EUROPEAN COMMISSION

e-Business W@tch

TFC agus treochtaí ríomhghnó in 2008

Achoimre ar thorthaí staidéir Sectoral e-Business Watch

I dTreo "Ríomhghnó 3.0"

Do thromlach na bhfiontar i ngach earnáil, rinne tráchtearra de bhonneagar bunúsach TFC amhail líonraí simplí ríomhaireachta agus rochtain ar an idirlíon. Úsáidtear na teicneolaíochtaí seo chomh forleathan sin anois go bhfuil siad riachtanach le haghaidh gnó a dhéanamh. Ar an dtaobh eile de, tá ról ríthábhachtach ag bonneagair ardfhaisnéise agus ardsheirbhísí maidir leis an ngeilleagar a bheidh ann amach anseo, ról a théann thar na córais agus thar an dteicneolaíocht í féin: cumasaíonn agus spreagann siad slite nua chun caidreamh gnó a bhainistiú agus múnlai nua chun gnó a dhéanamh i ngeilleagar digiteach atá ag dul chun cinn. Fad agus atá dea-shuíomh ag cuideachtaí móra maidir leis na múnlaí seo a thógáil ar bord agus a fhorbairt, caithfidh cuideachtaí níos lú an sampla seo a leanúint nó tá baol ann go mbeidh siad fágtha ar lár ó shlabhraí soláthair.

Is féidir cur síos a dhéanamh ar an treocht chuig córais luachanna atá lánpháirtithe go digiteach mar "Ríomhghnó 3.0", saolré nua ríomhghnó. Tógann an chéim seo ar chéad dhul chun cinn ceannródach an idirlín sna 1990í déanacha ("Ríomhghnó 1.0") agus tréimhse choimeádach na ngearrthacha siar tar éis teip an bhaothgheilleagair sna 2000í luatha (Ríomhghnó 2.0). Tá na bonneagair faisnéise faoina mbun seo aibigh anois agus níl mórán amhrais ann maidir lena dtábhacht do ghnó nua-aimseartha agus maidir lena n-éifeacht ghiarála.

Fad agus go leanann TFC uirthi de bheith ina hacmhainn éifeachtach chun na costais atá ann faoi láthair a ghearradh siar, fáiltítear roimpi níos mó agus níos mó mar uirlis do nuáil agus chun ioncam a mhéadú trí sheirbhísí nua agus slite nua a chumasú laistigh de shlabhraí luachanna agus líonraí. De réir mar a leathnaíonn na gníomhaíochtaí nua seo atá dian ar eolas (ní hamháin i seirbhísí – ach sa déantúsóireacht chomh maith), feicimid idirghabhálaithe spesialaithe nua ag teacht chun cinn, a thógann ar bord próisis nach croí-phróisis ghnó iad ó chuideachtaí eile agus agus cuireann siad ar chumas na gcuideachtaí sin díriú ar a gcroí-oibríochtaí.

