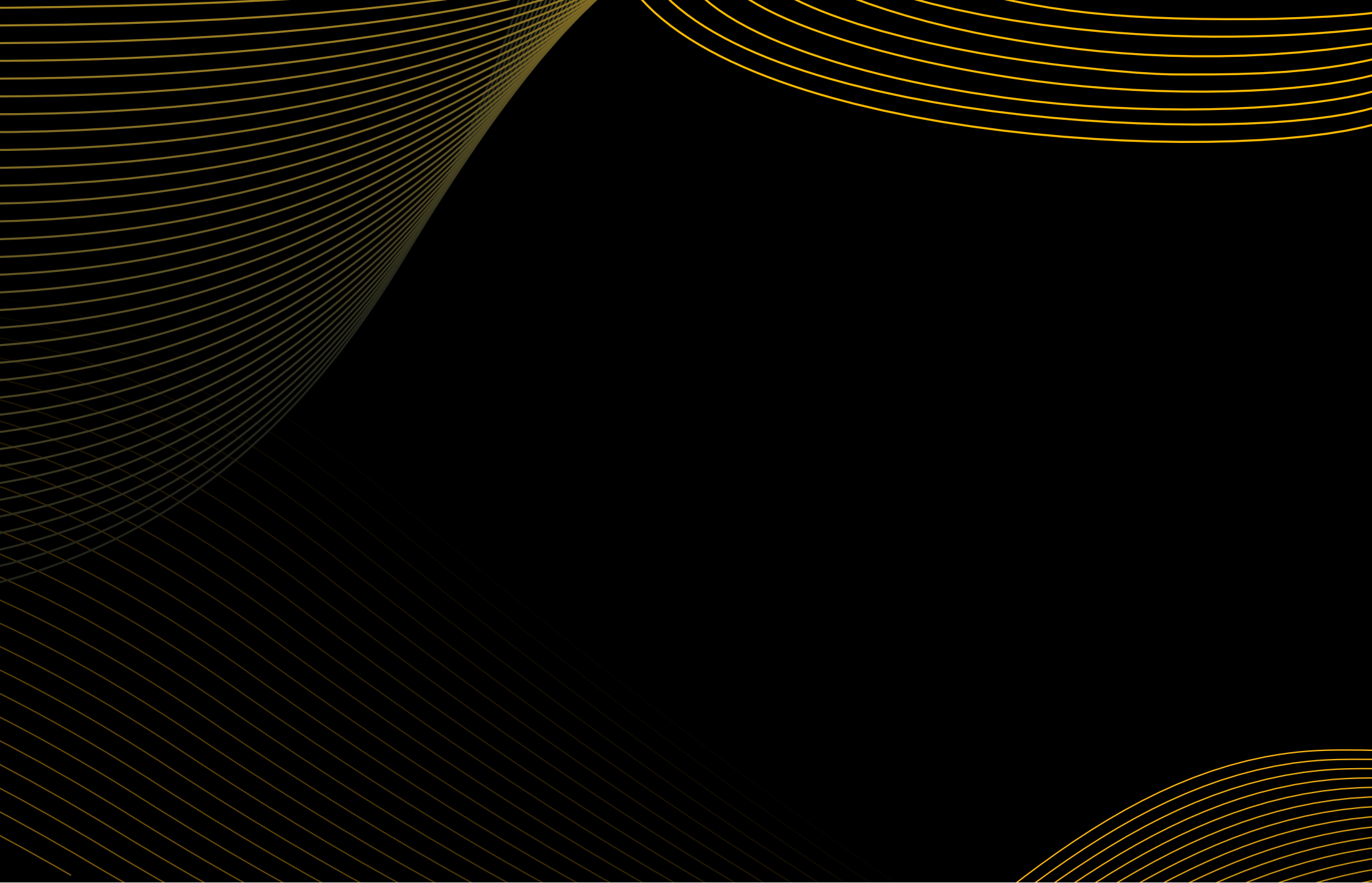


2022

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Redefining the future.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Μήνυμα του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου	5	Οι Άνθρωποί μας	37
		Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	40
Highlights 2022	6	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	42
		Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	44
Σχετικά με την Έκθεση	8	Υπεύθυνη Επιχειρηματική Δραστηριότητα	49
Η Εταιρεία	9	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	50
Ποιοι είμαστε	10	Υψηλή Ποιότητα	51
Βραβεία και Διακρίσεις 2022	15	Βιώσιμα Προϊόντα & Ψηφιακή Καινοτομία	52
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα	19	Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	53
Ουσιαστικά Θέματα	20	Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού	55
Ανάλυση ουσιαστικότητας επιπτώσεων	22	Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών	55
Στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης	23	Εξέλιξη και Καινοτομία	56
Στρατηγική και στόχοι ESG 2022-2025+	24	Επένδυση σε Τεχνογνωσία	57
Δημιουργώντας Αξία <IR>- Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	27	Business Development	57
		Εταιρικός Ψηφιακός μετασχηματισμός	59
Οικονομική Επίδοση	28	Περιβαλλοντικό Αποτύπωμα	63
Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής	32	Κλιματική αλλαγή	64
Εταιρική Διακυβέρνηση	33	Κυκλική οικονομία	68
Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	34	Συνεισφορά στην Κοινωνία	70
Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	36	Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση	73
		Παράρτημα	86
		Πίνακας Περιεχομένων GRI	87

Μήνυμα του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου

[GRI-22]



|| Στην Info Quest Technologies, μοιραζόμαστε κοινές αξίες, έχουμε πάθος για την τεχνολογία και επιδιώκουμε την αριστεία, στηριζόμενοι στις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Δέσμευσή μας είναι η εταιρεία μας να αποτελεί πάντα ένα σπουδαίο οργανισμό για να εργάζεται κάποιος και να ευημερεί, μια επαγγελματική στέγη, που προσφέρει προοπτικές, εφόδια, ικανοποίηση και υπερηφάνεια σε κάθε εργαζόμενο, που θέλει να δημιουργεί αξία με τη χρήση της τεχνολογίας.

Δημήτρης Εφορακόπουλος
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Info Quest Technologies

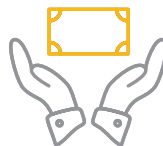


ΤΑ HIGHLIGHTS ΤΟΥ 2022



ΣΥΝΕΧΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

- **€357,7 εκ.** έσοδα
- **+6,8%** αύξηση στα έσοδα σε μία πτωτική αγορά
- **3X** αύξηση του κύκλου εργασιών σε 5 χρόνια
- **Διατήρηση /αύξηση μεριδίων** σε όλες τις δραστηριότητες και τομείς
- **Επίτευξη** όλων των στόχων της ESG στρατηγικής μας



ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

- Ολοκλήρωση επένδυσης στο **νέο υπερσύγχρονο Logistics Center**
- Επενδύσεις για την υλοποίηση του νέου **5ετούς Στρατηγικού Επιχειρηματικού Πλάνου**
- Επένδυση σε **ανθρώπινο δυναμικό** για τοποθέτηση σε νέες περιοχές
- Επενδύσεις για **επέκταση στο εξωτερικό**



ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

- Πλήρης εφαρμογή του **νέου Συστήματος Εταιρικής Διακυβέρνησης** του Ομίλου Quest
- **0 (μηδέν) περιστατικά και καταγγελίες** σε θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.
- Πλήρης συμμόρφωση με τη **νομοθεσία** και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο
- **Εκπαίδευση εργαζομένων** σε θέματα Ηθικής και Δεοντολογίας, Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Ψηφιακής Ασφάλειας

Σημείωση:
Μειώσεις - Αυξήσεις
σε σχέση με το έτος
2021

ΤΑ HIGHLIGHTS ΤΟΥ 2022



ΕΥΘΥΝΗ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΜΑΣ

- **413** εργαζόμενοι και **30** νέες θέσεις εργασίας
- **> 8.300** ώρες εκπαίδευσης
- **31,7%** των εργαζομένων μας είναι γυναίκες
- Καταβολή έκτακτου επιδόματος **€739.468** σε **367** εργαζόμενους για οικονομική υποστήριξη (88% του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού)
- Πιστοποίηση **Great Work Place** (Δεκ. 2022) για το εργασιακό μας περιβάλλον
- **4η** θέση στη λίστα **Best Workplaces** (ολοκλήρωση αξιολόγησης Μάιος 2023) για το εργασιακό μας περιβάλλον



Σημείωση: Μειώσεις - Αυξήσεις σε σχέση με το έτος 2021



ΕΥΘΥΝΗ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ

- **Πιστοποίηση Silver** από την **EcoVadis** για τη στρατηγική βιωσιμότητας (στο 5% του κλάδου μας διεθνώς)
- **72%** των σημαντικότερων προμηθευτών μας ελέγχθηκε με περιβαλλοντικά κριτήρια
- **73%** των σημαντικότερων προμηθευτών μας ελέγχθηκε με κοινωνικά κριτήρια



ΕΥΘΥΝΗ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- **12%** μείωση των έμμεσων εκπομπών Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (Scope 2)
- **23%** του εταιρικού μας στόλου είναι υβριδικά / ηλεκτρικά αυτοκίνητα
- **Μέτρηση του ανθρακικού μας αποτυπώματος** με βάση το GHG Protocol (Scope 1&2)

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ

[GRI 2-2,2-3,2-4,2-5]

Η Info Qvest Technologies, είναι η μεγαλύτερη θυγατρική της Qvest Συμμετοχών, μητρικής εταιρείας του Ομίλου Qvest. Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 είναι η 9η δημοσιοποιημένη ετήσια Έκθεση της εταιρείας. Συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative – GRI Standards 2021 ("with reference to") και το πρότυπο AA1000AP (2018) και αναφέρεται στην περίοδο 1.1.2022 – 31.12.2022. Η φετινή Έκθεση, θα δημοσιευτεί σε ψηφιακή και διαδραστική μορφή, στον **ιστότοπο** της εταιρείας, όπου είναι διαθέσιμη και η **Έκθεση του 2021**.

