορά εκτιμάται ότι έχει υποστεί τις μικρότερες συνέπειες αφού η εγκατάσταση των δικτύων ISDN, έχει συντελέσει θετικά στην εγκατάσταση σύγχρονων μικρών τηλεφωνικών κέντρων. Επιπλέον, η εμφάνιση του τμήματος των οικιακών τηλεφωνικών κέντρων συντέινει επίσης στην απόκτηση σημαντικού μεριδίου των μικρών τηλεφωνικών κέντρων στο σύνολο της αγοράς.

4.3. Μερίδια αγοράς των Κυριότερων Επιχειρήσεων

Η εγχώρια αγορά καλύπτεται στο μεγαλύτερο ποσοστό από μικρό αριθμό εμπορικών σημάτων – επιχειρήσεων. Με βάση το συνολικό μέγεθος της εγχώριας αγοράς για το 2001 τα μερίδια των σημαντικότερων επιχειρήσεων εκτιμώνται ως εξής:

Κορυφαία θέση στην εγχώρια αγορά κατέχει η εταιρία INTEPTEK ΑΕ, που αντιπροσωπεύει τα τηλεφωνικά κέντρα PANASONIC, με μερίδιο που εκτιμάται ότι ανέρχεται σε 35-37% στο σύνολο της αγοράς για το 2001. Η συγκεκριμένη εταιρία κυριαρχεί στο μεσαίο τμήμα (10-100 πόρτες) της εγχώριας αγοράς.

Αντίστοιχα, η εταιρία ΕΥΡΩΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Ε που διανέμει τα τηλεφωνικά κέντρα Samsung, (κυρίως μικρού μεγέθους), εκτιμάται ότι κατέχει μερίδιο 15% περίπου στο σύνολο της εγχώριας αγοράς.

Η εταιρία ΣΗΜΕΝΣ ΑΕ που διαθέτει τα ομώνυμα τηλεφωνικά κέντρα κατέχει επίσης σημαντικό μερίδιο στην εγχώρια αγορά, ενώ αξιόλογη παρουσία έχουν επίσης και οι συσκευές ALCATEL, τις οποίες διαθέτουν στην εγχώρια αγορά οι εταιρίες NEXTHIRAONE ΕΛΛΑΣ ΑΕ και ANKO ΑΕ, καθώς και η εταιρία ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ (με μερίδιο άνω του 5% η κάθε μία).

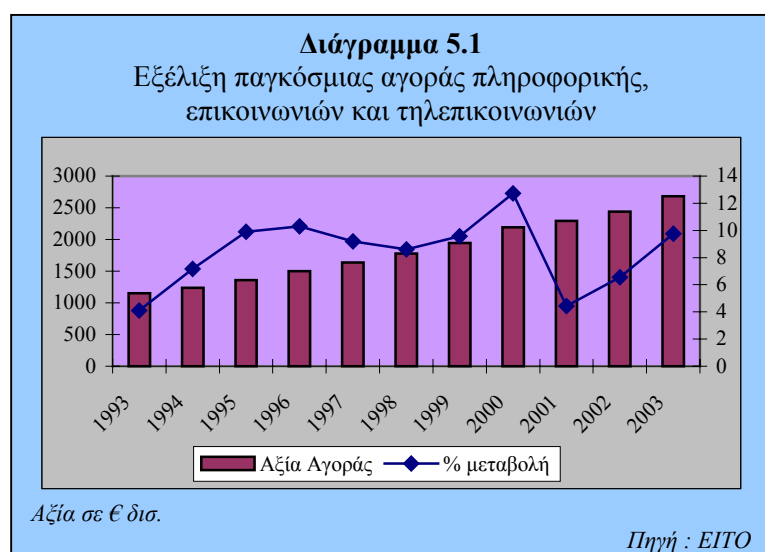
Η εταιρία ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ που διαθέτει τα τηλεφωνικά κέντρα ERICSSON, εκτιμάται ότι κατέχει μερίδιο της τάξης του 3%, ενώ η εταιρία ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΕΒΕ, εκτιμάται ότι κατέχει μερίδιο 2% περίπου.

5. Η ΑΓΟΡΑ ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΈΝΩΣΗ

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται γενικά πληροφοριακά στοιχεία για τον ευρύτερο κλάδο των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών συνολικά (ICT), αλλά και ειδικότερα των τηλεπικοινωνιών και τηλεφωνικών κέντρων, σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

5.1 Γενικά Στοιχεία Ευρωπαϊκής Αγοράς Τηλεπικοινωνιών

Ο ευρύτερος κλάδος των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής, είναι από τους πλέον δυναμικούς και αναπτυσσόμενους, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας που έδωσε ώθηση στην ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών είναι η απελευθέρωση του κλάδου, που επέτρεψε



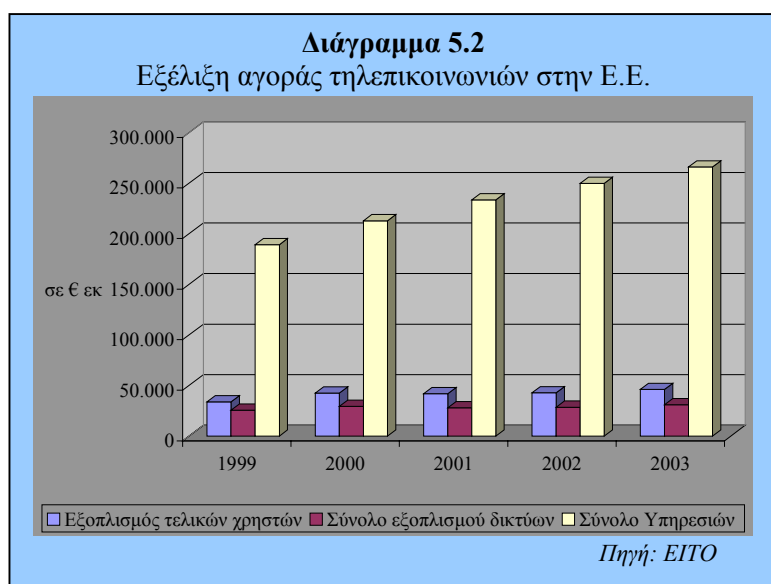
την είσοδο νέων παροχών επικοινωνιακών υπηρεσιών, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα της ευέλικτης τιμολογιακής πολιτικής και της παροχής περισσότερο ολοκληρωμένων υπηρεσιών, που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πελατών. Επιπλέον, το επίπεδο του ανταγωνισμού ενδυναμώθηκε με τη χρησιμοποίηση των «εναλλακτικών δικτύων» που δίνει τη δυνατότητα σε οργανισμούς που δραστηριοποιούνταν στα δίκτυα ενέργειας, μεταφορών,

σιδηροδρόμων, ύδρευσης, κλπ. να δημιουργούν πλέον δική τους τηλεπικοινωνιακή υποδομή, εκμεταλλευόμενοι τα υπάρχοντα δίκτυά τους μαζί με κατάλληλες τεχνολογίες.

Όπως προκύπτει από το διάγραμμα 5.1 η ανάπτυξη του ευρύτερου τομέα της πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών ήταν ιδιαίτερα μεγάλη, με αποτέλεσμα το 2001 να ανέρχεται σε €2.300 δισ. σε παγκόσμιο επίπεδο. Ωστόσο το 2001 σημαδεύεται από σημαντική υποχώρηση του ρυθμού ανάπτυξης. Συγκεκριμένα, το 2001 ο ευρύτερος τομέας πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT), αναπτύχθηκε κατά 4,4%, ενώ το 2000 ο ρυθμός ανάπτυξης ήταν 12,7% και το 1999 9,6%. Ανάμεσα στους παράγοντες που συνέβαλαν σε αυτή την εξέλιξη συγκαταλέγονται η ευρύτερη οικονομική ύφεση και η εν γένει διάψευση των προσδοκιών για τον κλάδο των dot.com, το μεγάλο ύψος τιμήματος των αδειών κινητής τηλεφωνίας τρίτης γενιάς, που είχε ως συνέπεια την μείωση ή καθυστέρηση των επενδύσεων, η μεγάλη ένταση του ανταγωνισμού με επίκεντρο τις τιμές. Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών απορροφά το 54,2% του συνολικού μεγέθους επικοινωνιών και πληροφορικής (για το 2000).

Το διάγραμμα 5.2. απεικονίζει την αγορά των διαφόρων κατηγοριών προϊόντων και υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σύμφωνα με τα αποτελέσματα σχετικής έρευνας που

παρουσιάζεται στην έκδοση EITO 2001 (European Information Technology Observatory). Τα στοιχεία



καλύπτουν την περίοδο 1999-2001, ενώ δίνονται και εκτιμήσεις για τα έτη 2002 και 2003.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία, η συνολική αγορά τηλεπικοινωνιών της Ε.Ε. ακολούθησε αύξουσα πορεία τα τελευταία έτη και υπολογίζεται σε €303,3 δισ. το 2001, παρουσιάζοντας αύξηση 6,4% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Οι υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών αποτελούν το μεγαλύτερο μέρος της αγοράς (77%), ενώ είναι χαρακτηριστικό ότι οι

υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας παρουσιάζουν ιδιαίτερα υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης. Αντίστοιχα υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης εμφάνισαν (το 2000) και οι συσκευές κινητής και ασύρματης τηλεφωνίας, έχοντας ως αποτέλεσμα την αύξηση των συγκεκριμένων τομέων με ιδιαίτερα υψηλούς ρυθμούς, σε σχέση με το σύνολο της αγοράς τηλεπικοινωνιών.

Για τη διετία 2002-2003, η συνολική ευρωπαϊκή αγορά των τηλεπικοινωνιών αναμένεται να συνεχίσει τους σχετικά περιορισμένους ρυθμούς αύξησης, συγκριτικά με τα προηγούμενα έτη. Ειδικότερα το 2002 η αύξηση της συνολικής αγοράς, προβλέπεται να διαμορφωθεί σε 5,9%, ενώ το 2003 ο ετήσιος ρυθμός αύξησης θα ανέρθει σε 6,9%. Ιδιαίτερη κάμψη του ρυθμού μεταβολής αναμένεται για τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, ενώ αντίθετα οι δαπάνες σε εξοπλισμό δικτύων θα αυξηθούν.

5.2 Ανάλυση Ευρωπαϊκής Αγοράς Τηλεπικοινωνιών – Τηλεφωνικά Κέντρα

Η κατηγορία των τηλεφωνικών κέντρων και των συστημάτων εναλλαγής κλήσεων, αποτελεί το 13,6% του υποκλάδου του εξοπλισμού δικτύων και ανέρχεται σε €3,8 δισ. το 2001, παρουσιάζοντας μείωση 4,2% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Γενικότερα, οι ρυθμοί μεταβολής της συγκεκριμένης κατηγορίας είναι ιδιαίτερα χαμηλοί σε σύγκριση τόσο με άλλα προϊόντα και υπηρεσίες του κλάδου εξοπλισμού δικτύων, όσο και σε σχέση με το σύνολο της αγοράς. Οι σχετικά περιορισμένοι ρυθμοί ανάπτυξης της αγοράς τηλεφωνικών κέντρων, είναι ενδεικτικό στοιχείο ωρίμανσης της αγοράς, αφού η πλειοψηφία των επιχειρήσεων έχει εγκαταστήσει συστήματα.