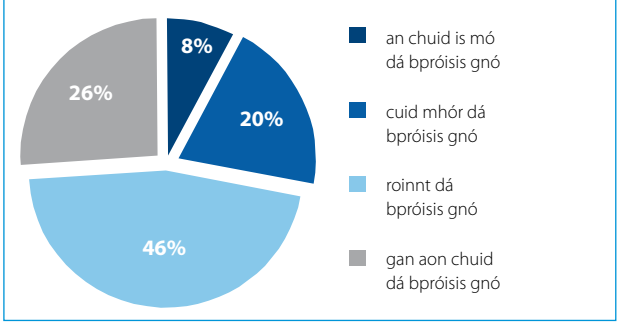
Treochtaí TFC & Ríomhghnó feicthe in 2007/8	W@tch out: treochtaí atá ag teacht chun cinn
■ **Ríomhaibíocht á feabhsú** Tá feabhas suntasach tagtha ar chaighdeán bhonneagar TFC chuideachtaí le 3-4 bliana anuas, go háirithe i measc na nGnóthas Beaga agus Meánmhéide (GBManna) Tá cuideachtaí níos ullmhaithe le haghaidh ardfhoirmeacha ríomhghnó. ■ **Ó idirbhearta go seirbhísí a chur ar fáil** Tá cuideachtaí, lena n-áirítear na hearnálacha déantúsóireachta, ag tabhairt níos mó airde ar ríomhghnó a úsáid ar mhaithe le seirbhís níos fearr a chur ar fáil dá gcustaiméirí d'fhonn caidreamh fadtéarmach a chruthú leo. Téann ríomhghnó i bhfad níos sia ná idirbhearta a dhéanamh. ■ **TFC do bhainistiú eolais agus trédhearcacht próiseas.** In ainneoin na treochta chun díriú ar sheirbhísí custaiméirí, is aidhm thábhachtach do TFC í fós éifeachtúlacht na bpróiseas inmheánach. Léiríonn cás-staidéir go bhfuil mórchumas ag TFC sa chomhthéacs seo chun trédhearcacht próiseas agus bainistiú faisnéise a chinntiú, rud a chumasaíonn próisis pleanála agus cinnteoireachta. ■ **Foinsiú allamuigh agus ríomhidirghabhálaithe** Osclaíonn TFC agus ríomhghnó suas deiseanna nua do phróisis gnó a bhaineann go sonrach le foinsiú allamuigh. Tugann foinsiú allamuigh an gheallúint go spreagfar táirgiúlacht cuideachtaí. Tacaíonn "ríomhidirghabhálaithe" le malartuithe sonraí idir cuideachtaí.	■ **TFC d'fhorbairt thionsclaíoch inbhuanaithe** Ní thuigtear go maith fós an cumas atá ag TFC chun cuideachtaí a chumasú chun an méid fuinnimh a úsáideann siad a laghdú, nó go bhfeabhsófaí a n-éifeachtúlacht fuinnimh ar a laghad. Tá an saincheist seo go hard ar chlár oibre gnólachtaí agus ar chlár oibre beartas toisc go bhfuil costais fuinnimh ag ardú agus toisc go bhfuil dúshláin comhshaoil ann. Déanfar iarracht mhór chun go mbeadh níos nuála sa réimse seo ann, mar shampla trí chórais nua bainistithe fuinnimh a chur chun feidhme. ■ **Impleachtaí Ríomhghnó do mhúnlaí gnó.** Má chomhlíonann "Ríomhghnó 3.0" a ghealltanas, ní dócha go ndéanfaidh mórán cuideachtaí a múnlaí gnó a athbhreithniú ná a athrú i gcomhréir lena ríomhstraitéis. Áirítear leis seo cinntí maidir leis na coda den slabhra luachanna ar cheart a chlúdach agus maidir le cúraimí táirgí, bealaí dáileacháin agus straitéisí comhair. ■ **Ta coda doscartha á ndéanamh de TFC agus den nuáil** Deimhníonn an tsraith nua de staidéir earnála arís an ról ríthábhachtach atá ag TFC do phróisis nua gnó a thabhairt isteach, cosúil le nuáil eagair agus nuáil próiseas i gcuideachtaí. Tá sé ag éirí níos deacra na teorainneacha a dhéanamh amach idir córais nua TFC-bhunaithe a chur chun feidhme agus nuáil próiseas a thabhairt isteach. B'fhéidir go rachaidh an difríocht idir "táirge" agus nuáil "próiseas" i léig de réir mar a chuirtear táirgí agus seirbhísí le chéile i slite nua.

Earnálacha difriúla, fócas difriúil agus tionchair dhifriúla

Úsáidtear TFC agus ríomhghnó i ngach earnáil den gheilleagar ach b'fhéidir go bhfuil cúiseanna éagsúla lena n-úsáid agus lena bhfócais. Braitheann sé seo ar an tairiscint a dhéanann cuideachta, ar scála an mhargaidh agus ar an straitéis margaíochta.