Στην Έκθεση παρουσιάζονται στοιχεία για την Info Qvest Technologies στην Ελλάδα, ενώ όπου αναφέρονται στοιχεία για θυγατρικές της εταιρείες, επισημαίνεται σαφώς.

Αυτή η έκθεση της Info Qvest Technologies αποτελεί μέρος της **Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 του Ομίλου Qvest**, όπου υπάρχουν οι συνολικές δημοσιεύσεις των General Disclosures GRI Standards 2021 του Ομίλου, ενώ, παράλληλα, περιλαμβάνει επιλεγμένους δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022,

που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών (ATHEX). Επιπλέον, επιλεγμένοι δείκτες GRI και ATHEX της έκθεσης του Ομίλου υπόκεινται σε εξωτερική επαλήθευση από τον ανεξάρτητο φορέα TÜV HELLAS (TÜV NORD) Α.Ε. προκειμένου να επιβεβαιωθεί η συμμόρφωση με τα ανωτέρω πρότυπα.

Για την επαλήθευση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του AA1000AP (2018), ακολουθήθηκαν τα πρότυπα στον οδηγό AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3).

Στην **Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 του Ομίλου Qvest**, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ESG στρατηγικής για το σύνολο του Ομίλου και των εταιρειών του, από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στο επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας μας. Ακολούθως παρουσιάζονται οι επιδόσεις της εταιρείας ως προς τα ουσιαστικά θέματα που παρακολουθεί και τους ESG στόχους του Ομίλου αλλά και τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του ΟΗΕ που υποστηρίζει.

Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με το Τμήμα Marketing: marketing@info.quest.gr, 211 999 4000.



Info Quest
TECHNOLOGIES

H ETAIPEIA



INFO QUEST TECHNOLOGIES

[GRI 2-1, 2-6]

Ποιοι είμαστε

Από το 1981 και για 42+ χρόνια, η Info Quest Technologies κατέχει ηγετική θέση στην Ελληνική αγορά Πληροφορικής, συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό και ψηφιακό μετασχηματισμό επιχειρήσεων και καταναλωτών.

Σήμερα η εταιρεία:



- Αποτελεί τον μεγαλύτερο διανομέα προϊόντων Information and Communications Technology (ICT) και συνεργάζεται με περισσότερους από 250 κορυφαίους οίκους ψηφιακής τεχνολογίας, όπως οι Microsoft, Cisco, HP, HPE, IBM, Dell, DocuSign, Red Hat, Dahua και άνω των 2.000 μεταπωλητών, διευρύνοντας συστηματικά το Portfolio της και το πεδίο δράσης της.
- Επενδύει δυναμικά στο Cloud και συγκαταλέγεται στους μεγαλύτερους συνεργάτες της Microsoft στην παροχή λύσεων Modern Workplace, Process Automation και Secure Infrastructure.
- Επεκτείνεται στο e-Commerce υποστηρίζοντας την ανάπτυξη του www.you.gr, του ηλεκτρονικού καταστήματος του Ομίλου Quest.
- Καινοτομεί στο νέο περιβάλλον των διασυνδεδεμένων συσκευών, μέσω της συνεργασίας με τη Xiaomi και άλλους πρωτοπόρους κατασκευαστές.

Η Info Quest Technologies, αποτελεί ταυτόχρονα μία πλατφόρμα ανάπτυξης, συντονισμού και παροχής υπηρεσιών σε άλλες εταιρείες του Ομίλου. Συντονίζει την επιχειρηματική ανάπτυξη των εταιρειών Quest on Line (you.gr), Clima Quest (αποκλειστικός αντιπρόσωπος των ειδών ψύξης θέρμανσης GREE), FoQus (αποκλειστικός αντιπρόσωπος των Smartphones POCO), υποστηρίζει την ERP πλατφόρμα που εξυπηρετεί όλο τον Όμιλο και παρέχει υπηρεσίες Logistics και ICT υποδομών σε επιλεγμένες εταιρείες του Ομίλου. Κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2022 ολοκληρώθηκε η ένταξη της εταιρείας Γ.Ε. Δημητρίου στον Όμιλο Quest (αποκλειστικός αντιπρόσωπος κλιματιστικών Toyotomi, ηλεκτρικών συσκευών Singer, κ.α.), με την εταιρεία να συμπληρώνει το οικοσύστημα της Info Quest Technologies. Τον Μάιο 2023 το οικοσύστημα εμπλουτίστηκε με την εταιρεία ΕΠΑΦΟΣ ΑΕ, που εξαγόρασε ο Όμιλος και εξειδικεύεται στην παροχή λύσεων και υπηρεσιών στον τομέα της εκπαίδευσης.

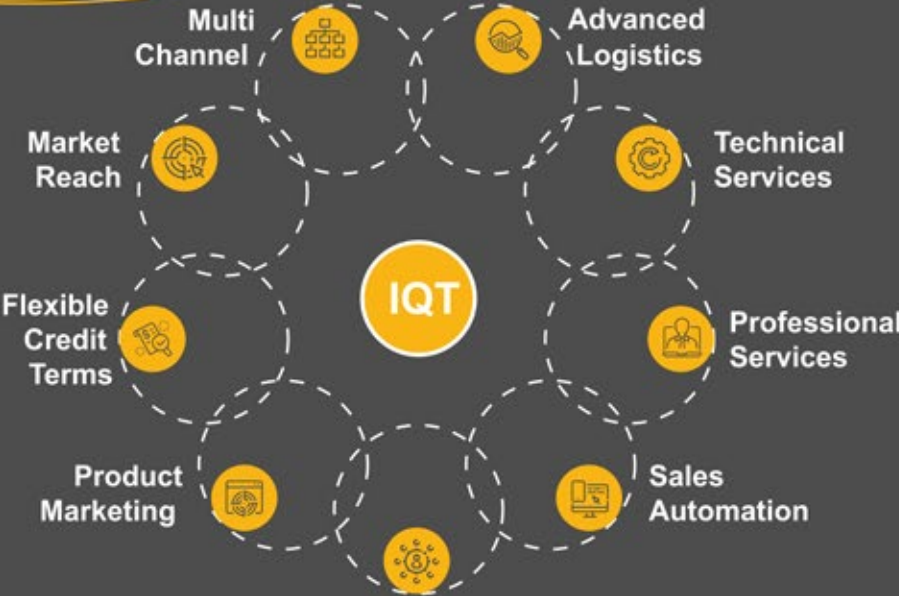
Τις δραστηριότητες της εταιρείας συμπληρώνει η 100% θυγατρική εταιρεία **Team Candi**, που εξειδικεύεται στην ανάπτυξη λύσεων και εφαρμογών σε περιβάλλον Microsoft, ενώ η εταιρεία μέσω της 100% θυγατρικής της **Info Quest Technologies Cyprus** υποστηρίζει την ανάπτυξη καταστήματος λιανικής Xiaomi Store στην Κύπρο. Το Q4/ 2022 ιδρύθηκε η νέα 100% θυγατρική **Info Quest Technologies Romania**, με στόχο την επέκταση των δραστηριοτήτων της εταιρείας στη Ρουμανία, με έναρξη εμπορικής λειτουργίας το Α' εξάμηνο 2023.

Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στην Ελλάδα, στην οδό Αργυρουπόλεως 2Α, στην Καλλιθέα Αττικής (Τ.Κ. 176 76). Οι δραστηριότητες της εταιρείας έχουν επεκταθεί στην Κύπρο και στη Μάλτα.

IQTPLATFORM



Our Competencies



Member of Leading Technology Group

Our Growth Platform

Areas of activities

- Volume business
- Value Added Business, Cloud
- Mobility, Connected Devices, IoT
- E-Commerce
- ...New Business Units

Ecosystem of affiliated companies

- G.E.DIMITRIOU
- Clima Quest
- EDAFOS
- CANDI
- FOCUS
- you.gr

Channel

Market

A platform that supports growth

Νέο Logistics Center

Το 2022 τέθηκε σε λειτουργία το νέο υπερσύγχρονο, αυτοματοποιημένο logistics center της εταιρείας στον Ασπρόπυργο Αττικής (Περιοχή Ήμερος Τόπος), μία εμβληματική επένδυση της τάξης των €5εκ. σε εξοπλισμό & αυτοματισμούς, ενώ ολοκληρώθηκε και η μετεγκατάσταση του Τεχνικού Τμήματος σε νέους πιο σύγχρονους, αναβαθμισμένους χώρους (Λεωφ. Κηφισού 119).

Το νέο κέντρο διανομής με >25.000m² / 240.000m³ διαθέσιμο αποθηκευτικό χώρο και υπερσύγχρονους αυτοματισμούς, συμβάλλει ουσιαστικά στην αύξηση της παραγωγικότητας και τη μείωση του σχετιζόμενου κόστους, βοηθώντας την εταιρεία στην επίτευξη των στόχων της. Η μετεγκατάσταση των πρώτων δραστηριοτήτων πραγματοποιήθηκε επιτυχώς τον Ιούνιο 2022 και ολοκληρώθηκε σταδιακά έως το τέλος του έτους. Η ολοκλήρωση των αυτοματισμών και η πλήρης λειτουργία προγραμματίζεται για το Q1/2023.

