



ИНФОРМАТИЧКО ОПШТЕСТВО - INFORMATION SOCIETY

СООПШТЕНИЕ - NEWS RELEASE

Во 2009 година, 86,3% од деловните субјекти од финансискиот и нефинансискиот сектор со 10 или повеќе вработени имале пристап на интернет

Според податоците на Државниот завод за статистика, во 2009 година, 94,7% од деловните субјекти од финансискиот и нефинансискиот сектор со десет или повеќе вработени биле опремени со компјутери, 71,8% користеле компјутерска мрежа LAN, а 31,9% користеле бежичен LAN. Интранет (интерна комуникациска мрежа базирана на интернет протокол) имале 33,4%, а екстранет (дозволен надворешен пристап до својата мрежа) имале 20,6% од деловните субјекти.

Најраспространето поврзување на интернет е преку DSL (англ. Digital Subscriber Line) технологиите (како ADSL и др.), односно 71,8% од деловните субјекти со пристап на интернет имале ваков тип на поврзување.

Од деловните субјекти со пристап на интернет, 70,8% најчесто го употребувале за банкарски и за финансиски услуги, а своја веб-страница имале 55,9%.

Автоматска размена на податоци со други деловни субјекти имале 29,1%, а внатрешна автоматска размена на информации во рамките на деловниот субјект имале 48,4% од деловните субјекти.

In 2009, 86.3% of the enterprises in the financial and non-financial sector, with 10 or more employees, had access to the Internet.

According to the data of the Statistical Office of the Republic of Macedonia, 94.7% of the enterprises in the financial and non-financial sector, with 10 or more employees, were equipped with computers, 71.8% used a computer network LAN, and 31.9% used wireless LAN. Intranet (internal communication network based on internet protocol) had 33.4%, and Extranet (allowed external access to their own network) had 20.6% of the enterprises.

Most spread connection to the Internet is via DSL (Digital Subscriber Line) technologies (as ADSL and others) by 71.8% of the enterprises with Internet access.

The Internet was most frequently used for banking and financial services by 70.8% of the enterprises with Internet access. Their own website had 55.9% of the enterprises with internet access.

Automatical data exchange with other enterprises had 29.1%, and internal, automatic share of information within the enterprise had 48.4% of the enterprises.

За подетални информации јавете се кај:
For further information please call:

Лидија Тодоровска
Lidija Todorovska
☎ +389 2 3295 856
e-mail: lidijatd@stat.gov.mk



**Информатичко-комуникациски технологии во деловните субјекти
според бројот на вработени, 2009**
**Information and communication technologies in the enterprises according
to the number of employees, 2009**

во %

in %

	Вкупно	Деловни субјекти според бројот на вработени			
	Total	Enterprises according to the number of employees			
	(10+)	(10-49)	(50-249)	(250 +)	
Деловни субјекти, вкупно¹⁾	100	100	100	100	Enterprises, total¹⁾
Деловни субјекти кои користат					Enterprises that use
Компјутер	94.7	94.2	95.6	100.0	Computer
Интернет	86.3	84.6	90.9	100.0	Internet
LAN - жичен	71.8	69.6	76.7	92.6	LAN - wire
LAN - бежичен	31.9	31.6	28.3	53.2	LAN - wireless
Интранет	33.4	31.7	36.4	54.4	Intranet
Екстранет	20.6	20.2	18.7	36.2	Extranet
"Open source" оперативен систем (пр., Linux)	13.2	12.2	15.3	24.9	Open source operating systems, such as Linux
Деловни субјекти кои имаат веб-страница	48.2	44.4	59.6	75.2	Enterprises that have a website

Пристап на интернет преку надворешно поврзување, според бројот на вработени, 2009
Internet access by external connection, according to the number of employees, 2009