Is ardúsáideoirí de TFC agus de ríomhghnó iad cuideachtaí móra sa **tionscal táirgí ceimiceacha, ruibéir agus plaisteacha**, agus tá siad ag cur níos mó agus níos mó malartuithe leictreonacha in áit próiseas páipéar-bhunaithe agus láimhe. Tá na

Úsáid ríomhghnó: % na gcuideachtaí a deir go ndéanann siad … go leictreonach (an tionscal ceimiceach, 2007)



"Ríomhchaighdeáin Chem" forbartha ag an tionscal, agus is é sin a chaighdeán teicniúil féin do mhalartú sonraí a bhaineann le táirgí ceimiceacha a cheannach, a dhíol agus a sheachadadh. Níl cuideachtaí níos lú san earnáil chomh forbartha sin, áfach, agus beidh sé tábhachtach don tionscal i gcoitinne an "ríomhbhearna" seo a líonadh.

Tá deiseanna teoranta sa **tionscal cruaiche** d'idirbhearta díreacha ríomhthráchtála. Is é an príomhthionchar atá ag TFC ná éifeachtúlacht próiseas a fheabhsú. Le cúrsaí costais mar atá faoi láthair, is dealraitheach gurb é seo an príomhfhócas a bheidh ann amach anseo, mar is gnáthach go dtarlaíonn soláthar trí chaidreamh fadtéarmach sa struchtúr sainiúil margaidh seo. Is féidir cumarsáid le custaiméirí a fheabhsú trí ríomhfheidhmchláir.

Is féidir le TFC ról lárnach a bheith aige i nuálaíocht táirgí agus agaí tionscanta a laghdú sa **tionscal troscán**. Baineann an earnáil an-úsáid as bogearra "Dearadh Ríomhchuidithe" (DRC) agus uirlisí tríthoiseacha le haghaidh deartha agus déantúsaíochta. Tá an earnáil seo an-éagsúil ar fad, áfach, chomh fada agus a bhaineann le próifílí cuideachtaí, agus mar thoradh air sin tá an eagsúlacht chéanna le feicéail sna córais TFC agus sna leibhéil ríomhscileanna, agus fágann sin go mbíonn comhtháthú an ríomhghnó níos deacra.

Baintear úsáid as an ríomhghnó, san **earnáil miondíola** i ndáil le próisis shlabhra an tsoláthair idir miondíoltóir agus solá-

thróirí, go háirithe i measc miondíoltóirí móra. Baineann 40% de mhiondíoltóirí nach mór úsáid as an ríomhthráchtáil chun a gcuid earraí a dhíol ar an idirlíon, cé gur eisceacht fós iad na ríomh-mhiondíoltóirí. Tá an ríomhthráchtáil níos coitianta fós sna Stáit Aontaithe i gcomparáid leis an Eoraip.

Feictear go bhfuil difíocht dhigiteach sách mór idir cuideachtaí móra agus cuideachtaí beaga. Baineann cuideachtaí móra úsáid as córais shofaisticiúla TFC chun a gcuid oibríochtaí a bhainistiú ach baineann cuideachtaí beaga níos mó úsáide as uirlisí cumarsáide níos traidisiúnta. Ciallaíonn ríomhghnó rudaí éagsúla san earnáil seo – ó ríomhthicéadú go rianú lastais. Laghdaíonn na múnlaí nua gan pháipéar costais agus feabhsaíonn siad trédhearcacht shlabhra an tsoláthair.

Bhí tionchar ollmhór ag TFC ar mhúnlaí gnó san earnáil bhaincéireachta. Níos tábhachtaí fós, de bharr an idirlíon is féidir le bainc costais a laghdú trí sheirbhísí bainc a chur ar fáil ar an idirlíon. Is é an "détheaglaim baincéireachta" an múnla is coitianta ina ndéanann na custaiméirí formhór na ngnáthsheirbhísí baincéireachta ar an idirlíon. Déantar na seirbhísí níos sofaisticiúla i mbrainse de chuid an bhainc fós.