Παράλληλα, η εμβληματική αυτή επένδυση συμβάλλει στην επίτευξη των υψηλών στόχων βιώσιμης ανάπτυξης που έχουμε θέσει και της μείωσης του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, μέσω της βελτιστοποίησης των διαδικασιών αποθήκευσης, διανομής και ανακύκλωσης υλικών, της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας για την κάλυψη των ενεργειακών απαιτήσεων, καθώς και της αξιοποίησης τεχνολογιών αυτοματισμού που θα μειώσουν σημαντικά τις μετακινήσεις εντός των αποθηκευτικών χώρων.



Δείτε σε video [εδώ](#) το νέο Νέο Logistics Center



- Ένα από τα πιο προηγμένα Κέντρα Διανομής προϊόντων στην Ελλάδα
- Υψηλά πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας
- **25.000 m² / 240.000 m³** αποθηκευτικός χώρος
- **21.000** θέσεις για παλέτες
- Εξοπλισμός προηγμένης τεχνολογίας
- **25** ράμπες φόρτωσης / εκφόρτωσης
- Φιλική στο περιβάλλον κατασκευή και λειτουργία / Class A ενεργειακή κλάση
- **50%** αύξηση παραγωγικότητας
- **≈ €5 εκ.** επενδύσεις σε εξοπλισμό και αυτοματισμούς



- Πρώτη εγκατάσταση αυτοματισμού Autostore στην Ελλάδα (good to person automation)
- 4X παραγωγικότητα στη συλλογή προϊόντων

Το όραμα και η αποστολή μας

Η Info Quest Technologies επιδιώκει να συνεχίσει να πρωταγωνιστεί στην πρόοδο της κοινωνίας, αξιοποιώντας τη δύναμη της τεχνολογίας.



Αποστολή μας είναι να συμβάλλουμε στην εξέλιξη και την ευημερία ανθρώπων, επιχειρήσεων και οργανισμών, αξιοποιώντας τις δυνατότητες της τεχνολογίας, με συνεπή **στρατηγική**, έμφαση στην **καινοτομία**, προσφορά **ποιοτικών υπηρεσιών** και συνεχή επένδυση σε **τεχνογνωσία**, βασιζόμενοι στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης.

Σκόπος μας είναι να συνδέουμε τους ανθρώπους με την τεχνολογία για να τους βοηθήσουμε να επιτύχουν τους στόχους τους.

Φορείς και Σύνδεσμοι

[GRI 2-8]



ΒΡΑΒΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2022



Βραβεία και Διακρίσεις 2022 για τις υπηρεσίες μας

- > **Dell Partners Award 2022:** Distributor of the year Enterprise Solutions
- > **HP: Distribution Hardware Partner 2022**
- > **CLOUD AWARDS 2022:** Χρυσό Βραβείο για την MDR υπηρεσία στην κατηγορία Security
- > **CLOUD AWARDS 2022:** Αργυρό Βραβείο για την εφαρμογή IQT40 στην κατηγορία Workflow Management
- > **CLOUD AWARDS 2022:** Χάλκινο Βραβείο για την εφαρμογή CandiSign στη κατηγορία Best SaaS Product
- > **BITE Awards 2022:** Χρυσό Βραβείο στην Κατηγορία Εταιρικός Μετασχηματισμός
- > **BITE Awards 2022:** Αργυρό Βραβείο στην Κατηγορία Υπηρεσίες & Τεχνολογίες Cyber Security (MDR Services)
- > **Πρωταγωνιστές της Ελληνικής Οικονομίας: GREEK BUSINESS CHAMPION 2022 (Direction)**
- > **ICAP True Leader** - σύμφωνα με τον ICAP CRIF.

ΒΡΑΒΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2022



Βραβεία και Διακρίσεις 2022 για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

- > **Best Work Place & Great Place to Work** - Πιστοποίηση για το εργασιακό μας περιβάλλον.
- > **Diamond "ESG Transparency Index"** - Η εταιρεία μας συμπεριλήφθηκε στη λίστα FORBES "ESG Transparency Index" στην κατηγορία Diamond (2η βαθμίδα). Η λίστα αναδεικνύει μεταξύ των μεγαλύτερων 100 επιχειρήσεων στην Ελλάδα (βάσει κύκλου εργασιών 2021 κατά ICAP Crif), τους πρωτοπόρους του ελληνικού επιχειρείν ως προς το επίπεδο διαφάνειας σε θέματα Environmental, Social & Governance (ESG).
- > **EcoVadis** – Silver Award για τις επιδόσεις μας στη Βιώσιμη Ανάπτυξη

ΒΡΑΒΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ 2022



Τορ 5% των εταιρειών
του κλάδου μας

EcoVadis Silver Award

Τον Οκτώβριο 2022 η Info Quest Technologies έλαβε τη διάκριση **Silver Award** από την **EcoVadis**, τον διεθνή φορέα αξιολόγησης επιδόσεων στη Βιώσιμη Ανάπτυξη, με απόδοση ιδιαίτερα υψηλή, που την κατατάσσει στο **Τορ 5% των εταιρειών του κλάδου** της (Διανομή Προϊόντων Ψηφιακής Τεχνολογίας και Λογισμικού), που αξιολογεί διεθνώς ο φορέας.

Ο οργανισμός EcoVadis θεωρείται κορυφαίος στην αξιολόγηση επιδόσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης. Αξιολογεί περισσότερες από 100.000 επιχειρήσεις σε 175+ κράτη, σε 200+ κλάδους, εξετάζοντας τις πολιτικές που υιοθετούν, τις πρακτικές που εφαρμόζουν και τα αποτελέσματα αυτών, με βάση 21 κριτήρια σε 4 θεματικές: το Περιβάλλον, τις Εργασιακές Πρακτικές και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, την Εταιρική Ηθική και τις Βιώσιμες Προμήθειες. Η Info Quest Technologies, επέτυχε υψηλή απόδοση και στις 4 θεματικές, ως αποτέλεσμα της δέσμευσής της και της ολιστικής προσέγγισης με την οποία εντάσσει τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης στην επιχειρηματική στρατηγική της.

- Τορ 2% σε περιβαλλοντικά θέματα
- Τορ 8% σε θέματα Ηθικής και Δεοντολογίας
- Τορ 18% σε θέματα βιώσιμων προμηθειών
- Τορ 24% σε θέματα εργασίας και ανθρωπίνων δικαιωμάτων

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ 2022



Info Quest Technologies

>130 Πιστοποιήσεις

- > **Τεχνολογίες:** Cloud, Security, Modern Workplace, Networking Collaboration
- > **Οίκοι:** Microsoft, IBM, Dell, Acronis, Red Hat, DocuSign, Unify

Πιστοποιήσεις Τεχνικών

Service Center: 27 Πιστοποιήσεις



Team Candi

>45 Πιστοποιήσεις

- > **Τεχνολογίες:** Microsoft Cloud, Azure, Modern Workplace, Low Code, Power Platform, Security, DocuSign Consultants, DocuSign Integrations

ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ



ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

[GRI 2-29, 3-1,3-2]

Οι σχέσεις και η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη αποτελεί σημαντικό παράγοντα της λειτουργίας της Info Quest Technologies. Οι σχέσεις που χτίζουμε με τις ομάδες ενδιαφερόμενων μερών της εταιρείας, αποτελούν δομικά στοιχεία της στρατηγικής μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη συμβάλλει στην περαιτέρω κατανόηση των επιπτώσεων των δραστηριοτήτων μας.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζουν ή/και επηρεάζονται σημαντικά από τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες είναι τα εξής:

- > Εργαζόμενοι
 - > Επιχειρηματικοί Συνεργάτες / Προμηθευτές
 - > Πελάτες
 - > Επιχειρηματική Κοινότητα
 - > Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
- > Κοινωνικοί Φορείς ή Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)
 - > Μέσα ενημέρωσης
 - > Χρηματοοικονομικοί Φορείς / Επενδυτική κοινότητα
 - > Τοπική κοινότητα
 - > Ακαδημαϊκή κοινότητα

Για τα βασικά θέματα ενδιαφέροντος για τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, αλλά και τη συχνότητα και τους διαύλους επικοινωνίας μαζί τους μπορείτε να ανατρέξετε στην **Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021**