во %

in %

	Вкупно	Деловни субјекти според бројот на вработени			
	Total	Enterprises according to the number of employees			
	(10+)	(10-49)	(50-249)	(250 +)	
Деловни субјекти со пристап на интернет¹⁾	100	100	100	100	Enterprises with Internet access¹⁾
Поврзување на интернет преку					Internet connection by
Modem (dial-up) или ISDN	25.1	24.1	26.3	37.3	Modem (dial-up) or ISDN
DSL (xDSL, ADSL, итн.)	71.8	71.9	71.0	74.2	DSL (xDSL, ADSL, etc.)
Друга фиксна конекција-широкопојасна (на пр.: кабелска, изнајмена линија, фиксна бежична конекција)	31.1	29.7	32.7	48.1	Other fixed internet connection (e.g. cable, leased line, fixed wireless connection)
Мобилна конекција (GSM, GPRS, UMTS итн.)	22.8	23.3	19.0	29.1	Mobile connection (GSM, GPRS, UMTS etc.)

1) Збирот на процентите не е 100 бидејќи испитаниците можеа да одговорат со повеќе модалитети содржани во прашањето

1) The total of the percentage is not 100, because the respondents could answer to more modalities contained in the question



Користење на информатичко-комуникациски технологии, по дејности, 2009
ICT usage by activities, 2009

во %

in %

	Дејност според Националната класификација на дејностите (Рев.1)								
	Activity according to the National Classification of Activities (Rev.1)								
	Преработувачка индустрија	Градежништво	Трговија	Хотели	Сообраќај, складирање и врски	Деловни активности	Филм, видео, радио и телевизиски активности	Банки и осигурување	
	Manufacturing industry	Construction	Trade	Hotels	Transport, storage and communications	Business activities	Motion picture, video, radio and TV activities	Banking and insurance activities	
	Оддел / Division:	Оддел / Division:	Оддел / Division:	Група / Group:	Оддел / Division:	Оддел / Division:	Група / Group:	Класа / Class:	
	15 - 37	45	50, 51, 52	55.1, 55.2	60, 61, 62, 63, 64	70, 71, 72, 73, 74	92.1, 92.2	65.12, 66.01, 66.03	
Деловни субјекти со 10 или повеќе вработени¹⁾	100	100	100	100	100	100	100	100	Enterprises with 10 or more employees¹⁾
Деловни субјекти кои користат									Enterprises that use
Компјутер	93.9	89.4	97.3	100.0	91.8	97.4	100.0	100.0	Computer
Интернет	83.8	79.2	89.8	90.5	83.2	96.2	100.0	100.0	Internet
LAN - жичен	67.1	66.8	74.9	76.7	70.3	88.5	76.8	100.0	LAN - wire
LAN - бежичен	28.6	27.2	34.5	50.6	30.2	42.8	53.6	28.1	LAN - wireless
Интранет	31.2	34.8	32.3	29.2	32.9	42.5	61.6	60.5	Intranet
Екстранет	17.4	20.2	21.9	12.9	25.4	24.7	61.6	37.8	Extranet
"Open source" оперативен систем (пр., Linux)	10.2	15.2	11.2	6.5	22.1	23.9	0.0	41.1	Open source operating systems, such as Linux
Деловни субјекти кои имаат веб-страница	40.1	47.7	48.1	63.5	61.1	66.9	78.3	97.3	Enterprises that have a website

¹⁾ Збирот на процентите не е 100 бидејќи испитаниците можеа да одговорат со повеќе модалитети содржани во прашањето

¹⁾ The total of the percentage is not 100, because the respondents could answer to more modalities contained in the question