Ríomhghnó san Eoraip agus sna Stáit Aontaithe

Baineann na cuideachtaí Eorpacha a ndearnadh suirbhé orthu in Sectoral e-Business Watch beagán níos lú úsáide ná a gcontrapháirteanna sna Stáit Aontaithe, ach níl na difríochtaí chomh mór sin eatarthu. Cé gur baineadh an úsáid chéanna den chuid is mó as TFC chun oibríochtaí inmheánacha a bhainistiú, tugadh faoi deara gur bhain cuideachtaí sna Stáit Aontaithe níos mó úsáide as ríomhsholáthar agus díolacháin ar an idirlíon. Tá an treocht seo le feiceáil sna cúig earnáil a ndearnadh staidéar orthu, ach tá roinnt éagsúlachtaí sna sonraí. Bun agus barr, áfach, ní léiríonn na staidéir ar na hearnálacha go bhfuil na cuideachtaí Eorpacha faoi mhíbhuntáiste mar gheall go mbaineann siad níos lú úsáide as TFC.

Tionchar eacnamaíoch TFC agus an ríomhghnó

Rinneadh a lán taighde chun tuiscint níos fearr a bheith ar thábhacht infheistíochta sa TFC don iomaíochas, don táirgiúlacht agus don fhás. Tá fianaise mheasctha i staidéir Sectoral e-Business Watch 2007/8 ina mheasúnú ar thionchair TFC. Cé go leagann fianaise micreashonraí béim ar thábhacht straitéiseach ríomhghnó do chuideachtaí aonair, léiríonn marca-anailís ar leibhéal an tionscail nach mbíonn ach éifeachtaí measartha ag infheistíocht caipitil TFC ar tháirgiúlacht agus ar fhás.

Fianaise Micreashonraí: tábhacht straitéiseach an ríomhghnó a mhéadú	**Anailís ar leibhéal earnála: tionchar measartha ag capitil TFC ar tháirgiúlacht agus fás tionscail, impleachtaí measctha maidir le déine fuinnimh**
Léiríonn fianaise micreashonraí ó shuirbhé cuideachtaí a rinneadh in 2007 go bhfuil forbairt dhinimiciúil an ríomhghnó ar siúl sna hearnálacha uile a ndearnadh staidéar orthu. Léiríonn **cás-staidéir** gur teicneolaíocht ilchuspóireach é an TFC. Baintear úsáid fhorleathan as i ngach réimse gnó. Is uirlis thábhachtach do go leor cuideachta í an ríomhghnó chun straitéis a chur chun feidhme. Tá difríocht mhór ann idir na cuspóirí áirithe agus feidhmeanna ríomhghnó, áfach, ag brath ar mhúnla gnó an chuideachta, a mhéid agus an margadh a oibríonn sé. **Dearcadh na gcuideachtaí:** Measann 55-70% de chuideachtaí sna hearnálacha uile go mbeidh tionchar mór nó measartha ag an TFC ar a ngnó. Is fíor an méid sin sna réimsí uile beagnach, lena n-airítear feidhmeanna príomhúla (amhail táirgiúlacht, margaíocht, agus loighisticí) agus feidhmeanna tacaíochta (amhail rialúchan, acmhainní daonna agus cuntasaíocht). **Anailís ar na sonraí:** Leiríonn anailís cúlchéimnithe bunaithe ar shonraí suirbhéanna go bhfuil nasc dearfach idir úsáid TFC agus méadú ar an láimhdeachas sna hearnálacha uile a ndearnadh staidéar orthu. Maidir le cuideachtaí ó na hearnálacha ceimiceáin, miondíola agus iompair & loighisticí, tá fianaise ann go bhfuil tionchar dearfach ag TFC ar na scaireanna margadh.	Ar leibhéal na hearnála, níl rannpháirtíocht dhíreach chaipiteal TFC i bhfás táirgiúlachta agus fás tionscail chomh láidir sin, de réir anailís eacnaiméadrach. **TFC & fás breisluacha** Ní thugann fás cuntasaíochta (de réir shonraí ó Chuntais Táirgiúlachta agus Fáis KLEMS an AE[1]) le fios go bhfuil fianaise mhaith ann go mbíonn éifeachtaí fáis ag caipiteal TFC i bhformhór na n-earnálacha a ndearnadh staidéar orthu. Is é an bhaincéireacht an earnáil is mó a bhíonn ról ag TFC. **TFC & fás táirgiúlacht saothair** Léiríonn anailís bunaithe ar data painéil KLEMS an AE ón mbliain 1995 go dtí an bhliain 2004 tionchar measartha ag caipiteal TFC ar tháirgiúlacht saothair. Ina áit sin, ba í déine na n-ionchur idirmheánach an chúis ba mhó le fás táirgiúlachta soathair (is mar luach olltáirgthe in aghaidh na huaire oibre a thomhastar é). Fuarthas amach go raibh an fhianaise ba láidre ina leith sna hearnálacha miondíola, ceimiceáin agus cruaiche agus méid níos lú do chúrsaí iompair agus baincéireachta. **TFC & fuinneamh** Léiríonn staidéar píolótach eacnaiméadrach de chuid an Sectoral e-Business Watch tionchar TFC ar ídiú fuinnimh (do thrí earnáil) go laghdaítear an déine leictreachais trí ghléasanna cumarsaide a úsáid ach méadaítear é le teicneolaíocht faisnéise (ríomhairí agus bogearra).