Ουσιαστικά Θέματα

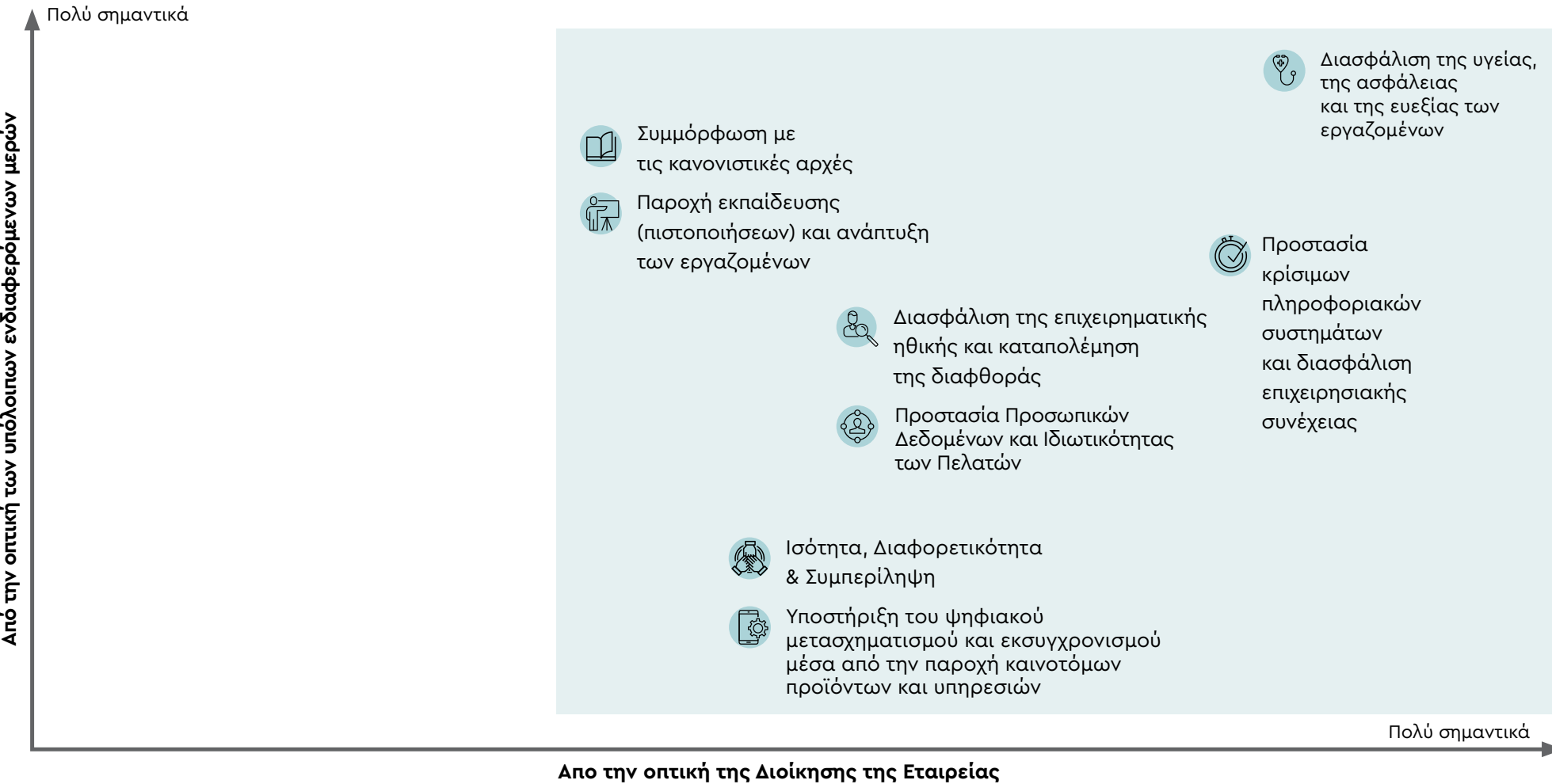
Στο πλαίσιο της σύνταξης της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης με βάση τα διεθνή Πρότυπα GRI και λαμβάνοντας υπόψη τη σχετική αρχή της ουσιαστικότητας, της πληρότητας, της συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών και του πλαισίου βιωσιμότητας, διενεργήσαμε το 2022 ανάλυση ουσιαστικότητας, με σκοπό να εντοπιστούν και να ιεραρχηθούν τα ουσιαστικά θέματα.

Η διαδικασία της ανάλυσης ουσιαστικότητας, η οποία διεξάγεται κάθε δύο με τρία χρόνια, διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση των στρατηγικών μας προτεραιοτήτων, καθώς και στην αναγνώριση των κινδύνων και των ευκαιριών που δημιουργούνται. Πιο συγκεκριμένα, έχοντας αναγνωρίσει σε επίπεδο Ομίλου 24 θέματα ενδιαφέροντος που σχετίζονται με την επιχειρηματική μας λειτουργία μέσω της οποίας δημιουργούμε οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις, διεξήγαμε ηλεκτρονική έρευνα για τα ενδιαφερόμενα μέρη προκειμένου να ιεραρχήσουν τα θέματα αυτά βάσει των παρακάτω κριτηρίων:

- > Τη σημαντικότητα των θεμάτων για τα εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.
 - > Την επίδραση των θεμάτων στη βιώσιμη ανάπτυξη της Info Quest Technologies.

Πίνακας ουσιαστικών θεμάτων - Info Quest Technologies

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται τα 8 πιο ουσιαστικά θέματα που αναδείχτηκαν για την Info Quest Technologies:



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη μεθοδολογία που ακολουθήσαμε, τα όρια επίδρασης των ουσιαστικών θεμάτων και τη διασύνδεσή τους με τους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (SDGs), ανατρέξτε στην **Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2021** της εταιρείας, στο σχετικό Κεφάλαιο.

Ανάλυση ουσιαστικότητας επιπτώσεων

[GRI 3-1, 3-2]

Λαμβάνοντας υπόψιν τα εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, την ανάλυση ουσιαστικότητας, τα πρότυπα GRI και τα Ευρωπαϊκά πρότυπα αναφοράς βιωσιμότητας (ESRS) αναγνωρίσαμε τις επιπτώσεις μας. Η διαδικασία ανάλυσης και ιεράρχησης των επιπτώσεων πραγματοποιήθηκε με βάση τις δραστηριότητές της εταιρείας, οι οποίες επηρεάζουν:

Οι κύριες επιπτώσεις που εντοπίζονται, τόσο οι αρνητικές όσο και οι θετικές, εξετάζονται σύμφωνα με το βαθμό σοβαρότητας και την πιθανότητα εμφάνισής τους. Συγκεκριμένα, όσον αφορά στις αρνητικές επιπτώσεις, η εταιρεία είναι σε διαδικασία ανάπτυξης εμπεριστατωμένου πλάνου δράσης, έτσι ώστε αυτές να μειωθούν ή/και να εξαλειφθούν.



Τα ενδιαφερόμενα μέρη.



Την κοινωνία.



Τις αγορές δραστηριοποίησης.



Το περιβάλλον.



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

[GRI 2-22]

Στρατηγική και στόχοι ESG 2022-2025+

[GRI 2-22]

Η Info Quest Technologies ως σημαντική θυγατρική της Quest Συμμετοχών συμμετείχε στη διαμόρφωση της νέας ESG Στρατηγικής του Ομίλου Quest και δεσμεύτηκε σε στόχους που αφορούν στο Περιβάλλον, την Κοινωνία, την Εταιρική Διακυβέρνηση και τα Βιώσιμα Προϊόντα και σχετίζονται με τη δραστηριότητά της, συμβάλλοντας στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου.

Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι ESG έχουν ορίζοντα υλοποίησης το 2025+ (2030/2050 για τους περιβαλλοντικούς στόχους). Έχει γίνει κατανομή της στοχοθεσίας ανά έτος, ώστε να υπάρχει συστηματική παρακολούθηση και βελτιωτικές ενέργειες, όπου απαιτηθεί.

Αναλυτικά οι στόχοι της ESG Στρατηγικής και η απόδοση του Ομίλου κατά το 2022 όπως και η στόχοι για το έτος 2023 παρουσιάζονται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 του Ομίλου [εδώ](#). Ακολουθούν οι στόχοι της Info Quest Technologies που απορρέουν από την ESG στρατηγική για το 2022 και η απόδοση της εταιρείας.



Στρατηγικοί ESG Στόχοι 2022-2025+ ³		Στόχοι για το 2022 – Info Quest Technologies	Επίδοση 2022 – Info Quest Technologies	Πρόοδος της εταιρείας
 Περιβάλλον	1. Μείωση των απόλυτων εκπομπών Scope 1, 2 κατά 40% έως το 2030 και κλιματική ουδετερότητα μέχρι το 2050 ¹	• 6% ηλεκτρικά/ υβριδικά αυτοκίνητα • Μέτρηση Ανθρακικού Αποτυπώματος βάσει το GHG Protocol (Scope 1,2)	• 23% ηλεκτρικά/ υβριδικά αυτοκίνητα • Ολοκληρώθηκε μέτρηση για το 2022	
	2. Προώθηση της κυκλικής οικονομίας και εξάλειψη των αποβλήτων που μπορούν να αποφευχθούν μέχρι το 2025	• Δημιουργία καταλόγου ηλεκτρονικών αποβλήτων. • Αξιολόγηση συνεργατών ανακύκλωσης • Πολιτική εξάλειψης χρήσης χαρτιού (Επίπεδο Ομίλου)	• Δημιουργήθηκε κατάλογος ηλεκτρονικών αποβλήτων • Αξιολογήθηκαν οι συνεργάτες ανακύκλωσης • Εφαρμογή Πολιτικής εξάλειψης χρήσης χαρτιού	
 Οι άνθρωποί μας	3. Διατήρηση Δεικτών Υγείας και Ασφάλειας LTIF κάτω από 2,3 και TRIR κάτω από 1,2 για τους εργαζόμενους του Ομίλου μέχρι το 2030.	• Μέτρηση δεικτών και διατήρηση LTIF < 2,3 και TRIR < 1,2	• LTIF = 0 TRIR = 0	
	4. Αύξηση κατά 10% στις ώρες εκπαίδευσης των εργαζομένων μέχρι το 2025.	• 2,5% αύξηση εκπαιδευτικών ωρών των εργαζομένων ανά έτος κατά μέσο όρο	• 8% αύξηση των εκπαιδευτικών ωρών ανά εργαζόμενο κατά μέσο όρο	
	5. Δημιουργία κουλτούρας συμπερίληψης, διαφορετικότητας και ισότητας με σκοπό την ενδυνάμωση των ανθρώπων μας μέχρι το 2025.	Στόχοι Ομίλου • Απόφαση δημιουργίας μεθοδολογίας για τον υπολογισμό της ισότητας των αμοιβών • Δημιουργία Πολιτικής για τη διαφορετικότητα	• Ανάθεση Pay Gap μελέτη σε εξωτερικό σύμβουλο (σε επίπεδο Ομίλου) • Εφαρμογή της νέας Πολιτικής για τη Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη	