Користење на интернет во деловните субјекти според бројот на вработени, 2009

Internet usage in enterprises according to the number of employees, 2009

во %

in %

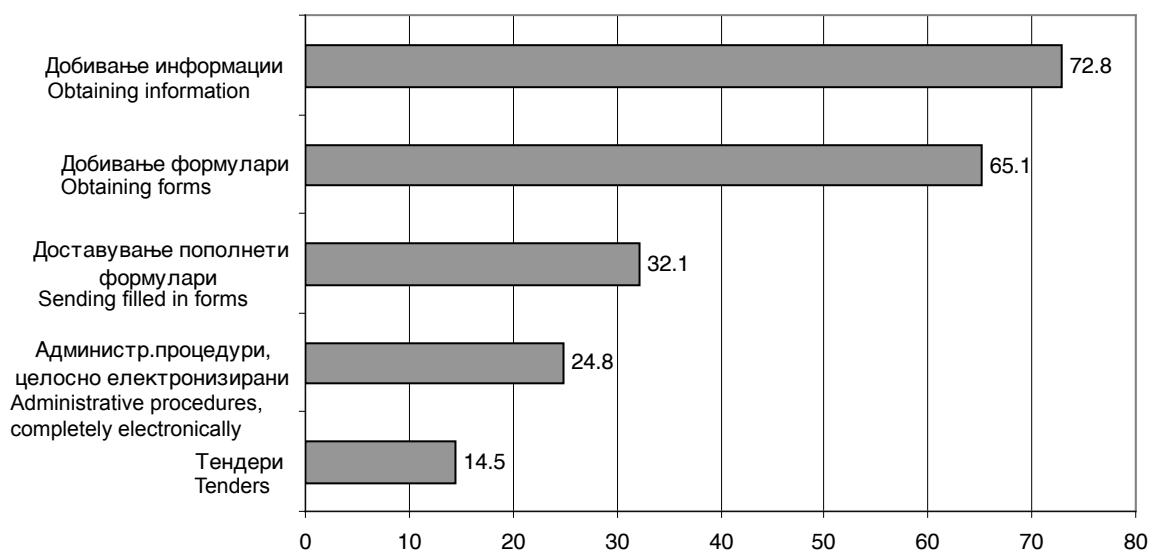
	Вкупно	Деловни субјекти според бројот на вработени			
	Total	Enterprises according to the number of employees			
	(10+)	(10-49)	(50-249)	(250 +)	
Деловни субјекти со пристап на интернет	100	100	100	100	Enterprises with Internet access
Користење интернет за					Internet usage for
Банкарски и финансиски услуги	70.8	70.3	71.9	75.6	Banking and financial services
Обука и образование на вработените	38.2	38.0	37.6	45.5	Training and education of the employees
Користење на услуги на е-влада во текот на 2008 ¹⁾	75.8	74.5	77.5	90.3	Using e-Government services, during 2008 ¹⁾
Е-набавки во текот на 2008 ¹⁾	8.2	8.0	8.6	9.2	E-purchases, during 2008 ¹⁾
Е-продажба во текот на 2008 ¹⁾	5.0	4.9	5.2	5.0	E-sale, during 2008 ¹⁾

1) Податоците за 2008 година се добиени од деловните субјекти кои користеле интернет во 2009 година

1) The data for 2008 are obtained from enterprises that used Internet in 2009

Користење на услуги на е-влада кај деловните субјекти со 10 или повеќе вработени, 2008 (%)

Using e-Government services by enterprises with 10 or more employees, 2008 (%)





Користење на интернет во деловните субјекти со 10 или повеќе вработени, по дејности, 2009
Internet usage in the enterprises with 10 or more employees, by activities, 2009

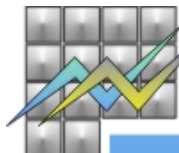
во %

in %

	Дејност според Националната класификација на дејностите (Рев.1)								
	Activity according to the National Classification of Activities (Rev.1)								
	Преработувачка индустрија	Градежништво	Трговија	Хотели	Сообраќај, складирање и врски	Деловни активности	Филм, видео, радио и телевизиски активности	Банки и осигурување	
	Manufacturing industry	Construction	Trade	Hotels	Transport, storage and communications	Business activities	Motion picture, video, radio and TV activities	Banking and insurance activities	
Оддел / Division:	Оддел / Division:	Оддел / Division:	Група / Group:	Оддел / Division:	Оддел / Division:	Група / Group:	Класа / Class:		
15 - 37	45	50, 51, 52	55.1, 55.2	60, 61, 62, 63, 64	70, 71, 72, 73, 74	92.1, 92.2	65.12, 66.01, 66.03		
Деловни субјекти со пристап на интернет	100	100	100	100	100	100	100	100	Enterprises with Internet access
Користење интернет за									Internet usage for
Банкарски и финансиски услуги	67.8	71.5	73.1	77.2	60.6	82.6	60.9	83.8	Banking and financial services
Обука и образование на вработените	33.0	43.8	41.6	14.0	38.9	47.1	39.1	64.9	Training and education of the employees
Користење на услуги на е-влада во текот на 2008 ¹⁾	74.9	76.0	72.2	86.0	76.5	82.2	100.0	100.0	Using e-Government services, during 2008 ¹⁾
Е-набавки во текот на 2008 ¹⁾	7.1	5.5	9.1	1.9	9.0	12.5	23.2	8.1	E-purchases, during 2008 ¹⁾
Е-продажба во текот на 2008 ¹⁾	6.3	5.0	4.4	3.9	2.5	3.9	0.0	2.7	E-sale, during 2008 ¹⁾