1. Is mar thoradh ar thionscadal taighde arna mhaoiniú ag an gCoimisiún Eorpach chun anailís a dhéanamh ar tháirgiúlacht san Aontas Eorpach ar leibhéal an tionscail a tháinig Cuntais Fáis agus Táirgiúlachta KLEMS an AE. Féach ***www.euklems.org***.

Léirigh an taighde, áfach, go bhfuil roinnt saincheisteanna ann ar chóir a chur san áireamh agus pictiúr cuimsitheach á chur le chéile den tionchar eacnamaíoch. Mar shampla, sna sonraí a úsáidtear i gcomhair taighde, b'fhéidir nach mar chaipiteal TFC a léireofaí páirteanna teicniúla atá "leabaithe" i monarcha nó i dtrealamh teicniúil eile. Ní hamháin sin, gné amháin d'fheidhmiú cuideachtaí isea an táirgiúlacht a mhéadú, rud ar féidir le TFC cuidiú leis. Is féidir le straitéis mhaith ríomhghnó a bheith an-tábhachtach do láithreacht gnólachtaí sna margaí domhanda agus níor ghá go méadófaí a dtáirgiúlacht dá bharr.

Impleachtaí beartais

I bhformhór na dtionscal, ní bhaineann na cathanna iomaíocha le TFC. É sin ráite, mura ndíreofaí ar éifeachtúlacht próiseas agus seirbhís custaiméirí trí TFC agus ríomhghnó, d'fhéadfadh cuideachtaí sna tionscail sin fadhbanna móra a bheith acu an lámh in uachtar a fháil ar na cuideachtaí eile nó coinneáil suas leo fiú. Tá cás ag na déantóirí beartas mar sin an TFC a chur chun cinn agus an ríomhghnó a ghlacadh ach má dhéanann siad a leithéid ní mór dóibh aird a dhíriú ar shonraíochtaí na dtionscal aonair. Go háirithe, d'fhéadfadh na tionscnaimh beartas tacú le caighdeáin ríomhghnó, díriu ar ríomhscileanna a fhorbairt agus tacaíocht a thabhairt do rannpháirtíocht ghnóthas beag agus meánmhéide i slabhraí luachanna tionscail. Ábhar atá ag teacht chun sa réimse beartais isea an cumas atá ag an TFC chun ídiú fuinnimh a laghdú.