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

Στρατηγικοί ESG Στόχοι 2022-2025+ ³		Στόχοι για το 2022 – Info Quest Technologies	Επίδοση 2022 – Info Quest Technologies	Πρόοδος της εταιρείας
 Υπεύθυνη επιχείρηση	6. Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για την διατήρηση μηδενικών περιστατικών παραβίασης δεδομένων μέχρι το 2025	- Διατήρηση μηδενικών περιστατικών παραβίασης δεδομένων - Εκπαίδευση για την ασφάλεια πληροφοριών - Δοκιμές τρωτότητας κύριων συστημάτων - Κάλυψη απαιτήσεων για απόκτηση του ISO 27001:2013 (Συστήματα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών)	- Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων 2 υποχρεωτικά σεμινάρια για την ασφάλεια πληροφοριών - Δοκιμές τρωτότητας κύριων συστημάτων - Εκκίνηση έργου ISO 27001:2013	
	7. Σύνδεση του 15% της μεταβλητής αμοιβής (ετήσιο μπόνους) των CEO του Ομίλου και των κυρίων θυγατρικών με στόχους ESG μέχρι το 2025 ² .	Επιλογή στόχων ESG για σύνδεση με τις μεταβλητές αμοιβές σε επίπεδο Ομίλου	- Επιλογή τριών ESG στόχων για σύνδεση με τις μεταβλητές αμοιβές του 2022 (περιβάλλον, εκπαίδευση, προμηθευτές). - Εφαρμογή στις μεταβλητές αμοιβές του CEO της εταιρείας	
	8. Αξιολόγηση προμηθευτών με ESG κριτήρια μέχρι το 2025 ²	- Αξιολόγηση/καθορισμός της ωριμότητας ESG των κύριων προμηθευτών ανά θυγατρική εταιρεία. - Ανανέωση Πολιτικής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.	- Καθορισμός του κατώτατου ορίου προμηθευτών (κορυφαίοι δέκα προμηθευτές). - Εφαρμογή ανανεωμένης Πολιτικής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων	
 Βιώσιμα προϊόντα	9. >6% των εσόδων να προέρχονται από βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες μέχρι 2025	Ορισμός των βιώσιμων προϊόντων σύμφωνα με τη μεθοδολογία ICMA (International Capital Market Association)	- Καθορίστηκαν τα βιώσιμα προϊόντα και ο τρόπος αξιολόγησής τους 7,26% εισόδημα από βιώσιμα προϊόντα.	
	10. 50% αύξηση της εγκατεστημένης πράσινης ενέργειας (MW) μέχρι το 2025	Εφαρμογή μόνο στην εταιρεία του Ομίλου Quest Energy	Εφαρμογή μόνο στην εταιρεία του Ομίλου Quest Energy	

 Στόχος επετεύχθη

 Στόχος υπό εξέλιξη

 Στόχος δεν επετεύχθη

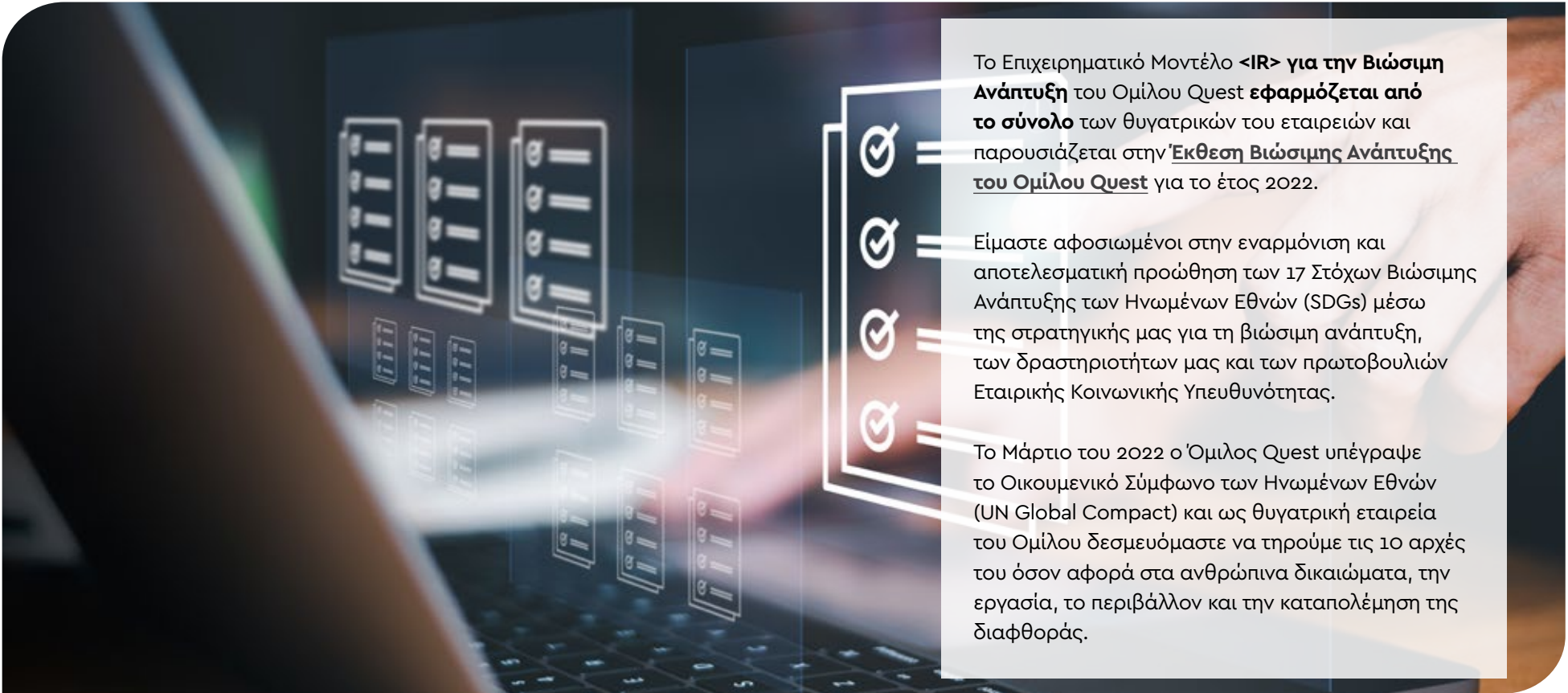
1 Έτος αναφοράς το 2022 (σενάριο 1.5°C). Η κλιματική ουδετερότητα έως το 2050 αναφέρεται στις εκπομπές Scope 1 & 2, λαμβάνοντας υπόψιν την ωριμότητα της τεχνολογίας. Ο στόχος θα αναθεωρηθεί το 2030.

2 Για ίσης απόδοσης προμηθευτές θα προτιμηθούν αυτοί που έχουν υψηλότερες ESG βαθμολογίες.

3 Οι στόχοι έχουν ενημερωθεί με βάση τους μακροπρόθεσμους στρατηγικούς στόχους.

ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ <IR>- ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

[GRI 2-6]



Το Επιχειρηματικό Μοντέλο <IR> για την **Βιώσιμη Ανάπτυξη** του Ομίλου Quest **εφαρμόζεται από το σύνολο** των θυγατρικών του εταιρειών και παρουσιάζεται στην **Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest** για το έτος 2022.

Είμαστε αφοσιωμένοι στην εναρμόνιση και αποτελεσματική προώθηση των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών (SDGs) μέσω της στρατηγικής μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη, των δραστηριοτήτων μας και των πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας.

Το Μάρτιο του 2022 ο Όμιλος Quest υπέγραψε το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UN Global Compact) και ως θυγατρική εταιρεία του Ομίλου δεσμευόμαστε να τηρούμε τις 10 αρχές του όσον αφορά στα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς.



Info Quest
TECHNOLOGIES

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

[GRI 3-3, 201-1]



Το 2022 η Info Quest Technologies, κατάφερε να προσεγγίσει σε ικανοποιητικό βαθμό τους στόχους που είχε θέσει παρόλο το δυσμενές για την κοινωνία και την οικονομία περιβάλλον, πετυχαίνοντας αύξηση του κύκλου εργασιών της κατά +6,8 % (vs 2021), σε μία πτωτική αγορά. Η κερδοφορία της εταιρείας σε επίπεδο EBITDA ήταν ελαφρά μειωμένη κατά -3,7%, αποτέλεσμα του δυσμενούς οικονομικού κλίματος, των αυξημένων δαπανών μεταφοράς προϊόντων, καθώς και του έκτακτου επιδόματος που δόθηκε στους εργαζόμενους.

Σημειώνεται ότι στο 2022 δεν συμπεριλαμβάνονται στα έσοδα της εταιρείας οι πωλήσεις των Smartphone POCO, που από το 2ο εξάμηνο του 2021 πραγματοποιούνται από την ανεξάρτητη εταιρεία του Ομίλου, FoQus, (πωλήσεις €8.760χιλ. έναντι €11.919χιλ. το 2021). Επίσης κατά το τελευταίο τρίμηνο του έτους οι πωλήσεις των κλιματιστικών ToyoTomi (για τα οποία η εταιρεία λειτουργούσε ως υποδιανομέας), πραγματοποιήθηκαν από την Γ.Ε. Δημητρίου, που εντάχθηκε κατά 100% στον Όμιλο Quest.