¹⁾ Податоците за 2008 година се добиени од деловните субјекти кои користеле интернет во 2009 година

¹⁾ The data for 2008 are obtained from enterprises that used Internet in 2009



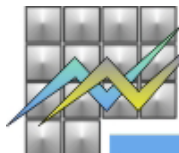
Е-трговија во деловните субјекти според бројот на вработени, 2008

E-commerce in enterprises according to the number of employees, 2008

во %

in %

	Вкупно Total (10+)	Деловни субјекти според бројот на вработени Enterprises according to the number of employees			
		(10-49)	(50-249)	(250 +)	
Е-набавки					E-purchases
Деловни субјекти кои нарачале производи/услуги преку интернет или други компјутерски мрежи, 2008	100	100	100	100	Enterprises that ordered products/services via Internet or other computer networks, 2008
Учество на вредноста на е-набавките во однос на вредноста на вкупните набавки					Share of the value of e-purchases in relation to the value of the total purchases
</= 5%	27.9	30.0	20.2	27.4	</= 5%
>5%=50%	18.4	12.9	39.4	17.8	>5%=50%
>50%	10.5	12.7	4.8	0.0	>50%
Непознато	43.2	44.4	35.6	54.8	Unknown
Е-продажба					E-sale
Деловни субјекти кои примиле нарачки преку интернет или други компјутерски мрежи, 2008	100	100	100	100	Enterprises that received orders via Internet or other computer networks, 2008
Учество на вредноста на е-продажбата во однос на вредноста на вкупната продажба					Share of the value of e-sale in relation to the value of the total sale
</= 5%	30.2	32.3	21.0	33.7	</= 5%
>5%=50%	39.7	39.7	45.0	16.3	>5%=50%
>50%	3.2	0.0	16.6	0.0	>50%
Непознато	26.9	28.0	17.3	50.0	Unknown
Деловни субјекти кои употребувале безбедносен протокол (пр., SSL - Secure Socket Layer, TLS - Transport Layer Security) за прием на нарачки преку интернет	26.2	20.5	42.5	50.0	Enterprises that used a secure protocol (SSL - Secure Socket Layer, TLS - Transport Layer Security) for the reception of orders via Internet



Деловни субјекти кои користат автоматска размена на податоци, 2009

Enterprises that use automatically data exchange, 2009

во %

in %

	Вкупно	Деловни субјекти според бројот на вработени			
	Total	Enterprises according to the number of employees			
	(10+)	(10-49)	(50-249)	(250 +)	
Деловни субјекти, вкупно	100	100	100	100	Enterprises, total
Деловни субјекти кои користат автоматска размена на податоци со деловните партнери ¹⁾	29.1	28.0	30.5	43.2	Enterprises that use automatic data exchange ¹⁾
Автоматската размена се користи за:					Automatic data exchange is used for:
Праќање нарачки до добавувачите	21.0	20.3	23.7	22.6	Sending orders to suppliers
Примање фактури во дигитална форма (е-фактури)	13.0	12.5	14.7	14.5	Receiving e-invoices
Примање нарачки од клиентите	19.2	18.5	22.0	20.4	Receiving orders from customers
Праќање фактури во дигитална форма (е-фактури)	9.1	8.9	9.9	11.0	Sending e-invoices
Праќање /примање информации за продуктите (каталози, ценовници итн.)	23.1	22.5	24.3	30.1	Sending or receiving product information (catalogues, price lists, etc.)
Праќање или примање транспортни документи	11.4	10.9	13.4	11.8	Sending or receiving transport documents
Праќање платежни инструкции до финансиски институции	14.9	13.2	19.6	29.5	Sending payment instructions to financial institutions
Праќање или примање податоци до/од јавната администрација	10.3	9.0	13.6	23.7	Sending or receiving data to/from public authorities
Деловни субјекти кои користат внатрешна автоматска размена на информации	48.4	47.4	46.6	75.6	Enterprises that use automatic share of information within the enterprise
Деловни субјекти кои користат:					Enterprises that use:
Софтверски пакет ERP (анг. Enterprise Resource Planning)	19.6	18.0	22.5	39.8	ERP software package
Софтверска програма CRM (анг. Customer Relationship Management)	25.4	25.7	23.3	29.8	Software application CRM