Η μείωση της ρυθμών αύξησης της αγοράς την περίοδο 2000-2001 οφείλεται κυρίως στην αναμονή της νέας τεχνολογίας VoIP. Ωστόσο το 2001 και άλλοι παράγοντες συνέβαλαν στην μείωση της ζήτησης. Συγκεκριμένα, οι παράγοντες μείωσης έχουν ως εξής:

- Η αποδυνάμωση της ευρωπαϊκής οικονομίας οδήγησε στην αύξηση του αριθμού των πτωχεύσεων εταιριών, με αποτέλεσμα την αύξηση της προσφοράς μεταχειρισμένων συστημάτων τηλεφωνικών

κέντρων. Ιδιαίτερα οι πτωχεύσεις των εταιριών νέας τεχνολογίας (dot.com) δημιούργησαν υψηλά επίπεδα προσφοράς σχετικά νέου τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού σε ιδιαίτερα ελκυστικές τιμές.

- Η ανάπτυξη των νέων συστημάτων VoIP, και η αβεβαιότητα σχετικά με τα υπάρχοντα συμβατικά συστήματα τηλεφωνικών κέντρων, οδήγησε σε μείωση του χρόνου χρηματοδοτικής μίσθωσης από 48-60 μήνες σε 24-36 μήνες.

Οι προβλέψεις για τη διετία 2002-2003, ωστόσο είναι ενθαρρυντικές αφού το 2002 προβλέπεται ότι η ευρωπαϊκή αγορά θα παρουσιάσει θετικούς ρυθμούς μεταβολής (1,9%) ενώ το 2003 αναμένεται μεγαλύτερη αύξηση του μεγέθους αγοράς (4,6%).

Σύμφωνα με την έκθεση του ΕΙΤΟ, η αγορά των τηλεφωνικών κέντρων, παρουσιάζει σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης από την εισαγωγή στην αγορά της νέας γενιάς συστημάτων PBX. Τα πλεονεκτήματα των νέων συστημάτων εστιάζονται στο χαμηλό κόστος εγκατάστασης και συντήρησης, στην ευκολία λειτουργίας και αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για την αντικατάσταση των σημερινών τηλεφωνικών κέντρων από τα νέα. Η δυνατότητα ωστόσο διείσδυσης των νέων κέντρων περιορίζεται από τα υφιστάμενα δίκτυα VoIP (voice over ip) τα οποία όμως προς το παρόν χαρακτηρίζονται από χαμηλή ποιότητα, μικρό εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών (π.χ. αναμονή κλήσης, κλπ) σε σχέση με τα συμβατικά συστήματα και τέλος την έλλειψη δικτύων IP νέας γενιάς.

Η αυξημένη διεισδυτικότητα της δεύτερης γενιάς συστημάτων τηλεφωνικών κέντρων οφείλεται στους εξής παράγοντες :

- Αυξημένες δυνατότητες εφαρμογών call center για διαχείριση και διανομή των κλήσεων.
- Νέες δυνατότητες για ανάπτυξη των δικτύων σε σχετικά περιορισμένο κόστος
- Ορισμένες εφαρμογές πληροφορικής παρέχουν δυνατότητες ενσωμάτωσης υψηλού επιπέδου τηλεφωνικών υπηρεσιών στο περιβάλλον των προσωπικών υπολογιστών.

Η γεωγραφική κατανομή της αγοράς τηλεπικοινωνιών σε επίπεδο κράτους μέλους της Ε.Ε., εμφανίζεται στον πίνακα 5.2. του παραρτήματος το οποίο έχει προκύψει από τα αποτελέσματα της σχετικής έρευνας (ΕΙΤΟ 2001). Από τα στοιχεία του πίνακα προκύπτει ότι, η Γερμανία, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Γαλλία συγκεντρώνουν διαχρονικά το μεγαλύτερο μερίδιο στη συνολική ευρωπαϊκή αγορά τηλεπικοινωνιών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 5

Π5.1 Εξέλιξη ευρωπαϊκής αγοράς τηλεπικοινωνιών (1999-2003)									
Προϊόντα / Υπηρεσίες	1999	2000	2001	2002*	2003*	2000/99 (%)	2001/00 (%)	2002/01 (%)	2003/02 (%)
Τηλεφωνικές συσκευές	5.260	5.418	5.491	5.437	5.531	3,0	1,3	-1,0	1,7
Συσκευές κινητής & ασύρματης τηλεφωνίας	25.388	33.796	32.867	33.854	36.780	33,1	-2,7	3,0	8,6
Άλλος τερματικός εξοπλισμός (φαξ, τηλεσυνδιάσκεψη κ.α.)	3.194	3.367	3.485	3.603	3.810	5,4	3,5	3,4	5,7
Εξοπλισμός τελικών χρηστών	33.842	42.581	41.843	42.894	46.121	25,8	-1,7	2,5	7,5
Μετάδοση	4.424	5.047	5.275	5.567	5.979	14,1	4,5	5,5	7,4
Εξοπλισμός εναλλαγής κυκλωμάτων	4.781	4.405	3.928	3.487	3.127	-7,9	-10,8	-11,2	-10,3
Τηλεφωνικά κέντρα & συστήματα εναλλαγής κλήσεων	3.857	3.956	3.789	3.860	4.036	2,6	-4,2	1,9	4,6
Εξοπλισμός δικτύων κινητής τηλεφωνίας	9.269	11.999	10.423	10.937	12.816	29,5	-13,1	4,9	17,2
Άλλος εξοπλισμός δικτύων	3.379	4.105	4.499	4.727	5.130	21,5	9,6	5,1	8,5
Σύνολο εξοπλισμού δικτύων	25.710	29.512	27.914	28.578	31.088	14,8	-5,4	2,4	8,8
Υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας	115.337	120.351	123.563	125.564	127.936	4,3	2,7	1,6	1,9
Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας	56.362	73.320	88.760	100.437	111.168	30,1	21,1	13,2	10,7
Υπηρεσίες μισθωμένων γραμμών & εναλλαγής δεδομένων	10.964	11.630	12.529	13.983	15.653	6,1	7,7	11,6	11,9
Υπηρεσίες Καλωδιακής τηλεόρασης	6.696	7.685	8.710	9.854	11.390	14,8	13,3	13,1	15,6
Σύνολο Υπηρεσιών	189.359	212.986	233.562	249.838	266.147	12,5	9,7	7,0	6,5
Σύνολο Αγοράς Τηλεπικοινωνιών	248.911	285.079	303.319	321.310	343.356	14,5	6,4	5,9	6,9
Αξία σε € εκ.									
*Προβλέψεις									
Πηγή: EITO (European Information Technology Observatory, 2001)									

Π5.2 Ανάλυση της ευρωπαϊκής αγοράς τηλεπικοινωνιών ανά χώρα (1999-2003)									
Χώρα	1999	2000	2001	2002*	2003*	2000/99 (%)	2001/00 (%)	2002/01 (%)	2003/02 (%)
Αυστρία	6.063	7.244	7.784	8.278	8.777	19,5	7,5	6,3	6,0
Βέλγιο / Λουξεμβ.	7.289	8.314	9.192	10.411	11.220	14,1	10,6	13,3	7,8
Γαλλία	34.239	38.173	41.589	43.958	46.343	11,5	8,9	5,7	5,4
Γερμανία	54.453	61.771	64.664	68.262	74.465	13,4	4,7	5,6	9,1
Δανία	4.305	4.608	4.920	5.363	5.826	7,0	6,8	9,0	8,6
Ελλάδα	5.073	5.914	6.362	6.962	7.660	16,6	7,6	9,4	10,0
Ην. Βασίλειο	49.440	57.543	61.418	63.868	67.447	16,4	6,7	4,0	5,6
Ιρλανδία	2.703	3.171	3.474	3.796	4.120	17,3	9,6	9,3	8,5
Ισπανία	20.527	24.650	25.682	27.424	29.096	20,1	4,2	6,8	6,1
Ιταλία	35.116	39.689	41.820	43.902	46.621	13,0	5,4	5,0	6,2
Ολλανδία	12.498	14.931	15.815	16.826	17.860	19,5	5,9	6,4	6,1
Πορτογαλία	5.017	5.633	6.085	6.731	7.316	12,3	8,0	10,6	8,7
Σουηδία	8.128	9.146	9.962	10.773	11.583	12,5	8,9	8,1	7,5
Φιλανδία	4.060	4.292	4.552	4.756	5.022	5,7	6,1	4,5	5,6
Σύνολο	248.911	285.079	303.319	321.310	343.356	14,5	6,4	5,9	6,9
<i>Αξία σε € εκ</i> <i>*Προβλέψεις</i>									
<i>Πηγή: EITO (European Information Technology Observatory, 2002)</i>									

6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Το παρόν κεφάλαιο ολοκληρώνει την εξέταση του κλάδου των τηλεφωνικών κέντρων στην Ελλάδα, όπως αυτά σκιαγραφήθηκαν στις προηγούμενες ενότητες. Στόχος του κεφαλαίου δεν είναι η σύνοψη των ευρημάτων της μελέτης σε κάθε ενότητα, αλλά η αναπαραγωγή των κυριοτέρων συμπερασμάτων σε συνδυασμό με τις εκτιμήσεις για την μελλοντική πορεία του κλάδου. Άλλωστε, μια συμπυκνωμένη εικόνα των βασικών παρατηρήσεων κάθε ενότητας προσφέρεται στην σύνοψη που παρατίθεται στην αρχή της μελέτης.

Η ζήτηση των τηλεφωνικών κέντρων στην εγχώρια αγορά διαμορφώνεται τόσο από τα τεχνικά χαρακτηριστικά των τηλεφωνικών κέντρων, όσο και από την επενδυτική πολιτική κυρίως των επιχειρήσεων. Η επενδυτική πολιτική των επιχειρήσεων, διαμορφώνεται ουσιαστικά από τις γενικότερες οικονομικές συνθήκες, με αποτέλεσμα να καθίστανται ουσιαστικός παράγοντας στη διαμόρφωση του μεγέθους της εγχώριας αγοράς, τουλάχιστον για το τμήμα των μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων. Οι μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμοί (που αποτελούν και τους κυριότερους χρήστες των μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων) επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό για τις επενδυτικές επιλογές τους από την γενικότερη οικονομική συγκυρία. Ειδικότερα, οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα, (που απορροφούν μεγάλο ποσοστό των μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων) ακολουθούν τόσο τον πολιτικό κύκλο όσο και την πορεία των κοινοτικών πλαισίων στήριξης. Το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης περιλαμβάνει δράσεις εκσυγχρονισμού των επιχειρήσεων και οργανισμών, ωστόσο δεν έχει υλοποιηθεί σε σημαντικό βαθμό μέχρι σήμερα.

Αντίστοιχα, οι μικρό – μεσαίες επιχειρήσεις, επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από την τρέχουσα οικονομική συγκυρία. Ωστόσο, η ανάπτυξη και διεύρυνση της τεχνολογίας ISDN αποτελεί ισχυρό παράγοντα ενίσχυσης της κατηγορίας των μεσαίων τηλεφωνικών κέντρων.

Οι ίδιοι παράγοντες επηρεάζουν και το τμήμα των μικρών τηλεφωνικών κέντρων, το οποίο εμφανίζει σαφώς μεγαλύτερη κινητικότητα. Τα μικρά τηλεφωνικά κέντρα καλύπτουν πολύ μικρές επιχειρήσεις και επαγγελματίες (ιατρεία, δικηγορικά γραφεία κλπ) αλλά και «οικιακούς» χρήστες. Το συγκεκριμένο τμήμα της αγοράς έχει επηρεασθεί θετικά από την ανάπτυξη των υποδομών και την ευρύτατη εφαρμογή της νέας τεχνολογίας ISDN. Είναι άλλωστε γνωστό ότι η εκμετάλλευση της τεχνολογίας ISDN, προϋποθέτει την εγκατάσταση σύγχρονου εξοπλισμού τηλεπικοινωνιών από τον τελικό χρήστη.