CAIGHDEÁIN TFC

Mheas an Suirbhé ar Ríomhghnó a rinneadh in 2007 go mbíonn fadhbanna leis an idirinoibritheacht má bhíonn moill ann caighdeáin TFC a ghlacadh. D'fhéadfadh an beartas rogha a dhéanamh tacaíocht a thabhairt do thionscadail chun glacadh níos tapúla agus níos leithne a chur chun cinn i ndáil le caighdeáin ar an leibhéal tras-earnála agus laistigh d'earnálacha difriúla. Is tábhachtach breithniú a dhéanamh ar leasanna na ngnóthas beag agus meánmhéide i ndáil le tionscnaimh den chineál sin.

SCILEANNA TFC

Caithfear scileanna nua agus modhanna nua lena n-úsáid a bheith ann sa chaoi go mbeidh an ríomhghnó rathúil. Tuigeann beartas de chuid AE an tábhacht a bhaineann le TFC agus scileanna gaolmhara, ach tá deacrachtaí ann fós do chuideachtaí na scileanna seo a aimsiú sa lucht saothair. Tá trí phríomhghné ar gá aghaidh a thabhairt orthu: oideachas a chur ar lucht gairme TFC, oideachas a chur ar úsáideoirí TFC agus faisnéis leordhóthanach faoi TFC agus faoin ríomhgnhó a chur ar fáil don bhainistíocht chun pleanáil straitéiseach a cheadú. D'fhéadfadh gá a bheith ann chomh maith cuir chuige dhifriúla a bheith ann d'earnálacha sonracha chun déileáil leis na dúshláin seo.

SLABHRAÍ LUACHANNA TFC A CHOTHÚ

Is príomhthiomántóirí iad an TFC agus an ríomhghnó i bhforbairt slabhra luachanna cuideachta: soláthar, táirgeadh, margaíocht, díolacháin agus dáileadh. Léiríonn na staidéir go bhfuil gá le tuilleadh dul chun cinn a dhéanamh, ós rud é go gceapann a lán cuideachtaí nach bhfuil a soláthróirí agus a gcustaiméirí réidh le haghaidh ríomhghnó. De ghnáth, is é seo a luaitear mar an príomhchúis gan an ríomhghnó a úsáid níos déine. Féadfaidh an CE agus na Ballstáit tionscadail a sheoladh nó a neartú chun ríomhghnó a éascú i slabhraí soláthair tionscail, ag tabhairt aird ar leith, b'fhéidir, ar na tionscail soláthair nó custaiméirí atá tábhachtach iontu, ach a bhfuil leibhéal íseal feidhmchlár ríomhghnó acu.

MAIDIR LEIS AN SECTORAL E-BUSINESS WATCH

Déanann an Sectoral e-Business Watch staidéar ar ghlacadh agus impleachtaí TFC agus ríomhghnó in earnálacha difriúla an gheilleagair. Leanann sé de ghníomhaíochtaí an "e-Business W@tch" roimhe sin a sheol an Coimisiún Eorpach, Ardstiúrthóireacht Fiontair agus Tionscail, déanach in 2001, chun tacaíocht a thabhairt do bheartas i réimsí a bhaineann le TFC agus ríomhghnó. Tá an clár bunaithe ar Chonradh Creata idir Ardstiúrthóireacht Fiontair agus Tionscail agus empirica Gmbh, a bheidh ar siúl go deireadh 2010. Is iad Altran Group, Databank, DIW Berlin, IDC EMEA, Ipsos, GOPA-Cartermill agus Rambøll Management na príomhsholáthróirí seirbhíse.

EOLAS TEAGMHÁLA

An Coimisiún Eorpach
An Ardstiúrthóireacht um Fhiontar agus um Thionscal
Aonad D4 "ICT for Competitiveness and Innovation"
1040 Brussels, Belgium
Ríomhphost: ***entr-innov-ict-ebiz@ec.europa.eu***

The Sectoral e-Business Watch
c/o empirica GmbH
Oxfordstr. 2, 53111 Bonn, Germany
An láithreán gréasáin: ***www.ebusiness-watch.org***
Ríomhphost: ***info@ebusiness-watch.org***