Ο καθαρός δανεισμός και ο συντελεστής μόχλευσης της εταιρείας τα τρία τελευταία έτη, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης (€ x 1000)			
	2020	2021	2022
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	19.971	26.749	40.713
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	4.630	5.065	12.148
Μείον:			
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(15.630)	(10.323)	(36.311)
Καθαρό ποσό δανεισμού / (ταμειακών διαθεσίμων και ισοδυνάμων)	4.341	16.426	4.402
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	25.503	29.500	30.911
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	29.844	45.926	35.313
Συντελεστής μόχλευσης	14,55%	35,55%	12,47%

Η άμεση οικονομική αξία που παράγει και διανέμει η Info Quest Technologies τα τρία τελευταία έτη, αναγράφεται στον παρακάτω πίνακα:

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (€ x 1000) ¹				
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα ²	2020	2021	2022
		235.415	334.857	357.698
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη ³	220.796	314.048	357.639
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων ⁴	10.933	13.703	15.442
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	1.040	1.653	2.043
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς ⁵	17	0	0
	Κοινωνικές επενδύσεις ⁶	62	45	790

Σημειώσεις:

- 1. Τα ποσά που αναφέρονται έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις της δημοσιοποίησης GRI 201-1.
- 2. Συμπεριλαμβάνει έσοδα από πωλήσεις, παρεπόμενες ασχολίες, μερίσματα, τόκους, μισθώματα, συναλλαγματικές διαφορές και παράγωγα.
- 3. Συμπεριλαμβάνει έξοδα πωλήσεων, διοικητικά έξοδα, κόστος πωλήσεων, κεφαλαιουχικές δαπάνες. Δεν περιλαμβάνεται το κόστος μισθοδοσίας.
- 4. Δεν συμπεριλαμβάνεται στα λειτουργικά κόστη.
- 5. Δεν συμπεριλαμβάνει Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ), παρακρατούμενους φόρους και Ενιαίος Φόρος Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝΦΙΑ).
- 6. Συμπεριλαμβάνει δωρεές και χορηγίες και έκτακτο επίδομα εργαζομένων €739.468. Το επίδομα συμπεριλαμβάνεται στους Μισθούς και Επιδόματα Εργαζομένων.

Η Κοινωνική Συνεισφορά της εταιρείας σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε χρηματική συνεισφορά για το 2022 ανήλθε στο ποσό των €790.238 (€739.468 επίδομα εργαζομένων και €50.944 για λοιπές ενέργειες), έναντι του ποσού των €65.329 το 2021.

Η συνολική καταβολή φόρων και εισφορών της Info Quest Technologies αναγράφεται στον παρακάτω πίνακα:

Καταβολή Φόρων και Εισφορών (€ x 1000)			
	2020	2021	2022
Καταβολή ΦΠΑ	2.439	184	16
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	2.725	3.181	3.883
Καταβολή ΦΜΥ	1.032	1.117	1.587
Καταβολή λοιπών φόρων	17	1.098	3.240
Σύνολο	6.212	5.580	8.726

Για αναλυτικά οικονομικά αποτελέσματα επισκεφτείτε τον ιστότοπο της [εταιρείας](#) και της μητρικής εταιρείας [Quest Holdings](#)

Για όλα τα ουσιαστικά θέματα η επίδοσή μας για το 2022 και οι στόχοι μας για το 2023, παρουσιάζονται συγκεντρωμένοι στο κεφάλαιο [Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση](#)

ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12,2-13,2-14, 2-18]



Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Info Quest Technologies, ως 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, μητρικής εταιρείας του Ομίλου Quest, έχει υιοθετήσει τις αρχές και τις αξίες και εφαρμόζει χωρίς εξαιρέσεις τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει ορίσει ο Όμιλος Quest, σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του Ομίλου.

Οι αρχές, οι αξίες μας και οι Πολιτικές μας, είναι αναρτημένες στον ιστότοπο του Ομίλου Quest.



Το Διοικητικό Συμβούλιο Info Quest Technologies είναι το ακόλουθο (Δεκ. 2022):

- Δημήτριος Εφορακόπουλος, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
- Ευτυχία Κουτσουρέλη, Αντιπρόεδρος
- Απόστολος Γεωργαντζής, Μέλος
- Θεόδωρος Φέσσας, Μέλος
- Μάρκος Μπιτσάκος, Μέλος
- Θεόδωρος Φράγκος, Αναπληρωτής Δ/νων Σύμβουλος & COO, Μέλος

Το Οργανόγραμμά μας είναι διαθέσιμο στον ιστότοπό μας. Δεν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές από το προηγούμενο έτος.

Διαχείριση Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, διαχειρίζεται τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η Ομάδα λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Διαχείριση κινδύνων

Η Εταιρεία εκτίθεται σε χρηματοοικονομικούς και μη χρηματοοικονομικούς κινδύνους. Διαθέτει υπεύθυνο διαχείρισης κινδύνων (Risk Officer) και σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων, το οποίο συντονίζεται από τη μητρική εταιρεία και παρακολουθεί συστηματικά την επίδραση των κινδύνων στην επίτευξη των στόχων της.

Κανονιστική Συμμόρφωση

Ο Όμιλος Quest λειτουργεί μονάδα κανονιστικής συμμόρφωσης και εφαρμόζει σύστημα κανονιστικής συμμόρφωσης (compliance management system) στη μητρική εταιρεία Quest Συμμετοχών και στις σημαντικές θυγατρικές της. Στο πλαίσιο εφαρμογής του συστήματος, στην εταιρεία έχει ορισθεί υπεύθυνος κανονιστικής συμμόρφωσης, ο οποίος σε συνεργασία με τα αντίστοιχα στελέχη του Ομίλου, παρακολουθεί τα θέματα ευθύνης του.

ΗΘΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

[GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-23, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-3, 206-1, GRI 419-1]



Ουσιαστικά θέματα:

- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς
- Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές



Στην Info Quest Technologies εφαρμόζουμε τη φιλοσοφία της μηδενικής ανοχής σε οποιαδήποτε παρέκκλιση από μη συμμόρφωση στην κείμενη νομοθεσία ή οποιαδήποτε απόκλιση από μη ηθικές πρακτικές.

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί κινητήριο άξονα στην προσπάθειά μας. Ενημερώνουμε συστηματικά τους εργαζομένους και κάθε νέο εργαζόμενο που εντάσσεται στην εταιρεία μας για τις αρχές και τις αξίες της εταιρείας, για τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς, που ανανεώθηκε εντός του 2022, καθώς και ευρύτερα για θέματα επιχειρηματικής ηθικής και κανονιστικής συμμόρφωσης. Οι Πολιτικές και οι Διαδικασίες μας είναι εύκολα προσβάσιμες στο εταιρικό Intranet, ενώ η Διεύθυνση Ποιότητας συστηματικά ενημερώνει για τυχόν αλλαγές ή προσθήκες.

Μέσω του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, κινητοποιούμε τους προμηθευτές μας, ώστε να συμβάλλουμε σε μία κοινή προσπάθεια απέναντι σε οποιαδήποτε πρακτική μη τήρησης των νόμων, δωροδοκίας, διαφθοράς ή αθέμιτου ανταγωνισμού.

Διαδικασία Αναφοράς Παραβατικών Συμπεριφορών

milisemas@info.quest.gr

Η εταιρεία, βάσει της Διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών/περιστατικών μη συμμόρφωσης δίνει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, επώνυμα ή ανώνυμα, να υποβάλλουν προβληματισμούς ή αναφορά ενός ενδεχόμενου περιστατικού παραβίασης των εταιρικών Πολιτικών, των Κανονισμών ή της ισχύουσας νομοθεσίας. Όλες οι αναφορές αντιμετωπίζονται εμπιστευτικά και οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να προβαίνουν στις ως άνω αναφορές / καταγγελίες με καλή πρόθεση και αποσκοπώντας στην προστασία της εταιρείας.

Ενημέρωση, Εκπαίδευση & καμπάνια ευαισθητοποίησης

Κατά το 2022 πραγματοποιήθηκε **καμπάνια ευαισθητοποίησης** και εκπαίδευση (πλατφόρμα Knowbe4) στις αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς του Ομίλου. Η καμπάνια προσέγγισε **το σύνολο των εργαζομένων** της εταιρείας, ενώ την εκπαίδευση ολοκλήρωσαν **335 εργαζόμενοι**. Επίσης πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση στα μέλη της Διοίκησης της εταιρείας καθώς και στο εμπορικό τμήμα περί του Δικαίου του Ανταγωνισμού.