Η τρέχουσα περίοδος χαρακτηρίζεται περισσότερο από σταθεροποίηση στα επίπεδα πωλήσεων του 2001 και λιγότερο από σημεία ανάκαμψης. Ιδιαίτερα στον τομέα των μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων η στασιμότητα του Γ' ΚΠΣ έχει προκαλέσει εμφανή μείωση.

Το τμήμα των μικρότερων τηλεφωνικών κέντρων, χαρακτηρίζεται περισσότερο από τάσεις ενίσχυσης ορισμένων σημάτων και εταιριών, που σηματοδοτούν ταυτόχρονα και τάσεις συγκέντρωσης σε ορισμένες επιχειρήσεις. Η εκμετάλλευση των δικτύων διανομής αποτελεί στη σημερινή περίοδο ευκαιρία για ορισμένες επιχειρήσεις να εδραιωθούν περισσότερο στην αγορά αποσπώντας μερίδιο.

Ωστόσο, τα δεδομένα είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά για την μελλοντική εξέλιξη της εγχώριας αγοράς. Η υλοποίηση του Γ' ΚΠΣ και κυρίως του προγράμματος «κοινωνία της πληροφορίας», που ενσωματώνει

εφαρμογές τεχνολογικού εκσυγχρονισμού, θα αποτελέσει ενθαρρυντικό στοιχείο ώθησης της εγχώριας ζήτησης. Η επιτάχυνση των ρυθμών υλοποίησης του Γ' ΚΠΣ είναι φυσικό ότι θα δημιουργήσει σημαντική ζήτηση για τηλεφωνικά κέντρα κυρίως μεγάλου μεγέθους, που θα προορίζονται για τον εξοπλισμό μεγάλων οργανισμών του δημοσίου. Αντίστοιχα, η προώθηση χρηματοδοτήσεων για τον εκσυγχρονισμό των επιχειρήσεων κάθε μεγέθους, θα αναθερμάνει τη ζήτηση και για τα μικρότερα τηλεφωνικά κέντρα.

Επιπλέον, ενόψει την τέλεσης των Ολυμπιακών αγώνων του 2004 στην Αθήνα, αναμένεται αναθέρμανση της ζήτησης από τον εκσυγχρονισμό των ξενοδοχείων και την εφαρμογή νέων υπηρεσιών (wireless lan, internet κλπ). Ακόμη, αρκετοί οργανισμοί και επιχειρήσεις θα εκσυγχρονισθούν τεχνολογικά προκειμένου να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις των Ολυμπιακών Αγώνων.

Ένα ιδιαίτερο στοιχείο αφορά τη ζήτηση των νέων εφαρμογών. Σε μεγάλο βαθμό διακρίνεται σημαντική υστέρηση στην προώθηση των νέων εφαρμογών σε χρήστες. Η υστέρηση αυτή οφείλεται από την μια πλευρά στην έλλειψη ενός ισχυρού πλαισίου κινήτρων της αγοράς και, από την άλλη πλευρά, υποδηλώνει αδυναμία των επιχειρήσεων να κατανοήσουν τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι νέες υπηρεσίες στην άσκηση της εργασίας τους, ιδιαίτερα σε ορισμένες εφαρμογές (π.χ. CRM, Call center) που σηματοδοτούν αλλαγή τρόπου διοίκησης των εταιριών.

Είναι προφανές ότι χρειάζεται εύλογο χρονικό διάστημα για την κατανόηση των πλεονεκτημάτων που οι νέες εφαρμογές προσφέρουν στην άσκηση των δραστηριοτήτων τους και, συνάμα, αποτελεί πρόκληση για τις εμπορικές επιχειρήσεις διάθεσης τηλεφωνικών κέντρων, να επικοινωνήσουν καλύτερα τα πλεονεκτήματα των νέων εφαρμογών και να «πείσουν» τους χρήστες σχετικά με την αναγκαιότητα απόκτησης των νέων τηλεφωνικών κέντρων.

Με βάση τις παραπάνω παραδοχές εκτιμάται ότι η αγορά θα αναπτυχθεί με ρυθμούς της τάξης του 5%-7% κατά τη διάρκεια της επόμενης διετίας και μέχρι την τέλεση των ολυμπιακών αγώνων. Από το 2004 και μετά, το κύριο σημείο ανάπτυξης της αγοράς, μετατίθεται στη διείσδυση της νέας γενιάς τηλεφωνικών κέντρων, και κυρίως στον βαθμό αξιοποίησης των νέων εφαρμογών από τις επιχειρήσεις – χρήστες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι:
ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

ICAP Α.Ε.	23/12/02			ΣΕΛΙΔΑ: 1
ΕΤΑΙΡΙΑ: 8026 INTERTEK Α.Ε.				
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO	
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999	
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	3.849.519	4.386.624	4.281.503	
ΓΗΠΕΔΑ - ΟΙΚΟΠΕΔΑ	669.464	669.464	669.464	
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	5.280.103	4.888.088	4.024.220	
ΛΕΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	871.956	863.539	845.799	
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	3.363.910	2.769.649	1.890.148	
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	2.595.835	2.051.683	1.228.023	
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΛΕΩΜ.ΑΚΙ	768.075	717.966	662.125	
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	22.034	15.363	37.362	
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	369.872	719.818	594.806	
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	8.590.120	11.013.056	4.411.780	
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	8.590.120	11.013.056	4.411.780	
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	22.003.853	18.416.792	12.536.402	
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	15.531.095	14.811.877	12.520.875	
ΧΡΕΩΓΡΑΦΑ	6.456.346	3.521.643	0	
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	16.412	83.272	15.528	
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	3.137.544	1.252.493	4.534.075	
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	37.581.037	35.068.966	25.763.759	

ΠΑΘΗΤΙΚΟ				
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	17.866.363	17.017.664	15.201.227	
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	8.241.526	8.241.526	8.241.526	
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	9.624.837	8.776.138	6.959.701	
ΜΕΣΟ. & ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ.& ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	4.692.006	3.183.891	1.089.849	
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	4.692.006	3.183.891	1.089.849	
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	15.022.668	14.867.410	9.472.684	
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	10.609.561	5.901.318	4.673.820	
ΜΕΡΙΣΜ.ΠΛΗΡΩΤ.-ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΝΟ	1.675.827	2.656.813	2.063.525	
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΜΕΤΟΧΩΝ-ΕΤΑΙΡΩΝ	572.119	424.792	310.418	
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	2.165.161	5.884.487	2.424.921	
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	37.581.037	35.068.966	25.763.759	

	01/01/2001	01/01/2000	01/01/1999	
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999	
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	52.512.963	82.183.067	47.045.667	
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	39.750.509	63.796.957	35.595.988	
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	12.762.453	18.386.110	11.449.679	

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	83.767	241.347	244.470	
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	217.554	298.078	342.371	
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	8.362.931	8.440.144	6.448.355	
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	4.265.736	9.889.236	4.903.422	

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	2.066.851	1.237.221	1.512.147	
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	1.742.167	3.071.175	1.000.540	
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	0	0	0	
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	594.824	910.988	754.682	
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	594.824	910.988	754.682	
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	4.590.420	8.055.281	5.415.029	

ΚΑΘΑΡΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	1.648.305	2.637.288	2.043.897	
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	2.090.518	3.655.149	1.906.941	

ICAP Α.Ε.

23/12/02

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 8026 INTERTEK Α.Ε.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	25,69 %	47,33 %	35,62 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	21,31 %	41,35 %	35,34 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	20,35 %	39,87 %	33,24 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	24,30 %	22,37 %	24,34 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	8,11 %	12,00 %	10,37 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	9,14 %	10,13 %	12,17 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	8,73 %	9,77 %	11,45 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	2,33 X	4,08 X	2,90 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	2,94 X	4,84 X	3,11 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	6,52 :1	5,53 :1	4,46 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	1,10 :1	1,06 :1	0,69 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	22,10 :1	28,02 :1	16,82 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,79 :1	0,84 :1	0,93 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	2,25 X	2,06 X	2,27 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,67 X	1,32 X	1,80 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	18.709	15.815	12.010
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	22.558	20.202	16.291
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	108 ΗΜ.	66 ΗΜ.	97 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	97 ΗΜ.	34 ΗΜ.	48 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	79 ΗΜ.	63 ΗΜ.	45 ΗΜ.

(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.

=====

ICAP Α.Ε.		23/12/02		
		ΣΕΛΙΔΑ: 1		
ΕΤΑΙΡΙΑ: 29588 NEXTIRAONE ΕΛΛΑΣ Α.Ε.				
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO	
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999	
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	252.771	228.000	159.592	
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	601.652	495.431	433.696	
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	128.511	53.928	51.128	
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	494.802	399.557	341.990	
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	426.911	350.430	297.004	
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	67.891	49.127	44.986	
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	17.409	19.533	16.757	
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	0	58.665	0	
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	1.346.470	1.287.234	1.190.867	
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	1.346.470	1.287.234	1.190.867	
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	1.575.761	5.861.781	6.398.562	
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	1.530.354	5.572.719	6.179.134	
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	45.407	289.062	219.428	
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	1.019.790	711.084	865.931	
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	4.194.791	8.088.100	8.614.952	

ΠΑΘΗΤΙΚΟ				
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	719.316	923.387	926.747	
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	381.511	381.511	381.511	
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	1.569.127	160.470	160.470	
ΑΔΙΑΝ. ΚΕΡΔΗ-ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΖΗΜΙ	1.231.322-	381.406	384.766	
ΜΕΣΟ.& ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ.& ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	67.469	50.550	92.452	
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	67.469	50.550	92.452	
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	3.408.006	7.114.163	7.595.753	
ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΤΡΑΠ.-ΔΟΣΕΙΣ Μ.ΔΑΝΕΙ	1.702.128	2.277.591	3.052.091	
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	447.778	4.183.924	3.985.875	
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	1.258.100	652.649	557.787	
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	4.194.791	8.088.100	8.614.952	

	01/01/2001	01/01/2000	01/01/1999	
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999	
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	5.808.093	9.865.365	14.050.738	
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	3.583.178	6.340.029	9.957.042	
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	2.224.915	3.525.335	4.093.696	

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	75.830	68.343	101.183	
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	181.804	290.773	0	
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	2.514.617	3.263.463	3.515.032	
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	395.675-	39.442	679.847	

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	126.016	101.828	84.396	
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	617.478	130.380	468.693	
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	0	0	0	
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	95.971	77.018	77.793	
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	95.971	77.018	77.793	
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	887.137-	10.891	295.551	

ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	0	14.251	118.368	

ICAP A.E.

23/12/02

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 29588 NEXTIRAONE ΕΛΛΑΣ Α.Ε.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	123,33-%	1,18 %	31,89 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	89,65-%	30,97 %	29,00 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	112,75-%	1,12 %	29,00 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	38,31 %	35,73 %	29,14 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	6,72-%	0,40 %	4,80 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	11,99-%	3,04 %	2,09 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	15,08-%	0,11 %	2,09 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	7,48 X	10,20 X	13,89 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	8,18 X	10,76 X	15,27 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	3,34 :1	6,50 :1	7,14 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	4,83 :1	7,76 :1	8,30 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	---	1,04 :1	---
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,91 :1	0,95 :1	0,91 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,16 X	1,10 X	1,11 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	0,75 X	0,88 X	0,93 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	534	746	860
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	787	974	1.019
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	96 ΗΜ.	206 ΗΜ.	161 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	46 ΗΜ.	241 ΗΜ.	146 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	137 ΗΜ.	74 ΗΜ.	44 ΗΜ.

(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.