¹⁾ За надворешна автоматска размена на податоци може да се користат следните формати: EDIFACT или слични стандарди, XML основни стандарди и други договорени стандарди.

¹⁾ Following formats can be used for the automated data exchange: EDIFACT or similar standards, XML based standards, and other proprietary standards agreed between the enterprise and other organizations.

За подетални информации погледнете ја web-страницата на Државниот завод за статистика.

Further information about the statistics can be found on the web page of the State Statistical Office.



МЕТОДОЛОШКИ ОБЈАСНУВАЊА

Предмет на истражувањето е опременоста и употребата на информатичко -комуникациските технологии во деловните субјекти во 2009 година и е-трговијата во 2008 година во Република Македонија.

Единици на посматрање се деловните субјекти во следниве дејности: Преработувачка индустрија, Градежништво, Трговија, Хотелиерство, Транспорт и телекомуникации, Активности во врска со недвижен имот, изнајмување и деловни активности, Финансиско посредување (банкарско работење и осигурување), Филмска дејност и видеоактивности, радио и телевизиски активности.

Според бројот на вработените, деловните субјекти се класифицирани на:

- Микро: со 1-9 вработени
- Мали: со 10-49 вработени
- Средни: со 50-249 вработени
- Големи: со 250 и повеќе вработени

Примерокот е стратифициран случаен примерок. Стратификацијата на примерокот е по стратум од 14 групи на дејности и по 5 групи од вработени (1-4 вработени, 5-9, 10-49, 50-249, 250 и повеќе), што значи вкупно 70 стратуми.

Рамката за примерокот е Статистичкиот деловен регистар со состојба на 31.12.2008.

Избрани се 2051 деловни субјекти, од кои 1965 припаѓаат во нефинансискиот сектор, а 86 се од финансискиот сектор (банки, штедилници и осигурителни компании).

продолжува на стр. 8

METHODOLOGICAL EXPLANATIONS

Survey subject is usage of information and communication technologies in the enterprises in the Republic of Macedonia in 2009 and e-commerce in 2008.

Observation units are enterprises with the following main activities: Manufacturing industry, Construction, Trade, Hotel industry, Transport and telecommunication traffic, Activities related to real estate, renting and business activities, Financial intermediation (banking and insurance), Motion picture, video, radio and television activities.

According to the number of employees enterprises are grouped:

- Micro enterprises: with 1-9 employees
- Small enterprises: with 10-49 employees
- Medium enterprises: with 50-249 employees
- Large enterprises: with 250 and more employees

The sample is stratified random sample. The stratification of the sample is by stratum of 14 groups of activities and by 5 groups of employees (1-4, 5-9, 10-49, 50-249, 250 and more employees), which means in total 70 strata.

The sample frame is the Statistical Business Register, situation on 31.12.2008.

2051 enterprises are chosen, from which, 1965 are in the non-financial sector, and 86 are in the financial sector (banks, saving banks and insurance companies).

Continuing on page 8



Пондерирањето на добиените одговори од деловните субјекти е направено со Хорвиц-Томсоновиот (ХТ) естиматор на обратни веројатности, по стратуми, при што се користени статистички процедури на САС.