Μηδενικά περιστατικά

Κατά το έτος 2022 δεν υπήρξε περιστατικό ή καταγγελία για την οποία ενημερώθηκε η Διοίκηση της εταιρείας, που να αφορά σε περιστατικό διαφθοράς ή δωροδοκίας, αθέμιτου ανταγωνισμού, μη συμμόρφωσης με τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο. Επίσης δεν υπάρχει εν εξελίξει διερεύνηση σχετικής καταγγελίας για τα ως άνω θέματα από προηγούμενα έτη. Υπάρχει πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

Για όλα τα ουσιαστικά θέματα η επίδοσή μας για το 2022 και οι στόχοι μας για το 2023, παρουσιάζονται συγκεντρωμένοι στο τελευταίο κεφάλαιο – **Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση**



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

[GRI 3-3, GRI 418-1, ΔΕΙΚΤΗΣ IQT]



Ουσιαστικά θέματα:

- Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
- Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η προστασία των κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και των προσωπικών δεδομένων βρίσκεται στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Ακολουθούμε αυστηρά το πλέγμα Πολιτικών της Ασφάλειας Πληροφοριών και Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του Ομίλου Quest.

Η Info Quest Technologies, συμμορφώνεται πλήρως με τη σχετική νομοθεσία και εφαρμόζει ειδικό πρόγραμμα που αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς, με δεδομένη τη λειτουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων και τεχνικής υπηρεσίας.

Ο υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer) και ο υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων (CISO Officer), με συστηματικούς ελέγχους, εκπαίδευση και καθοδήγηση, παρακολουθούν την ορθή εφαρμογή των προδιαγραφών του Ομίλου και κινητοποιούν τους εργαζόμενους να είναι ενημερωμένοι και σε εγρήγορση.

Ενημέρωση, Εκπαίδευση και καμπάνια ευαισθητοποίησης

Στη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκαν **2 online εκπαιδευτικά προγράμματα** σε θέματα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων & Ασφάλειας Συστημάτων, τα οποία απευθυνθήκαν σε όλους τους εργαζόμενους της

εταιρείας. Το πρόγραμμα εκπαίδευσης Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων περιελάμβανε εκπαιδευτικά σεμινάρια, ενημερωτικά Videos και παιχνίδια για την καλύτερη εξοικείωση με τις έννοιες. Το σεμινάριο ολοκλήρωσαν **286 εργαζόμενοι**.

Το δεύτερο πρόγραμμα ήταν εστιασμένο στην ασφάλεια, με χρήσιμες οδηγίες αναγνώρισης προσπαθειών απάτης και οδηγίες διαχείρισης Passwords & συμπεριφοράς σε Δημόσια Wi-Fi. Το σεμινάριο ολοκλήρωσαν **323 εργαζόμενοι**.

Συμπληρωματικά των εκπαιδεύσεων με απώτερο **στόχο όλων αυτών τη βελτίωση της γνώσης και την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών, καθώς και την υιοθέτηση αντίστοιχης κουλτούρας**, πραγματοποιήθηκαν:

- Ενέργειες ευαισθητοποίησης σε διάφορα θέματα ασφάλειας πληροφοριών
- Ασκήσεις προσομοίωσης επιθέσεων Phishing

Για όλα τα ουσιαστικά θέματα η επίδοσή μας για το 2022 και οι στόχοι μας για το 2023, παρουσιάζονται συγκεντρωμένοι στο τελευταίο κεφάλαιο της Έκθεσης. – **Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση**



Info Quest
TECHNOLOGIES

ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ



ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ

[GRI 3-3, GRI 401-1]

Οι άνθρωποί μας αποτελούν το σημαντικότερο κεφάλαιο της εταιρείας μας. Ενισχύουμε την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, προσφέρουμε ίσες ευκαιρίες εδραιώνοντας ένα περιβάλλον συμπερίληψης, ανάπτυξης, εξέλιξης, διαφάνειας και αξιοκρατίας και επενδύουμε στην ευημερία και την ασφάλεια των εργαζομένων μας.

Η εταιρεία εφαρμόζει απaráκλητα τις Πολιτικές του Ομίλου που αφορούν στο Ανθρώπινο Δυναμικό, δημιουργώντας ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διαχείρισης των Ανθρώπινων πόρων. Εφαρμόζει σύστημα αξιολόγησης θέσεων και έχει συνδέσει τις θέσεις με μισθολογικά κλιμάκια και παροχές ανάλογα και με τα στοιχεία αμοιβών και πρακτικών που προκύπτουν από έρευνες αγοράς. Σε ετήσια βάση, μετά από τη διαδικασία των αξιολογήσεων, γίνεται ανασκόπηση του grading / seniority των εργαζομένων μέσα από προκαθορισμένα κριτήρια.

Στοιχεία προσωπικού (Δεκέμβριος 2022)



Πιστοποίηση Great Place to Work



Η Info Quest Technologies, τον Δεκέμβριο 2022 πιστοποιήθηκε ως Great Place to Work® συμμετέχοντας στην αξιολόγηση του εργασιακού της περιβάλλοντος, βάσει της μεθοδολογίας του οργανισμού Great Place to Work®, (Certified by Great Place to Work®). Η Πιστοποίηση αυτή βασίζεται κατά κύριο λόγο, στην άμεση, ανώνυμη και εμπιστευτική αξιολόγηση την οποία πραγματοποιούν οι εργαζόμενοι της εκάστοτε εταιρείας σχετικά με την εμπειρία τους από το εργασιακό τους περιβάλλον.

Η επίδοση της εταιρείας και οι πιστοποιήσεις που έλαβε υποδηλώνουν την ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος και την προσπάθεια που καταβάλλεται για τη συνεχή βελτίωση και την ικανοποίηση των εργαζομένων.

Έρευνα Εργαζομένων GPTW



- 77% Συνολικός Μέσος Όρος Ικανοποίησης
- 92% δήλωσε ότι «Αισθάνομαι ότι συνεισφέρω ουσιαστικά εδώ»
- 86% δήλωσε ότι «η εταιρεία μας είναι ένα ιδανικό εργασιακό περιβάλλον»
- 94% απάντησε στο ερωτηματολόγιο

Πιστοποίηση Best Workplaces 2023



Τον Μάιο 2023 ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση και η Info Quest Technologies συμπεριλήφθηκε για πρώτη φορά στην ιστορία της στη λίστα «Best Workplaces», που ανακοίνωσε ο οργανισμός Great Place to Work®, καταλαμβάνοντας την ιδιαίτερα υψηλή **4η θέση** στην κατηγορία των μεγάλων (>250 άτομα προσωπικό) επιχειρήσεων. Η ένταξη στη λίστα Best Workplaces™, αποτελεί την ύψιστη διάκριση για μια εταιρεία, η οποία έχει αποκτήσει την Πιστοποίηση του Great Place to Work® και την κατατάσσει στην elite των εταιρειών της χώρας μας, αναφορικά με το εξαιρετικό εργασιακό της περιβάλλον. Κατά την αξιολόγηση λαμβάνονται υπόψη, τόσο τα αποτελέσματα έρευνας εργαζομένων, όσο και οι πολιτικές και οι πρακτικές της εταιρείας, όπως αποτυπώνονται σε μία εκτενή έκθεση (Culture Audit®) που αξιολογείται με συγκεκριμένη μεθοδολογία από τον Οργανισμό Great Place to Work® Hellas, με την ακαδημαϊκή συνδρομή του ALBA Graduate Business School, The American College of Greece.



ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗ



Ουσιαστικά θέματα: Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη

[GRI 3-3, GRI 405-1, GRI 406]



Η Εταιρεία παρέχει ίσες ευκαιρίες προς όλους, εργαζομένους και υποψηφίους. Σε καμία περίπτωση δεν υφίσταται οποιαδήποτε διάκριση και υποστηρίζεται πλήρως η αρχή του σεβασμού και της ίσης μεταχείρισης όλων. Ενθαρρύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη των γυναικών και παρέχονται ίσες ευκαιρίες σε θέματα αμοιβής και προαγωγής. Εφαρμόζονται πλήρως οι νέες Ομιλικές Πολιτικές Βίας και Παρενόχλησης,

Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Διαφορετικότητα, ενώ κατά τη διάρκεια του έτους διενεργήθηκαν εκπαιδεύσεις για την εφαρμογή τους σε όλους τους Διευθυντές της εταιρείας.

Ως θυγατρική της Quest Συμμετοχών, που έχει υπογράψει το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών (UNGC), δεσμευόμαστε να τηρούμε τις **10 αρχές** του όσον αφορά στα ανθρώπινα δικαιώματα, την εργασία, το περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Επιπλέον, στόχος μας είναι η στήριξη των διατάξεων των Αρχών για την Ενδυνάμωση των Γυναικών (Ισότητα Σημαίνει Εργασία – Equality Means Business), που δημιουργήθηκαν και κοινοποιήθηκαν από την Οντότητα των Ηνωμένων Εθνών για την ισότητα των φύλων και την ενδυνάμωση των γυναικών (UN Women).

Η Info Quest Technologies απασχολεί συνολικά **413 εργαζομένους**, εκ των οποίων το 99% έχει σύμβαση αορίστου χρόνου (5 άντρες στην Αττική έχουν σύμβαση ορισμένου χρόνου). Το 31,7% του ανθρώπινου δυναμικού μας αποτελείται από γυναίκες, ενώ οι εργαζόμενες γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις κατέχουν το 17% των συνολικών θέσεων (στοιχεία Δεκέμβριος 2022).

Δεν έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων εργαζομένων της Εταιρείας κανένα παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με καταπάτηση σε θέματα εργασίας και ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

Ποσοστό ανθρώπινου δυναμικού ανά φύλο 2022



Στην Info Quest Technologies δημιουργούμε κάθε χρόνο νέες ποιοτικές θέσεις εργασίας. Η κινητικότητα του προσωπικού μας ανήλθε στο 10,17%. Το 2022, προσλάβαμε συνολικά 101 εργαζόμενους, το 1/3 εξ αυτών γυναίκες (33), ενώ ταυτόχρονα σημειώθηκαν 42 αποχωρήσεις.