=====

ICAP Α.Ε.	23/12/02			ΣΕΛΙΔΑ: 1
ΕΤΑΙΡΙΑ: 221573 ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Ε.				
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO	
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999	
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	11.995	16.742	14.142	
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	44.900	43.134	35.463	
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	22.256	20.822	11.161	
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	64.627	54.412	38.706	
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	42.779	34.392	29.224	
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	21.847	20.021	9.482	
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	7.199	7.199	6.225	
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	2.268	0	0	
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	133.134	114.853	225.007	
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	133.134	114.853	225.007	
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	716.631	318.632	399.883	
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	305.666	311.451	397.482	
ΧΡΕΩΓΡΑΦΑ	396.185	0	0	
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	14.780	7.181	2.401	
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	38.579	562.001	398.823	
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	900.340	1.012.229	1.037.855	

ΠΑΘΗΤΙΚΟ				
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	206.091	198.894	78.371	
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	176.040	58.694	58.694	
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	28.603	19.677	19.677	
ΑΔΙΑΝ. ΚΕΡΔΗ-ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΖΗΜΙ	1.448	120.522	0	
ΜΕΣΟ. & ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ. & ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	91.051	113.711	85.990	
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	91.051	113.711	85.990	
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	603.198	699.624	873.494	
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	259.856	261.183	213.720	
ΜΕΡΙΣΜ.ΠΛΗΡΩΤ.-ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΝΟ	162.876	146.735	287.014	
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	180.466	291.707	372.760	
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	900.340	1.012.229	1.037.855	

	01/01/2001	01/01/2000	01/01/1999	
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999	
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	1.982.338	2.635.698	2.217.775	
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	1.409.097	1.619.721	1.360.135	
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	573.241	1.015.977	857.640	

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	199.083	143.680	109.814	
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	2.081	2.732	3.891	
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	491.654	688.698	480.320	
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	278.588	468.226	483.243	

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	40.144	7.806	17.576	
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	33.089	8.276	7.099	
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	0	0	0	
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	10.383	15.850	7.316	
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	10.383	15.850	7.316	
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	285.644	467.756	493.720	

ΚΑΘΑΡΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	162.876	146.735	287.014	
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	115.526	200.499	196.408	

ICAP A.E.

23/12/02

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 221573 ΣΟΥΗΔΙΚΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Ε.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	138,60 %	235,18 %	629,98 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	96,83 %	150,51 %	302,75 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	96,13 %	149,63 %	300,39 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	28,92 %	38,55 %	38,67 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	12,77 %	16,85 %	20,76 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	13,19 %	16,93 %	21,38 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	13,09 %	16,83 %	21,21 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	7,34 X	8,89 X	14,16 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	10,58 X	13,97 X	29,70 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	117,54 :1	32,76 :1	20,76 :1
ΣΧΕΣΗ ΕΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	3,37 :1	4,09 :1	12,24 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2)	138,26 :1	172,21 :1	127,89 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,69 :1	0,64 :1	0,48 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,47 X	1,42 X	1,17 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,23 X	1,25 X	0,91 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	285	296	150
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	297	313	164
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	56 ΗΜ.	43 ΗΜ.	65 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	67 ΗΜ.	59 ΗΜ.	57 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	34 ΗΜ.	26 ΗΜ.	60 ΗΜ.

(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.

=====

ICAP Α.Ε.		23/12/02	
		ΣΕΛΙΔΑ: 1	
ΕΤΑΙΡΙΑ: 225637 ΕΥΡΩΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Ε.			
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	1.476.639	1.678.949	326.726
ΓΗΠΕΔΑ - ΟΙΚΟΠΕΔΑ	0	0	247.645
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	513.068	465.702	58.832
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	1.517.607	1.467.008	0
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	581.961	280.540	0
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	581.961	280.540	0
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	22.055	20.910	20.249
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	5.869	5.869	0
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	4.551.687	5.058.442	5.656.590
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	4.551.687	5.058.442	5.656.590
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	11.367.232	12.515.102	8.734.964
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	10.037.554	11.262.779	6.475.560
ΧΡΕΩΓΡΑΦΑ	1.248.525	1.248.173	2.248.247
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	81.153	4.150	11.158
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	1.444.418	1.735.965	3.303.903
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	18.839.976	20.988.458	18.022.183

ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	987.817	838.178	1.484.340
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	200.000	82.004	82.004
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	966.977	1.084.622	1.091.577
ΑΔΙΑΝ. ΚΕΡΔΗ-ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΖΗΜΙ	179.160-	328.448-	310.759
ΜΕΣΟ.& ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ.& ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	5.803.001	11.398	18.125
ΜΕΣΟΜΑΚΡ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	5.803.001	0	0
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	0	11.398	18.125
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	12.049.157	20.138.882	16.519.718
ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΤΡΑΠ.-ΔΟΣΕΙΣ Μ.ΔΑΝΕΙ	1.093.550	11.949.394	3.214.591
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	10.463.152	7.672.898	12.595.002
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	492.455	516.590	710.125
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	18.839.976	20.988.458	18.022.183

	01/01/2001	01/01/2000	01/01/1999
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	26.354.784	24.121.952	17.953.570
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	21.961.813	18.986.427	14.411.357
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	4.392.972	5.135.525	3.542.213

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	514.472	656.789	226.703
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	660.825	847.592	157.394
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	4.057.274	4.766.817	2.660.205
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	189.345	177.905	951.316

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	89.536	463.428	672.302
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	71.980	991.067	842.676
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	0	280.540	0
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	281.047	280.540	0
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	281.047	0	0
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	206.901	630.273-	780.942

ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	0	0	234.547

ICAP Α.Ε.	3	23/12/02	ΣΕΛΙΔΑ: 2
ΕΤΑΙΡΙΑ: 225637 ΕΥΡΩΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Ε.			
ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	20,95 %	75,20-%	52,61 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	12,78 %	25,58 %	62,45 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	3,05 %	74,19-%	51,98 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	16,67 %	21,29 %	19,73 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	0,70 %	0,72 %	5,23 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	3,23 %	0,88 %	5,16 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	0,77 %	2,54-%	4,30 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	3,96 X	29,17 X	12,10 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	27,20 X	29,56 X	12,25 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	4,69 :1	0,51 :1	4,90 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	18,07 :1	24,04 :1	11,14 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	1,31 :1	0,26 :1	5,96 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,15 :1	0,99 :1	0,99 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,44 X	0,96 X	1,07 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,06 X	0,71 X	0,73 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	5.314	829-	1.176
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	6.791	850	1.502
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	139 ΗΜ.	170 ΗΜ.	132 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	174 ΗΜ.	148 ΗΜ.	319 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	76 ΗΜ.	97 ΗΜ.	143 ΗΜ.
(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	(2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.		
=====			

ICAP Α.Ε.	23/12/02		
	ΣΕΛΙΔΑ: 1		
ΕΤΑΙΡΙΑ: 2020585 ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ, Ε., Α.Ε.			
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	123.056	138.113	121.717
ΓΗΠΕΔΑ - ΟΙΚΟΠΕΔΑ	801	801	572
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	308.042	297.059	243.800
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	16.505	16.505	16.505
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	202.292	176.252	139.161
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	192.664	169.925	136.135
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	9.628	6.327	3.026
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	788.198	986.800	757.682
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	788.198	986.800	757.682
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	996.095	798.797	661.708
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	980.612	789.910	656.293
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	15.483	8.886	5.415
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	125.305	60.857	11.771
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	2.032.654	1.984.566	1.552.877

ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	653.642	375.143	436.208
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	469.552	352.164	225.972
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	210.237	210.236	210.236
ΑΔΙΑΝ. ΚΕΡΔΗ-ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΖΗΜΙ	26.148-	187.257-	0
ΜΕΣΟ. & ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ. & ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	31.145	31.146	32.208
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	31.145	31.146	32.208
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	1.347.867	1.578.277	1.084.461
ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΤΡΑΠ.-ΔΟΣΕΙΣ Μ.ΔΑΝΕΙ	685.352	1.015.542	526.157
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	371.940	342.028	490.515
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	290.575	220.707	67.789
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	2.032.654	1.984.566	1.552.877

	01/01/2001	01/01/2000	01/01/1999
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	4.268.059	2.793.913	2.195.789
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	3.170.788	1.988.792	1.479.563
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	1.097.271	805.121	716.226

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	10.304	8.191	7.081
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	83.081	94.691	80.261
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	583.337	598.063	544.681
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	441.157	120.558	98.365

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	16.662	30.720	6.976
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	13.838	326.257	71.316
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	27.073	22.239	18.847
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	27.073	22.239	18.847
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	443.981	174.978-	34.025

ΚΑΘΑΡΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	0	0	16.836
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	168.208	0	15.486

ICAP A.E.

23/12/02

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 2020585 ΔΑΣΚΑΛΑΚΗΣ, Ε., Α.Ε.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	67,92 %	46,64-%	7,80 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	76,97 %	19,76-%	24,40 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	64,83 %	43,07-%	7,26 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	25,71 %	28,82 %	32,62 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	10,31 %	4,30 %	4,47 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	12,32 %	2,87-%	5,19 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	10,38 %	6,24-%	1,54 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	6,25 X	6,90 X	4,70 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	6,55 X	7,47 X	5,05 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	5,56 :1	2,94 :1	3,85 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	2,11 :1	4,29 :1	2,56 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	6,34 :1	---	1,42 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,95 :1	0,92 :1	0,93 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,42 X	1,17 X	1,32 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	0,82 X	0,54 X	0,62 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	562	268	347
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	685	406	468
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	84 ΗΜ.	103 ΗΜ.	109 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	43 ΗΜ.	63 ΗΜ.	121 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	91 ΗΜ.	181 ΗΜ.	187 ΗΜ.

(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.

=====

ICAP A.E.	23/12/02		
	ΣΕΛΙΔΑ: 1		
ΕΤΑΙΡΙΑ: 2050770 ΛΑΝΤΕΚ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.			
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	1.128.962	1.307.783	827.034
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	1.187.642	1.149.910	965.511
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	1.501.360	1.389.376	898.406
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	1.644.061	1.341.825	1.105.177
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	881.387	781.990	699.563
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	762.675	559.836	405.614
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	84.021	110.321	68.293
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	1.778.184	1.494.944	2.155.375
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	1.778.184	1.494.944	2.155.375
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	18.907.889	17.575.061	18.929.415
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	18.701.501	16.488.050	15.578.902
ΧΡΕΩΓΡΑΦΑ	0	774.128	3.168.399
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	206.388	312.883	182.113
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	59.239	397.062	293.212
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	21.874.274	20.774.850	22.205.036

ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	10.278.036	9.213.661	10.041.042
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	1.602.348	1.602.348	1.602.348
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	4.665.855	4.902.929	7.216.822
ΑΔΙΑΝ. ΚΕΡΔΗ-ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΖΗΜΙ	4.009.833	2.708.384	1.221.872
ΜΕΣΟ. & ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ. & ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	35.592	147.803	116.836
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	35.592	147.803	116.836
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	11.560.646	11.413.385	12.047.158
ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΤΡΑΠ.-ΔΟΣΕΙΣ Μ.ΔΑΝΕΙ	5.883.473	2.777.027	2.095.800
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	3.361.473	5.978.107	6.414.729
ΜΕΡΙΣΜ.ΠΛΗΡΩΤ.-ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΝΟ	66.475	64.070	100.760
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	2.249.225	2.594.180	3.435.868
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	21.874.274	20.774.850	22.205.036

	01/01/2001	01/01/2000	01/01/1999
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	12.744.196	21.802.750	18.682.809
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	5.916.063	14.798.562	11.522.043
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	6.828.133	7.004.188	7.160.766

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	6.553	16.376	37.984
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	433.915	308.652	255.284
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	3.716.879	3.661.347	3.436.681
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	2.683.892	3.050.565	3.506.785

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	150.571	48.531	8.889.978
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	461.600	345.109	2.734.876
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	303.101	246.257	226.043
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	303.101	246.257	226.043
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	2.372.863	2.753.987	9.661.887

ΚΑΘΑΡΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	60.088	57.685	96.141
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	933.683	1.110.794	1.298.674

ICAP A.E.