Податоците се прибираат со пополнување на прашалник (образец ИКТ.1).

Процентот на одговор кај деловните субјекти, групирани според бројот на вработените, е следен:

- од избраните 562 деловни субјекти со 10-49 вработени, одговориле 68,7%;
- од избраните 585 деловни субјекти со 50-249 вработени, одговориле 81,0%;
- од избраните 126 деловни субјекти со 250 и повеќе вработени, одговориле 92,1%.

Групата со помалку од 10 вработени, која во примерокот има 778 извештајни единици, со процент на одговор од 36,1%, е исклучена од објавените резултати.

Во истражувањето се користени методолошките основи и препораките на Еуростат кои се во согласност со Регулативата број 808/2004 на ЕУ.

Според методологијата на Еуростат, податоците за деловните субјекти со 10 и повеќе вработени се споредуваат за нивото на информатичко-технолошката опременост меѓу земјите-членки на Европската унија.

Weighting of the data obtained from enterprises is made with Horwitz-Thompson (HT) estimator of reverse probabilities by strata. SAS statistical procedures were used.

The data were collected by filling in a questionnaire (form IKT.1),

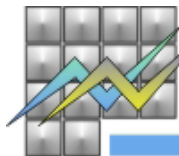
Response rate of the enterprises, grouped according to the number of employees is the following:

- of the chosen 562 enterprises with 10-49 employees, responded 68.7%;
- of the chosen 585 enterprises with 50-249 employees, responded 81.0%;
- of the chosen 126 enterprises with 250 or more employees, responded 92.1%.

The group of enterprises with less than 10 employees, that in the sample has 778 reporting units, with response percentage of 36.1%, is excluded from the reporting results.

Eurostat's methodology and recommendations for statistical measurements of information society in EU-countries according to the Regulation (EC) No. 808/2004 are implemented in this ICT survey.

According to Eurostat's methodology, the data on enterprises with 10 or more employees are compared for the level of ICT equipment among the EU member countries.



Поими и изрази од областа на ИКТ

Информатичко - комуникациска технологија (ИКТ) (англ.: ICT- Information and Communications Technology) - подразбира опрема и програма (хардверска и софтверска) за комуникација со податоци (информации). Средства преку кои се врши размена на информации меѓу два или повеќе субјекти се: радиоприемник, телевизор, фиксен телефон, сателитска антена, компјутер, интернет, електронска пошта, мобилен телефон.

Интернет (World Wide Web) - светска мрежа на поврзани компјутери кои се поврзуваат со стандардизиран интернет протокол, при што се овозможува корисниците од различни места да комуницираат и да разменуваат аудиовизуелни информации.

Web site - локација на World Wide Web идентификувана со веб-адреса. Збир на веб-датотеки на одредена тема, вклучувајќи и почетна влезна страница која се вика Home Page.

Интранет е посебна мрежа за податоци, само за внатрешна употреба во претпријатието кое употребува интернет протокол. Главната намена е размена на информации меѓу вработените во претпријатието.

Екстранет (англ. **Extranet**) - безбедна екстензија од интернет која им дозволува на надворешните корисници пристап до некои делови од интранетот на претпријатието.

LAN - (англ. **Local Area Network** – локална мрежа) - група на компјутери и уреди кои делат заедничка комуникациска линија или бежичен линк и најчесто ги делат ресурсите на еден сервер во рамките на мал географски простор.

WAP (Wireless Application Protocol) – протокол за бежична апликација. Протокол за бежична комуникација што овозможува креација на мобилни телефонски услуги и читање на интернет страници од мобилен терминал, така станувајќи мобилен еквивалент на HTTP (Hyper Text Transfer Protocol).

продолжува на стр. 11

ICT Glossary

Information and communications technology (ICT) is equipment and programme (software and hardware) for data communication. The means through which the information are being exchanged are: radio, TV, satellite dish, fixed telephone and mobile phone, personal computer, Internet, e-mail.

Internet (World Wide Web) - World wide open computer mediated system (network) available to the public based on a standardized Internet protocol (IP) that enables the users from various places to communicate and exchange audio-visual information.