23/12/02

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 2050770 ΛΑΝΤΕΚ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	23,09 %	29,89 %	96,22 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	27,21 %	32,72 %	97,63 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	23,01 %	29,42 %	95,12 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	53,58 %	32,13 %	38,33 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	21,05 %	13,98 %	18,73 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	22,01 %	14,04 %	52,97 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	18,61 %	12,62 %	51,61 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	1,24 X	2,33 X	1,84 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	1,24 X	2,37 X	1,86 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	9,87 :1	7,82 :1	13,39 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	1,13 :1	1,25 :1	1,21 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	6,47 :1	9,92 :1	38,85 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	1,00 :1	0,98 :1	0,99 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,79 X	1,71 X	1,77 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,62 X	1,55 X	1,58 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	9.185	8.054	9.331
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	10.314	9.361	10.158
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	536 ΗΜ.	276 ΗΜ.	304 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	207 ΗΜ.	147 ΗΜ.	203 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	110 ΗΜ.	37 ΗΜ.	68 ΗΜ.
(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	(2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.		

=====

ICAP Α.Ε.		23/12/02	
		ΣΕΛΙΔΑ: 1	
ΕΤΑΙΡΙΑ: 2054005 ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β.&Ε.Ε.			
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	2.602.105	2.735.839	2.288.836
ΓΗΠΕΔΑ - ΟΙΚΟΠΕΔΑ	141.178	141.177	100.842
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	2.122.897	1.943.924	1.282.506
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	1.611.687	1.597.866	1.284.434
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	3.177.711	2.283.522	2.512.073
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	4.541.154	3.265.412	2.912.942
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	1.173.399	986.175	749.382
ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ ΜΗΧΑΝ. ΕΞΟΠΛ.	1.192.796	1.055.877	915.328
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	2.174.960	1.223.360	1.248.232
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	1.484	1.485	1.379
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	88.304	33.277	20.543
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	1.608.077	1.364.605	1.773.881
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	1.242.831	926.119	1.119.627
ΥΛΕΣ & ΥΛΙΚΑ	365.246	438.486	654.254
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	4.675.798	3.832.326	3.199.771
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	3.891.840	3.369.388	2.801.699
ΧΡΕΩΓΡΑΦΑ	195.821	195.821	86.095
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	588.137	267.117	311.977
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	1.015.945	516.132	953.802
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	9.901.926	8.448.901	8.216.291

ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	4.547.465	4.412.220	3.437.506
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	1.894.025	1.284.314	821.717
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	2.297.654	2.589.670	2.153.191
ΑΔΙΑΝ. ΚΕΡΔΗ-ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΖΗΜΙ	355.786	538.236	462.597
ΜΕΣΟ.& ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ.& ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	657.748	422.629	586.175
ΜΕΣΟΜΑΚΡ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	647.441	405.655	584.590
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	10.307	16.974	1.585
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	4.696.713	3.614.051	4.192.610
ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΤΡΑΠ.-ΔΟΣΕΙΣ Μ.ΔΑΝΕΙ	1.459.684	1.008.282	303.486
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	1.922.327	1.548.619	2.554.811
ΜΕΡΙΣΜ.ΠΛΗΡΩΤ.-ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΝΟ	662.909	449.511	58.694
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	651.794	607.639	1.275.618
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	9.901.926	8.448.901	8.216.291

	01/01/2001	01/01/2000	01/01/1999
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	9.736.255	9.098.853	10.704.458
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	7.162.269	6.432.660	7.268.678
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	2.573.986	2.666.192	3.435.780

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	447.936	546.430	346.715
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	227.571	236.332	346.450
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	1.603.324	1.227.557	871.451
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	1.191.027	1.748.734	2.564.593

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	838.153	725.993	521.796
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	47.250	187.032	796.332
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	0	28.907	28.907
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	1.275.745	1.236.235	938.477
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	1.275.745	1.207.328	909.570
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	1.981.929	2.258.788	2.261.150

ΚΑΘΑΡΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	662.909	449.511	58.694
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	636.721	706.759	867.598

ICAP Α.Ε.

23/12/02

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 2054005 ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β.&Ε.Ε.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	43,58 %	51,19 %	65,78 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	42,45 %	51,61 %	64,81 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	38,08 %	46,72 %	56,20 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	26,44 %	29,30 %	32,10 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	11,69 %	18,13 %	23,21 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	21,70 %	25,87 %	23,60 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	19,46 %	23,42 %	20,46 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	1,96 X	1,99 X	2,75 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	2,24 X	2,19 X	3,21 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	2,07 :1	1,79 :1	1,77 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	1,18 :1	0,91 :1	1,39 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	9,71 :1	10,56 :1	7,53 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,87 :1	0,91 :1	0,85 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,55 X	1,58 X	1,41 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,09 X	1,13 X	0,92 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	2.603	2.099	1.735
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	5.205	4.835	4.024
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	146 ΗΜ.	135 ΗΜ.	96 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	98 ΗΜ.	88 ΗΜ.	128 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	82 ΗΜ.	77 ΗΜ.	89 ΗΜ.

(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.

=====

ICAP Α.Ε.	23/12/02		
	ΣΕΛΙΔΑ: 1		
ΕΤΑΙΡΙΑ: 2077790 ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε.			
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	30/09/2001	30/09/2000	30/09/1999
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	21.264.770	17.795.293	18.139.639
ΓΗΠΕΔΑ - ΟΙΚΟΠΕΔΑ	2.532.200	2.673.814	2.673.814
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	12.258.070	11.005.729	11.013.764
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	944.763	812.930	1.042.360
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	7.837.824	7.624.041	7.566.762
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	7.829.230	7.608.044	7.561.051
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	8.594	15.997	5.711
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	659.536	946.360	2.023.108
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	12.708.025	9.980.502	8.953.356
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	32.330.176	24.421.702	20.734.759
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	23.781.604	15.361.423	8.216.784
ΗΜΙΚΑΤΕΡΓ. ΠΡΟΙΟΝΤΑ	7.838.868	8.666.192	11.542.128
ΥΛΕΣ & ΥΛΙΚΑ	709.704	394.087	975.847
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	111.728.901	82.759.780	49.720.202
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	66.508.543	61.059.853	45.823.789
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	45.220.358	21.699.927	3.896.414
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	3.200.841	2.187.495	3.321.731
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	168.524.687	127.164.270	91.916.332

ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	28.745.753	24.816.760	21.617.473
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	16.360.179	16.360.179	16.360.179
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	12.382.668	8.454.794	5.255.803
ΑΔΙΑΝ. ΚΕΡΔΗ-ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΖΗΜΙ	2.906	1.787	1.491
ΜΕΣΟ.& ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ.& ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	21.506.271	13.815.073	11.327.545
ΜΕΣΟΜΑΚΡ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	3.874	0	0
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	21.502.397	13.815.073	11.327.545
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	118.272.663	88.532.437	58.971.313
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	55.156.554	42.585.937	30.860.393
ΜΕΡΙΣΜ.ΠΛΗΡΩΤ.-ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΝΟ	5.720.000	3.668.379	0
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΜΕΤΟΧΩΝ-ΕΤΑΙΡΩΝ	0	93.467	12.025.969
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	57.396.109	42.184.654	16.084.951
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	168.524.687	127.164.270	91.916.332

	01/10/2000	01/10/1999	01/10/1998
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	30/09/2001	30/09/2000	30/09/1999
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	274.506.326	212.948.467	139.915.419
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	219.474.125	171.923.404	107.929.620
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	55.032.202	41.025.062	31.985.799

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	15.344.767	9.746.357	7.505.943
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	71.135	719.830	2.110.313
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	42.260.280	33.771.178	27.205.015
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	28.045.554	16.280.411	10.176.414

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	6.849.833	2.936.983	2.875.193
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	13.314.142	4.437.186	3.666.216
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	1.379.829	1.096.247	946.392
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	1.379.829	1.096.247	946.392
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	21.581.245	14.780.208	9.385.391

ΚΑΘΑΡΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	5.720.000	3.668.379	732.411
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	11.932.787	6.720.807	4.703.727

ICAP A.E.

23/12/02

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 2077790 ΣΗΜΕΝΣ Α.Ε.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	75,08 %	59,56 %	43,42 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	43,09 %	40,12 %	34,89 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	42,95 %	38,26 %	28,49 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	20,05 %	19,27 %	22,86 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	9,68 %	7,31 %	6,90 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	7,47 %	6,96 %	7,80 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	7,45 %	6,64 %	6,37 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	5,77 X	5,76 X	4,47 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	10,08 X	8,97 X	6,82 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	6,36 :1	5,62 :1	4,60 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	4,86 :1	4,12 :1	3,25 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2)	304,38 :1	21,53 :1	5,45 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,57 :1	0,64 :1	0,66 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,25 X	1,24 X	1,25 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	0,59 X	0,71 X	0,83 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	28.987	20.837	14.805
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	50.252	38.632	32.945
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	88 ΗΜ.	105 ΗΜ.	120 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	92 ΗΜ.	90 ΗΜ.	104 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	54 ΗΜ.	52 ΗΜ.	70 ΗΜ.
(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	(2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.		

=====

ICAP Α.Ε.		23/12/02	
		ΣΕΛΙΔΑ: 1	
ΕΤΑΙΡΙΑ: 2082200 INTEAL ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β.Ε.Ε.			
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	2.607.545	2.390.518	1.335.319
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	2.939.025	2.418.104	1.263.034
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	2.378.293	2.139.084	1.815.918
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	3.081.125	2.530.289	2.011.498
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	1.076.357	808.995	661.893
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	2.004.768	1.721.294	1.349.605
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	24.367	22.503	10.271
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	346.985	341.115	257.594
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	9.364.152	10.475.645	4.349.068
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	9.364.152	10.475.645	4.349.068
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	20.640.574	25.449.453	19.027.008
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	18.017.646	21.158.855	14.687.844
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	2.622.928	4.290.597	4.339.164
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	562.901	397.133	226.392
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	33.175.172	38.712.748	24.937.787

ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	1.312.969	6.855.727	3.982.609
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	6.940.572	6.940.572	2.538.518
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	172.528	172.528	685.280
ΑΔΙΑΝ. ΚΕΡΔΗ-ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΖΗΜΙ	5.800.131-	257.372-	758.811
ΜΕΣΟ.& ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ.& ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	313.260	7.284	138
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	313.260	7.284	138
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	31.548.943	31.849.737	20.955.040
ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΤΡΑΠ.-ΔΟΣΕΙΣ Μ.ΔΑΝΕΙ	16.357.551	13.349.432	12.928.129
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	14.104.901	16.347.055	6.397.212
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΜΕΤΟΧΩΝ-ΕΤΑΙΡΩΝ	79.188	754.477	107.164
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	1.007.303	1.398.773	1.522.536
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	33.175.172	38.712.748	24.937.787

	01/01/2001	01/01/2000	01/01/1999
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	31.794.967	33.351.099	24.325.180
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	28.513.339	28.930.594	19.268.431
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	3.281.627	4.420.505	5.056.748

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	1.472.954	1.951.894	1.532.983
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	1.246.975	1.212.936	1.687.328
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	7.855.831	5.745.972	4.129.227
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	4.348.224-	586.508-	773.177

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	132.646	191.915	153.365
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	1.290.998	621.594	222.932
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	36.182	0	0
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	550.923	518.791	478.735
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	514.742	518.791	478.735
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	5.542.758-	1.016.187-	703.610

ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	0	0	289.817

ICAP Α.Ε.

23/12/02

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 2082200 INTEAL ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β.Ε.Ε.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	422,15-%	14,82-%	17,67 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	264,16-%	2,87 %	60,03 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	340,84-%	14,81-%	17,67 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	10,32 %	13,25 %	20,79 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	13,07-%	1,66-%	2,99 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	12,91-%	0,56 %	9,25 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	16,66-%	2,88-%	2,72 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	20,46 X	5,14 X	6,49 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	25,34 X	5,15 X	6,49 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	0,73 :1	3,39 :1	3,73 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	24,27 :1	4,65 :1	5,26 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	---	0,16 :1	1,42 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,81 :1	1,00 :1	1,00 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	0,97 X	1,14 X	1,13 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	0,59 X	0,68 X	0,71 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	981-	4.472	2.647
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	1.626	6.863	3.983
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	207 ΗΜ.	232 ΗΜ.	220 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	181 ΗΜ.	206 ΗΜ.	121 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	120 ΗΜ.	132 ΗΜ.	82 ΗΜ.

(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.

=====

ICAP Α.Ε.		23/12/02		
		ΣΕΛΙΔΑ: 1		
ΕΤΑΙΡΙΑ: 2091140 ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.Β.Ε.				
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO	
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999	
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	2.777.075	2.928.927	2.539.032	
ΓΗΠΕΔΑ - ΟΙΚΟΠΕΔΑ	1.342.568	1.342.568	958.979	
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	5.655.967	5.314.448	4.970.087	
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	161.720	161.720	154.530	
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	4.438.310	3.948.605	3.611.489	
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	4.296.230	3.827.994	3.511.988	
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	142.080	120.610	99.501	
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	55.130	58.797	66.926	
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	9.077.001	9.383.519	8.571.404	
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	8.848.670	9.210.007	8.453.547	
ΥΛΕΣ & ΥΛΙΚΑ	228.331	173.511	117.858	
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	74.152.172	68.087.809	74.387.525	
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	72.478.065	66.436.399	72.144.217	
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	1.674.106	1.651.410	2.243.307	
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	17.452.182	13.816.285	7.095.953	
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	103.458.430	94.216.540	92.593.913	

ΠΑΘΗΤΙΚΟ				
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	17.630.301	19.520.472	19.216.652	
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	10.578.207	10.191.847	10.191.847	
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	5.084.768	5.254.876	4.659.868	
ΑΔΙΑΝ. ΚΕΡΔΗ-ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΖΗΜΙ	1.967.326	4.073.749	4.364.936	
ΜΕΣΟ.& ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ.& ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	8.228.668	15.772.323	22.038.095	
ΜΕΣΟΜΑΚΡ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	0	8.080.704	15.606.750	
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	8.228.668	7.691.618	6.431.346	
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	77.599.461	58.923.745	51.339.167	
ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΤΡΑΠ.-ΔΟΣΕΙΣ Μ.ΔΑΝΕΙ	1.231.812	805.203	11.616.575	
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	18.024.243	15.610.826	18.572.109	
ΜΕΡΙΣΜ.ΠΛΗΡΩΤ.-ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΝΟ	2.500.000	2.347.762	2.347.762	
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΜΕΤΟΧΩΝ-ΕΤΑΙΡΩΝ	46.769.136	32.179.278	12.986.069	
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	9.074.271	7.980.675	5.816.652	
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	103.458.430	94.216.540	92.593.913	

	01/01/2001	01/01/2000	01/01/1999	
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999	
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	163.833.480	154.083.927	149.451.542	
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	130.016.293	118.307.809	116.170.785	
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	33.817.186	35.776.117	33.280.757	

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	2.105.427	1.526.019	1.217.473	
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	1.424.208	1.788.722	1.707.654	
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	26.192.267	25.718.785	23.894.321	
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	8.306.139	9.794.629	8.896.255	

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	1.252.776	445.253	2.005.012	
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	2.092.349	2.179.903	3.645.271	
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	0	0	0	
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	532.752	466.192	372.795	
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	532.752	466.192	372.795	
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	7.466.567	8.059.979	7.255.997	

ΚΑΘΑΡΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	2.500.000	2.347.762	2.347.762	
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	3.124.718	3.945.984	3.302.468	

ICAP A.E.

23/12/02

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 2091140 ΦΙΛΙΠΠΕ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.Β.Ε.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	42,35 %	41,29 %	37,76 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	34,38 %	27,91 %	21,73 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	28,87 %	22,84 %	17,59 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	20,64 %	23,22 %	22,27 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	5,01 %	6,29 %	5,90 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	5,36 %	6,33 %	5,95 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	4,50 %	5,18 %	4,82 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	6,42 X	4,41 X	3,65 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	9,41 X	7,97 X	7,84 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	9,50 :1	12,30 :1	16,69 :1
ΣΧΕΣΗ ΕΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	4,87 :1	3,83 :1	3,82 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	6,24 :1	5,51 :1	5,25 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,68 :1	0,55 :1	0,47 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,30 X	1,55 X	1,75 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,16 X	1,36 X	1,54 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	23.082	32.364	38.716
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	25.859	35.293	41.255
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	161 ΗΜ.	157 ΗΜ.	176 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	51 ΗΜ.	48 ΗΜ.	58 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	25 ΗΜ.	29 ΗΜ.	27 ΗΜ.
(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	(2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.		

ICAP A.E.	23/12/02		
	ΣΕΛΙΔΑ: 1		
ΕΤΑΙΡΙΑ: 9001600 ANKO A.E.			
ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	2.302.582	2.395.859	2.442.644
ΓΗΠΕΔΑ - ΟΙΚΟΠΕΔΑ	941.160	941.159	845.872
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	3.399.362	3.179.439	2.938.879
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	2.014.400	1.906.820	1.895.751
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	728.303	111.965	103.105
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	4.798.095	3.760.367	3.357.640
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	2.953.752	2.759.331	2.588.581
ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ ΜΗΧΑΝ. ΕΞΟΠΛ.	1.116.040	889.071	665.955
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	728.303	111.965	103.105
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	17.452	16.842	16.678
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	4.390.846	3.904.877	2.930.433
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	2.760.667	1.980.757	1.634.703
ΥΛΕΣ & ΥΛΙΚΑ	1.630.179	1.924.120	1.295.730
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	7.700.089	10.580.643	11.294.785
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	7.328.982	10.192.288	11.110.192
ΧΡΕΩΓΡΑΦΑ	371.092	370.961	177.271
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	15	17.394	7.322
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	181.358	160.276	135.927
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	14.574.875	17.041.655	16.803.789

ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	3.038.877	2.901.919	2.352.191
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	2.304.000	2.112.986	1.936.904
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	734.877	788.933	415.287
ΜΕΣΟ. & ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ. & ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	1.065.102	921.265	757.573
ΜΕΣΟΜΑΚΡ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	74.659	111.988	149.318
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	990.443	809.277	608.255
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	10.470.897	13.218.471	13.694.025
ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΤΡΑΠ.-ΔΟΣΕΙΣ Μ.ΔΑΝΕΙ	4.305.511	5.549.318	5.448.660
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	4.509.795	5.340.816	6.123.240
ΜΕΡΙΣΜ.ΠΛΗΡΩΤ.-ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΝΟ	167.865	83.915	98.421
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	1.487.726	2.244.423	2.023.704
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	14.574.875	17.041.655	16.803.789

	01/01/2001	01/01/2000	01/01/1999
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	29.271.287	25.523.343	17.688.543
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	22.712.586	19.977.890	13.871.357
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	6.558.701	5.545.453	3.817.186

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	31.210	23.401	21.984
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	401.647	519.393	710.157
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	5.053.914	4.194.671	2.627.933
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	1.134.350	854.791	501.080

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	84.176	97.338	30.169
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	0	0	7.043
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	1.032.447	402.723	488.100
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	1.032.447	402.723	488.100
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	1.218.526	952.129	524.205

ΚΑΘΑΡΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	167.865	68.966	70.433
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	526.224	462.685	251.331

ICAP A.E.

23/12/02

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 9001600 ANKO A.E.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	40,10 %	32,81 %	22,29 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	39,48 %	38,49 %	39,69 %
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	29,69 %	24,90 %	16,86 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	22,41 %	21,73 %	21,58 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	3,87 %	3,35 %	2,83 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	5,53 %	5,76 %	6,97 %
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	4,16 %	3,73 %	2,96 %
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	7,14 X	6,68 X	5,70 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	9,64 X	8,80 X	7,53 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	1,80 :1	1,61 :1	1,28 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	3,80 :1	4,87 :1	6,14 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	4,03 :1	2,83 :1	1,74 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,74 :1	0,76 :1	0,76 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,17 X	1,11 X	1,05 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	0,75 X	0,81 X	0,83 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	1.801	1.427	667
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	4.104	3.823	3.110
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	91 ΗΜ.	146 ΗΜ.	229 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	72 ΗΜ.	98 ΗΜ.	161 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	71 ΗΜ.	71 ΗΜ.	77 ΗΜ.
(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.			

=====

ICAP A.E.

23/12/2002

ΣΕΛΙΔΑ: 1

ΕΤΑΙΡΙΑ: 13621 ALTEC A.B.E.E.

ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO
	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ			
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	76.773.737	82.222.744	71.174.562
ΓΗΠΕΔΑ - ΟΙΚΟΠΕΔΑ	5.863.883	2.218.764	2.218.764
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	21.697.496	13.184.977	12.633.820
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-			
ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	64.955.566	11.746.577	9.724.660
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ			
ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	64.319.970	11.550.999	6.721.324
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	11.938.278	5.299.706	3.774.198
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-			
ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	52.381.692	6.251.293	2.947.126
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	119.956	46.668	40.872
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	48.456.807	66.576.757	53.277.770
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	31.263.498	20.454.430	19.480.907
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	20.018.431	13.615.231	14.883.892
ΗΜΙΚΑΤΕΡΓ. ΠΡΟΙΟΝΤΑ	3.963.316	0	0
ΥΛΕΣ & ΥΛΙΚΑ	7.281.750	6.839.199	4.597.015
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	238.760.810	123.830.269	128.210.148
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-			
ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	218.670.777	115.421.869	75.502.265
ΧΡΕΩΓΡΑΦΑ	18.408.766	4.184.496	17.603.064
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	1.681.267	4.223.904	35.104.819
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	34.788.701	18.825.074	35.444.299
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	381.586.746	245.332.517	254.309.916
ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	138.726.089	130.019.583	131.681.174
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	44.175.935	28.921.497	28.921.497
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	109.243.647	100.501.666	102.759.439
ΑΔΙΑΝ. ΚΕΡΔΗ-ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ			
ΖΗΜΙ	14.693.494-	596.420	238
ΜΕΣΟ.& ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ.&			
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	106.133.298	5.222.697	28.622.195
ΜΕΣΟΜΑΚΡ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	105.125.026	4.230.474	28.622.195
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	1.008.272	992.223	0
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	136.727.360	110.090.237	94.006.547
ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΤΡΑΠ.-ΔΟΣΕΙΣ			
Μ.ΔΑΝΕΙ	73.451.549	62.670.469	12.237.192
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-			
ΠΙΣΤΩΤΕ	51.671.162	34.236.018	36.397.106
ΜΕΡΙΣΜ.ΠΛΗΡΩΤ.-ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ			
ΔΙΑΝΟ	677.292	9.877.297	23.184.628
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	10.927.357	3.306.453	22.187.621
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	381.586.746	245.332.517	254.309.916
	1/1/2001	1/1/2000	1/1/1999
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	249.566.217	173.923.216	147.524.467
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	197.048.189	147.241.872	123.420.569
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	52.518.028	26.681.344	24.103.897
ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ.			
ΕΣΟΔΑ	3.254.990	1.544.273	2.761.544
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	8.372.168	3.210.773	3.651.448

ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΞΟΔΑ	31.494.089	11.256.951	11.081.318
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	15.906.762	13.757.893	12.132.675
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΞΟΔΑ	6.988.686	9.100.839	32.880.757
ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΞΟΔΑ	6.083.999	6.906.048	5.360.376
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ			
ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	34.084.334	0	0
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	44.159.281	4.829.676	2.465.309
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ			
ΠΩΛΗΘΕΝΤ	10.074.947	4.829.676	2.465.309
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	17.272.886-	15.952.684	39.653.056
ΚΑΘΑΡΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	0	9.640.499	23.137.197
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	4.117.901	4.810.891	13.117.203

ICAP A.E.