Web site - Location on the World Wide Web identified by a Web address. Collection of Web files on a particular subject, including a starting entry page called a home page.

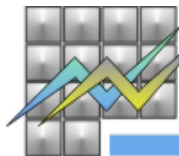
Intranet - An internal company communications network using Internet protocol. Its main purpose is exchanging communications among the employees within the enterprise.

Extranet - A secure extension of an Intranet that allows the external users to access some parts of the enterprise's Intranet.

LAN (Local Area Network) - A group of computers and appliances that share mutual communication line or a wireless link and most often share the resources of one server within the frames of a small geographical area.

WAP (Wireless Application Protocol) - A licence-free protocol for wireless communication that enables the creation of mobile telephone services and the reading of Internet pages from a mobile terminal, thus becoming the mobile equivalent of HTTP (Hyper Text Transfer Protocol).

Continuing on page 11



UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) - UMTS е трета технолошка генерација. Ја поддржува брзината на трансмисија на податоци до 2 Mbps и може да пренесе глас, текст и видеоподатоци. UMTS е широкопојасна технологија употребувајќи комутација на пакети.

ISDN (англ. Integrated Services Digital Network) - времена конекција со интернет, дизајнирана да овозможува дигитална трансмисија на глас, слика и податоци преку вообичаена телефонска бакарна жица која е со поголем квалитет и брзина (до 128 кбит/с) од аналогната.

DSL технологиите како: ADSL, HDSL, SDSL, VDSL итн. xDSL - (англ. Digital Subscriber Line) технологиите се дизајнирани за да ја зголемат брзината на преносот на податоците користејќи ги стандардните бакарни телефонски линии.

Електронска трговија (е-трговија) - трговија (продавање/купување) на производи/услуги преку интернет или преку други компјутерски мрежи. Начинот на плаќање може да биде преку мрежа (on-line), но не мора. Нарачките добиени преку телефон или е-пошта не се вбројуваат во е-трговија.

Е-влада (e-Government) - се подразбира електронска влада, односно информатизација на владата, државната администрација и јавните установи со што се постигнува подобро задоволување на потребите на граѓаните и деловните субјекти.

EDI (Electronic Data Interchange) - електронска размена на податоци во структурирана форма помеѓу бизниси (EDIFACT, EANCOM, ANSIX12).

ERP (Enterprise Resource Planning) - се состои од една или од сет на софтверски апликации кои ги интегрираат информациите и ги процесираат помеѓу неколку деловни функции на претпријатието како што е планирањето, набавките, продажбата, маркетингот, врските со купувачите, финансиите и човечките ресурси.

CRM (Customer Relationship Management) - употреба на информатичка технологија за прибирање, интегрирање, обработка и анализирање на информациите кои се однесуваат на потрошувачите (клиентите).

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) - UMTS is a third technological generation of wireless telecommunications. It supports the speed of data transmission up to 2Mbps and can transmit voice, text and video data. UMTS is a broadband technology using packages commuting.

ISDN (Integrated Services Digital Network) - Temporary connection to the Internet, designed to enable digital transmission of voice, picture and data, via usual telephone copper wire, that is with grater quality and speed (up to 128 Kbit/s) than the analogous one.

DSL (Digital Subscriber Line) technologies as: ADSL, HDSL, SDSL, VDSL etc, designed to increase bandwidth available over standard copper telephone wires.

E-commerce - Purchasing/selling of products/services via Internet and other networks. The way of payment can be on-line, but not necessarily. Orders via telephone or e-mail are not included into e-commerce.

E-Government - is understood an electronic government, public administration and public offices, that contributes to better fulfilment of citizens' and enterprises' requirements.

EDI - Electronic data interchange in structured form between businesses (EDIFACT, EANCOM, ANSIX12)

ERP (Enterprise Resource Planning) - consists of one or of a set of software applications that integrate information and processes across the several business functions of the enterprise, such as planning, procurement, sales, marketing, customer relationship, finance and human resources.

CRM (Customer Relationship Management) - use of information technologies to collect, integrate, process and analyse information related to the customers.