23/12/2002

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 13621 ALTEC A.B.E.E.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	12,45-%	12,27%	30,11%
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	3,64-%	14,17%	27,01%
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	7,05-%	11,80%	24,74%
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	21,04%	15,34%	16,34%
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	6,29%	7,84%	8,07%
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	3,52-%	10,92%	28,81%
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	6,83-%	9,09%	26,39%
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	1,03 X	1,30 X	0,94 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	1,82 X	1,35 X	1,14 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	8,68 :1	8,67 :1	8,98 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	1,75 :1	0,89 :1	0,93 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	---	5,97 :1	11,86 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,57 :1	0,96 :1	0,82 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	2,23 X	1,48 X	1,95 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,99 X	1,26 X	1,37 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	168.086	53.020	89.129
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	244.859	135.242	160.303
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	320 ΗΜ.	242 ΗΜ.	187 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	96 ΗΜ.	85 ΗΜ.	108 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	58 ΗΜ.	51 ΗΜ.	58 ΗΜ.

(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.

ICAP Α.Ε.

23/12/2002

ΣΕΛΙΔΑ: 1

ΕΤΑΙΡΙΑ: 50794 INFO QUEST Α.Ε.Β.Ε.

ΤΑ ΠΟΣΑ ΣΕ	EURO	EURO	EURO
ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΑΘΑΡΑ ΠΑΓΙΑ	115.667.701	180.157.635	115.828.247
ΓΗΠΕΔΑ - ΟΙΚΟΠΕΔΑ	6.824.400	1.449.030	1.447.152
ΚΤΙΡΙΑ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ	19.452.340	7.170.450	6.415.351
ΑΣΩΜΑΤΕΣ ΑΚΙΝΗΤΟΠ.-ΔΑΠ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣ	48.917.148	18.709.984	9.363.621
ΜΕΙΟΝ ΣΥΣΣΩΡΕΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ	20.422.569	7.915.307	5.107.566
ΑΠΟΣΒ. ΚΤΙΡΙΩΝ-ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	5.833.531	2.935.894	2.228.828
ΑΠΟΣΒ.ΔΑΠΑΝ.ΠΟΛ.ΑΠΟΣΒ.-ΑΣΩΜ.ΑΚΙ	14.589.037	4.979.413	2.878.738
ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	408.638	409.027	41.752
ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ	60.487.743	160.334.450	103.667.935
ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ	24.747.539	16.740.525	12.688.675
ΕΤΟΙΜΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ-ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	17.209.259	11.442.172	8.601.268
ΥΛΕΣ & ΥΛΙΚΑ	7.538.280	5.298.354	4.087.407
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	158.186.130	112.358.861	102.294.917
ΑΠΑΙΤ. ΠΕΛΑΤΩΝ-ΓΡΑΜΜ.ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ	133.903.684	104.721.555	94.349.940
ΧΡΕΩΓΡΑΦΑ	18.468.208	0	0
ΛΟΙΠΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	5.814.238	7.637.306	7.944.977
ΤΑΜΕΙΟ - ΤΡΑΠΕΖΕΣ	936.943	587.985	306.192
ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	299.538.313	309.845.007	231.118.031

ΠΑΘΗΤΙΚΟ			
ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ	139.995.406	188.986.618	96.197.676
ΜΕΤΟΧΙΚΟ-ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	52.629.720	24.137.761	20.029.347
ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ	87.365.686	164.848.857	76.168.329
ΜΕΣΟ.& ΜΑΚΡΟ. ΥΠΟΧ.& ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	719.328	11.452.044	34.199.618
ΜΕΣΟΜΑΚΡ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	95.525	10.414.747	33.847.343
ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ	623.804	1.037.297	352.276
ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	158.823.579	109.406.345	100.720.737
ΟΦΕΙΛΕΣ ΣΕ ΤΡΑΠ.-ΔΟΣΕΙΣ Μ.ΔΑΝΕΙ	105.333.239	56.944.895	57.147.348
ΓΡΑΜ. ΠΛΗΡΩΤΕΑ-ΠΡΟΜ/ΤΕΣ-ΠΙΣΤΩΤΕ	44.874.191	36.252.252	33.631.847
ΜΕΡΙΣΜ.ΠΛΗΡΩΤ.-ΚΕΡΔΗ ΠΡΟΣ ΔΙΑΝΟ	369.085	6.896.470	3.433.602
ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	8.247.064	9.312.728	6.507.938
ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	299.538.313	309.845.007	231.118.031

	1/1/2001	1/1/2000	1/1/1999
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	31/12/2001	31/12/2000	31/12/1999
ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	293.747.338	243.820.135	183.832.346
ΜΕΙΟΝ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	266.193.565	218.860.100	166.565.062
ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ	27.553.773	24.960.035	17.267.284

ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ & ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤ. ΕΣΟΔΑ	793.527	339.918	182.759
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	5.852.286	8.648.364	4.105.271
ΛΟΙΠΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	19.418.621	9.547.566	9.407.181
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ	3.076.393	7.104.023	3.937.591

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ	28.628.634	33.685.922	23.993.981

ΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΕΞΟΔΑ	14.677.651	11.420.584	3.396.883
ΑΠΟΣΒ. ΕΚΤΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤΩΝ	5.606.059	0	0
ΣΥΝΟΛΟ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	10.865.600	2.839.310	2.119.574
ΑΠΟΣΒ. ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΩΛΗΘΕΝΤ	5.259.541	2.839.310	2.119.574
ΚΕΡΔΟΣ ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	11.421.318	29.369.362	24.534.688
	-----	-----	-----
ΚΑΘΑΡΑ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ	0	6.896.505	3.433.602
ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ	167.043	3.191.560	1.591.017

ICAP A.E.

23/12/2002

ΣΕΛΙΔΑ: 2

ΕΤΑΙΡΙΑ: 50794 INFO QUEST A.E.B.E.

ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ	2001	2000	1999
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΙΔΙΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	8,16%	15,54%	25,50%
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	12,28%	18,97%	21,96%
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ	8,12%	14,65%	18,82%
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΜΙΚΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ	9,38%	10,24%	9,39%
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΕΡΔΟ	1,04%	2,91%	2,14%
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(2)	5,86%	15,57%	15,56%
ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ ΚΑΘΑΡΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ(1)	3,88%	12,03%	13,33%
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΑΣΧ.Κ	2,09 X	1,22 X	1,41 X
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΙΔΙΟΥ Κ	2,10 X	1,29 X	1,91 X
ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ/ΚΑΘ.Π	2,57 :1	10,32 :1	10,76 :1
ΣΧΕΣΗ ΞΕΝΩΝ ΠΡΟΣ ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑ	1,14 :1	0,64 :1	1,40 :1
ΚΑΛΥΨΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚ. ΔΑΠΑΝΩΝ(2	2,95 :1	4,40 :1	6,98 :1
ΣΧΕΣΗ ΙΔΙΩΝ ΠΡΟΣ ΑΠΑΣΧ.ΚΕΦΑΛ	0,99 :1	0,94 :1	0,74 :1
ΓΕΝΙΚΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	1,16 X	1,19 X	1,14 X
ΑΜΕΣΗ ΡΕΥΣΤΟΤΗΤΑ	0,97 X	0,96 X	0,94 X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	25.047	20.281	14.569
ΑΠΑΣΧΟΛ.ΚΕΦΑΛΑΙΟ - ΣΕ ΧΙΛ. Ε	140.715	200.439	130.397
Μ.Ο.ΠΡΟΘΕΣ.ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΣ ΑΠΑΙΤΗ	166 ΗΜ.	157 ΗΜ.	187 ΗΜ.
Μ.Ο.ΠΡΟΘ.ΕΞΩΦΛ.ΠΡΟΜΗΘ.& ΠΙΣΤ	62 ΗΜ.	60 ΗΜ.	74 ΗΜ.
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΑΧΥΤΗΣ ΑΠΟΘΕΜΑ	34 ΗΜ.	28 ΗΜ.	28 ΗΜ.

(1)= ΠΡΟ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ

(2)= ΠΡΟ ΤΟΚΩΝ & ΠΡΟ Φ. ΕΙΣ.

=====

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ:
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΛΑΔΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΕΚΠΙΟΝΗΘΕΙ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΜΕΛΕΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΗΣ ICAP ΑΕ

**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΛΑΔΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΕΚΠΟΝΗΘΕΙ ΑΠΟ ΤΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΛΕΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΗΣ ICAP ΑΕ
(Ανά Κλάδο Δραστηριότητας - Τελευταίες Εκδόσεις)**

1. ΤΡΟΦΙΜΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΚΛΑΔΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜΕΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ
• ΑΛΕΥΡΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Απρίλιος
• ΑΛΛΑΝΤΙΚΑ	(ΣΤ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Σεπτέμβριος
• ΒΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΕΣ – ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Οκτώβριος
• ΒΡΕΦΙΚΕΣ – ΠΑΙΔΙΚΕΣ ΤΡΟΦΕΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1998 Φεβρουάριος
• ΓΑΛΑΚΤΟΚΟΜΙΚΑ	(ΣΤ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Νοέμβριος
• ΔΙΑΤΗΡΗΜΕΝΑ ΛΑΧΑΝΙΚΑ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	1995 Νοέμβριος
• ΕΛΑΙΟΛΑΔΟ-ΠΥΡΗΝΕΛΑΙΟ-ΕΠΙΤΡΑΠΕΖΙΕΣ ΕΛΙΕΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Σεπτέμβριος
• ΖΥΜΑΡΙΚΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Απρίλιος
• ΙΧΘΥΟΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΕΣ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Ιούνιος
• ΚΑΤΕΨΥΓΜΕΝΑ ΑΛΙΕΥΜΑΤΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2000 Ιούλιος
• ΚΑΤΕΨΥΓΜΕΝΑ ΛΑΧΑΝΙΚΑ – ΠΡΟΤΗΓΑΝΙΣΜΕΝΗ ΠΑΤΑΤΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2000 Ιούλιος
• ΚΑΦΕΣ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Δεκέμβριος
• ΚΟΝΣΕΡΒΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΦΡΟΥΤΑ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	1998 Ιούλιος
• ΚΡΕΑΣ	(Ζ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Δεκέμβριος
• ΜΑΡΜΕΛΑΔΑ – ΧΑΛΒΑΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1996 Απρίλιος
• ΞΗΡΟΙ ΚΑΡΠΟΙ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Δεκέμβριος
• ΠΑΓΩΤΟ	(ΣΤ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Αύγουστος
• ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΟΜΑΤΑΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Απρίλιος
• ΣΟΚΟΛΑΤΑ – ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΟΚΟΛΑΤΟΠΟΙΪΑΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Ιούλιος
• ΣΠΟΡΕΛΑΙΑ – ΜΑΡΓΑΡΙΝΕΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Ιούνιος
• ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΜΠΙΣΚΟΤΑ – ΚΡΟΥΑΣΑΝ – ΑΛΜΥΡΑ ΣΝΑΚΣ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Νοέμβριος
• ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΑ ΑΡΤΟΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΜΑΤΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Ιούλιος
• ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ – ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ ΝΩΠΩΝ ΟΠΩΡΩΚΗΠΕΥΤΙΚΩΝ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Αύγουστος
• ΤΥΡΟΚΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	(ΣΤ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Φεβρουάριος

2. ΠΟΤΑ – ΚΑΠΝΟΣ

• ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Οκτώβριος
• ΕΜΦΙΑΛΩΜΕΝΑ ΝΕΡΑ	(Ζ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Δεκέμβριος
• ΖΥΘΟΠΟΙΑ	(ΣΤ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Νοέμβριος
• ΚΑΠΝΑ – ΚΑΠΝΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Νοέμβριος
• ΚΑΠΝΑ – ΤΣΙΓΑΡΑ – ΠΟΥΡΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Απρίλιος
• ΟΙΝΟΠΟΙΪΑ	(ΣΤ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Ιανουάριος
• ΧΥΜΟΙ – ΑΝΑΨΥΚΤΙΚΑ	(Ζ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Δεκέμβριος

3. ΚΛΩΣΤΟΨΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑ – ΔΕΡΜΑ

• ΒΑΦΕΙΑ – ΦΙΝΙΡΙΣΤΗΡΙΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002 Ιούνιος
• ΒΥΡΣΟΔΕΨΙΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1999 Μάρτιος
• ΕΚΚΟΚΚΙΣΤΗΡΙΑ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001 Ιούνιος

3. ΚΛΩΣΤΟΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑ – ΔΕΡΜΑ (συνέχεια)

• ΝΗΜΑΤΟΥΡΓΙΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Οκτώβριος
• ΠΛΕΚΤΑ ΥΦΑΣΜΑΤΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1999	Μάιος
• ΥΦΑΝΤΟΥΡΓΙΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Οκτώβριος

4. ΕΝΔΥΣΗ – ΥΠΟΔΗΣΗ

• ΑΘΛΗΤΙΚΑ ΕΙΔΗ (ΦΟΡΜΕΣ-ΥΠΟΔ/ΤΑ)	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Ιούνιος
• ΑΝΔΡΙΚ.-ΓΥΝ. ΔΕΡΜΑΤ. ΥΠΟΔΗΜΑΤΑ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Ιούλιος
• ΑΝΔΡΙΚΑ ΚΛΑΣΙΚΑ ΕΝΔΥΜΑΤΑ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Ιούνιος
• ΕΝΔΥΜΑΤΑ ΤΖΗΝ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Απρίλιος
• ΕΣΩΡΟΥΧΑ – ΜΑΓΙΟ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Μάιος
• ΚΑΛΤΣΟΠΟΪΑ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	1999	Δεκέμβριος
• ΠΑΙΔΙΚΑ ΔΕΡΜΑΤΙΝΑ ΥΠΟΔΗΜΑΤΑ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Μάιος
• ΠΑΙΔΙΚΑ ΕΝΔΥΜΑΤΑ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Νοέμβριος
• ΠΛΕΚΤΑ ΒΑΜΒΑΚΕΡΑ ΕΝΔΥΜΑΤΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Οκτώβριος
• ΥΠΟΚΑΜΙΣΑ - ΓΡΑΒΑΤΕΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1999	Ιούλιος
• ΥΦΑΣΜΑΤΙΝΑ ΓΥΝΑΙΚΕΙΑ ΕΝΔΥΜΑΤΑ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Μάρτιος

5. ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ -ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ – ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΙ ΚΤΙΡΙΩΝ

• ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Ιούλιος
• ΕΙΔΗ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Δεκέμβριος
• ΕΙΔΗ ΥΓΙΕΙΝΗΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Μάρτιος
• ΕΛΑΦΡΕΣ ΠΡΟΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1995	Δεκέμβριος
• ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΚΟΥΦΩΜΑΤΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Σεπτέμβριος
• ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΕΓΚ/ΣΕΩΝ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Μάρτιος
• ΚΑΛΩΔΙΑ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Ιούλιος
• ΚΕΡΑΜΙΚΑ ΠΛΑΚΙΔΙΑ ΤΟΙΧΟΥ & ΔΑΠΕΔΟΥ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Ιανουάριος
• ΜΑΡΜΑΡΑ – ΓΡΑΝΙΤΕΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΜΕΤΑΛΛΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΜΟΝΩΤΙΚΑ ΥΛΙΚΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Ιανουάριος
• ΠΛΑΣΤΙΚΟΙ ΣΩΛΗΝΕΣ-ΧΑΛΥΒΔΟΣΩΛΗΝΕΣ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Οκτώβριος
• ΠΟΡΤΕΣ – ΚΛΕΙΔΑΡΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1998	Μάιος
• ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΕΧΝΗΤΗΣ ΞΥΛΕΙΑΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Νοέμβριος
• ΣΚΥΡΟΔΕΜΑ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Απρίλιος
• ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ Ζ' & Η' ΤΑΞΗΣ	(ΣΤ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Δεκέμβριος
• ΤΟΥΒΛΑ – ΚΕΡΑΜΙΔΙΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Οκτώβριος
• ΧΡΩΜΑΤΑ-ΒΕΡΝΙΚΙΑ ΟΙΚ.& ΕΠΙΠ/ΠΑΣ	(ΣΤ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Νοέμβριος

6. ΟΙΚΙΑΚΟΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

• ΕΠΙΠΛΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Αύγουστος
• ΕΠΙΠΛΑ ΚΟΥΖΙΝΑΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Ιούνιος
• ΕΠΙΠΛΑ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Οκτώβριος
• ΗΛΕΚΤΡΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΨΥΞΗΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1999	Δεκέμβριος
• ΗΛΕΚΤΡΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΧΕΙΡΟΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Αύγουστος
• ΗΛΕΚΤΡΙΚΕΣ ΜΙΚΡΟΣΥΣΚΕΥΕΣ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΙ ΛΑΜΠΤΗΡΕΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1999	Σεπτέμβριος
• ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Νοέμβριος
• ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ	(ΣΤ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Αύγουστος
• ΚΟΥΡΤΙΝΕΣ – ΥΦΑΣΜΑΤΑ ΕΠΙΠΛΩΣΕΩΝ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Ιούνιος

6. ΟΙΚΙΑΚΟΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ (συνέχεια)

• ΛΕΥΚΑ ΕΙΔΗ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Ιούνιος
• ΛΕΥΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΕΣ ΟΙΚΙΑΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ	(ΣΤ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Αύγουστος
• ΜΗΧΑΝΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Δεκέμβριος
• ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΗΧΟΥ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΑΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Ιούνιος
• ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Δεκέμβριος
• ΧΑΛΙΑ – ΜΟΚΕΤΕΣ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Απρίλιος

7. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

• ΕΝΟΙΚΙΑΣΕΙΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Σεπτέμβριος
• ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΘΑΛΑΣΣΙΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΜΑΡΙΝΕΣ κ.λ.π.)	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Μάιος
• ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	(Ζ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Δεκέμβριος
• ΣΚΑΦΗ ΑΝΑΨΥΧΗΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1995	Δεκέμβριος
• ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Δεκέμβριος

8. ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

• ΑΛΥΣΙΔΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΕΝΔΥΜΑΤΩΝ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Δεκέμβριος
• ΑΛΥΣΙΔΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ & ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Απρίλιος
• ΑΛΥΣΙΔΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΙΚΩΝ ΕΙΔΩΝ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Οκτώβριος
• ΑΛΥΣΙΔΕΣ ΚΑΤ/ΤΩΝ ΠΟΛΥΜΕΣΩΝ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Ιούλιος
• ΣΟΥΠΕΡ – ΜΑΡΚΕΤΣ / ΠΟΛΥΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1996	Μάρτιος
• ΣΟΥΠΕΡ – ΜΑΡΚΕΤΣ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Νοέμβριος

9. ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΚΛΑΔΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜΕΡ. ΕΚΔΟΣΗΣ	
• THIRD PARTY LOGISTICS PROVIDERS	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Οκτώβριος
• ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Σεπτέμβριος
• ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΒΑΤΗΓΟΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Νοέμβριος
• ΟΔΙΚΕΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Σεπτέμβριος
• ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΑΣ (COURIER)	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Μάρτιος

10. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

• E – MARKETPLACES	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ (ΣΤΑΘΕΡΗ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΗ)	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ INTERNET	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος

11. ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

• FACTORING	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1999	Απρίλιος
• FRANCHISING	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Σεπτέμβριος
• ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Ιούλιος
• ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ – ΠΡΟΪΟΝΤΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Δεκέμβριος

12. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

• ΙΔΙΩΤΙΚΑ & ΔΗΜΟΣΙΑ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1998	Νοέμβριος
• ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος

13. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

• CATERING	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Ιούλιος
• REAL ESTATE	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Οκτώβριος
• ΑΛΥΣΙΔΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (FASTFOOD)	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Νοέμβριος
• ΑΝΘΟΚΟΜΙΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΓΡΑΦΙΚΕΣ ΤΕΧΝΕΣ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Οκτώβριος
• ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Μάιος
• ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ-ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Δεκέμβριος
• ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΒΙΒΛΙΩΝ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Οκτώβριος
• ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΕΙΟΥ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Δεκέμβριος
• ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1999	Δεκέμβριος
• ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Αύγουστος
• ΚΕΝΤΡΑ ΑΔΥΝΑΤΙΣΜΑΤΟΣ – ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Σεπτέμβριος
• ΚΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Μάρτιος
• ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος

14. ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ

• ΓΥΑΛΙΝΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1999	Σεπτέμβριος
• ΜΕΤΑΛΛΙΚΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ (ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΥ – ΛΕΥΚΟΣΙΔΗΡΟΥ)	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Νοέμβριος
• ΠΛΑΣΤΙΚΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Απρίλιος
• ΧΑΡΤΙΝΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος

15. ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

• ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΕΛΑΣΤΙΚΑ-ΖΑΝΤΕΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ & ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΩΝ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Δεκέμβριος
• ΛΙΠΑΝΤΙΚΑ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Φεβρουάριος
• ΜΟΤΟΣΙΚΛΕΤΕΣ – ΜΟΤΟΠΟΔΗΛΑΤΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΣΥΣΣΩΡΕΥΤΕΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2000	Ιούνιος

16. ΛΟΙΠΟΙ ΚΛΑΔΟΙ

• ΑΠΟΡΡΥΠΑΝΤΙΚΑ – ΣΑΠΟΥΝΙΑ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Μάιος
• ΓΕΩΡΓΙΚΟΙ ΕΛΚΥΣΤΗΡΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΗ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΖΩΟΤΡΟΦΕΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Δεκέμβριος
• ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΑ-ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΑΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1999	Αύγουστος
• ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΟΥ	(Α'ΕΚΔΟΣΗ)	1999	Ιούνιος
• ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΚΑΛΛΥΝΤΙΚΑ	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Ιανουάριος
• ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΕΩΣ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Σεπτέμβριος
• ΟΠΤΙΚΑ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Ιούνιος
• ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ	(Γ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Δεκέμβριος
• ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΕΛΑΣΗΣ – ΔΙΕΛΑΣΗΣ ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΥ	(Δ'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Νοέμβριος
• ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΧΑΡΤΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ / ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ / ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ (TISSUE)	(Ε'ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Μάιος
• ΡΟΛΟΓΙΑ ΧΕΙΡΟΣ	(Β'ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Νοέμβριος

16. ΛΟΙΠΟΙ ΚΛΑΔΟΙ (συνέχεια)

• ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΚΑ ΕΙΔΗ	(Γ' ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Μάιος
• ΧΑΡΤΙ ΓΡΑΦΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ	(Α' ΕΚΔΟΣΗ)	2001	Δεκέμβριος
• ΧΑΛΥΒΟΥΡΓΙΑ	(Δ' ΕΚΔΟΣΗ)	2002	Νοέμβριος