Πιο αναλυτικά οι συνολικές προσλήψεις και αποχωρήσεις ανά περιοχή και ηλικία εμφανίζονται στους παρακάτω πίνακες:

	Περιοχή	Ηλικία	2022
Σύνολο προσλήψεων	Αττική	<30 ετών	50
	Αττική	>30 και <50 ετών	44
	Αττική	>50 ετών	4
	Περιφέρεια	<30 ετών	2
	Περιφέρεια	>30 και <50 ετών	0
	Περιφέρεια	>50 ετών	0

	Περιοχή	Ηλικία	2022
Σύνολο αποχωρήσεων	Αττική	<30 ετών	24
	Αττική	>30 και <50 ετών	33
	Αττική	>50 ετών	5
	Περιφέρεια	<30 ετών	0
	Περιφέρεια	>30 και <50 ετών	0
	Περιφέρεια	>50 ετών	0

Για περισσότερες πληροφορίες για το ανθρώπινο δυναμικό της InfoQuest Technologies δείτε το **Παράτημά 1** στην έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 του Ομίλου Quest.

Για όλα τα ουσιαστικά θέματα η επίδοσή μας για το 2022 και οι στόχοι μας για το 2023, παρουσιάζονται συγκεντρωμένοι στο κεφάλαιο **Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση**

Έκτακτο επίδομα υποστήριξης των ασθενέστερων οικονομικά συναδέλφων

Με ενσυναίσθηση και αίσθημα ευθύνης, αναγνωρίζοντας τις οικονομικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοί μας από το διαρκώς αυξανόμενο κόστος ζωής, οι Διοικήσεις των εταιρειών του Ομίλου Quest, πρότειναν στις Γενικές Συνελεύσεις τους και έγινε αποδεκτή, η διανομή από τα κέρδη του 2021 έκτακτου βοηθήματος στους συναδέλφους που εργάζονται στην Ελλάδα, με μικτές μηνιαίες αποδοχές έως 2.000€, βάσει μίας κλίμακος. Επίσης στους προαναφερόμενους εργαζόμενους δόθηκε και επιπλέον βοήθημα €150 για κάθε παιδί / εξαρτώμενο φορολογικά μέλος.

Για την Info Quest Technologies το ύψος του βοηθήματος ανήλθε σε €739.468. Πραγματοποιήθηκε τον Ιούνιο & Δεκέμβριο 2022 και οι ωφελούμενοι ήταν 367 εργαζόμενοι και 165 υποστηριζόμενα μέλη.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ



Ουσιαστικό θέμα:

Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων

[GRI 3-3, GRI 404-1]

Η ανάπτυξη και η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων είναι στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Οι στόχοι εκπαίδευσης και ανάπτυξης εργαζομένων της εταιρείας μας περιλαμβάνουν:

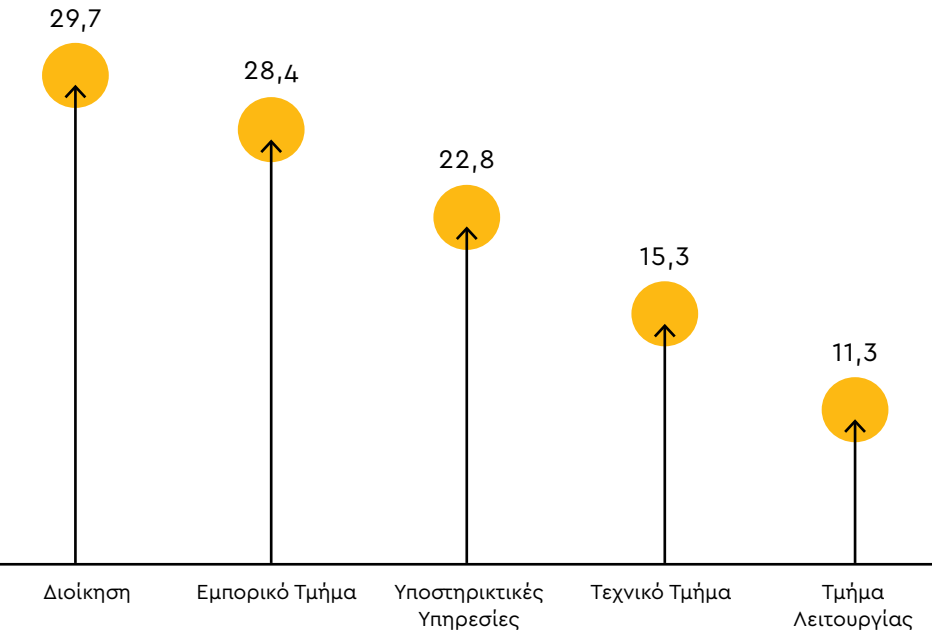
- Ανάπτυξη διοικητικών δεξιοτήτων
- Τεχνικές & Επαγγελματικές εκπαιδεύσεις
- Εξειδικευμένα προγράμματα εκπαίδευσης, βάσει αναγνωρισμένων αναγκών
- Εξειδικευμένο πρόγραμμα για τους High Potential (ταλέντα) εργαζομένους.

Το 2022, επενδύσαμε **€80.265** για εκπαιδευτικά προγράμματα, στα οποία έλαβε μέρος το **93% των εργαζομένων**. Εφαρμόσαμε σε μεγάλη έκταση προγράμματα on line learning, και προσφέραμε στο προσωπικό μας 131 (vs 122 το 2021) άδειες για on line εκπαίδευση με πρόσβαση σε εκατοντάδες προγράμματα μέσω του διαδικτυακού ιστότοπου LinkedIn Learning & Pluralsight. Το σύνολο των ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανήλθε στις **8.368** με μέσο όρο **20,26 ανθρωποώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο**.

Εκπαίδευση εργαζομένων			
	2020	2021	2022
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	6.588	6.749	8.368
Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	20	18,76	20,26

Αξίζει να αναφερθεί ότι ειδικά για τους μηχανικούς της εταιρείας μας, όπου οι απαιτήσεις για συνεχή ενίσχυση της τεχνογνωσίας είναι υψηλές, ο Μ.Ο. ωρών εκπαίδευσης ανά μηχανική ανήλθε σε **65 ώρες**.

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά τμήμα (2022)



Στο πλαίσιο της διαρκούς εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού μας πραγματοποιήθηκαν τα ακόλουθα:

Quest Mini MBA: 10 εργαζόμενοι μας συμμετέχουν στον πρόσφατο κύκλο του Quest Mini MBA που διοργανώνεται από τον Όμιλο (ολοκλήρωση Q1/2023).

Talent Development Program: 33 εργαζόμενοι μας συμμετέχουν στο πρόγραμμα ανάπτυξης ταλέντων που βρίσκεται σε εξέλιξη στον Όμιλο.

Mentoring Program: Εργαζόμενοι και στελέχη της εταιρείας συμμετέχουν στο εσωτερικό πρόγραμμα mentoring του Ομίλου (ως mentees & mentors), συμβάλλοντας στη διάχυση γνώσεων εντός του οργανισμού.

Digital & Soft Skills: Υλοποιούμε εκτενές πρόγραμμα ψηφιακών δεξιοτήτων, τεχνικών εκπαιδεύσεων, πιστοποιήσεων και εκπαιδεύσεων σε ήπιες δεξιότητες.

Ομιλικό portal "HereWeAre" & Εφαρμογή

Orion: Αξιοποιούμε την εξειδικευμένη πλατφόρμα του Ομίλου για θέματα ανάπτυξης προσωπικού και τη διαχείριση όλων των παραμέτρων που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνου δυναμικού, άδειες, αξιολογήσεις, εκπαιδεύσεις κ.λπ.

Θεσμός «Ξεχωρίζω»: Μία διαδικασία ενδυνάμωσης της εταιρικής κουλτούρας, όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να συμμετέχουν και να προτείνουν συναδέλφους που πιστεύουν ότι αξίζει να διακριθούν, συνδέοντας τις προτάσεις τους με τις αξίες και αρχές του Ομίλου.

Επικοινωνία Διοίκησης – Εργαζομένων:

Πραγματοποιούμε ετήσια συνάντηση των εργαζομένων (Kick off) και συναντήσεις με τα διάφορα τμήματα και τη Διοικητική ομάδα (σε εβδομαδιαία, μηνιαία και τριμηνιαία βάση). Λειτουργία

εσωτερικού συστήματος διαδικτυακής επικοινωνίας, για συνεχή ενημέρωση, προτρέποντας τους εργαζόμενους να εκφράζουν ελεύθερα γνώμες και ιδέες. Η αμφίδρομη επικοινωνία επιδιώκεται συστηματικά και εξετάζονται με προσοχή οι εισηγήσεις.

Αξιολόγηση: 100% των εργαζομένων ανεξαρτήτως θέσης ή φύλου λαμβάνουν κάθε έτος αξιολόγηση. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης πραγματοποιείται αυτό-αξιολόγηση του εργαζομένου, και συζήτηση στην οποία συμφωνούνται ατομικοί στόχοι και τομείς βελτίωσης.

Εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις στα νέα συστήματα

Logistics: Το 2022 πραγματοποιήθηκαν εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις (reskilling) στα νέα συστήματα αυτοματισμών και εξοπλισμού του Logistics Center (Autostore, WMS, Clarks etc.), με στόχο τη βέλτιστη αξιοποίησή τους.

Εκπαίδευση σε θέματα Εταιρικής

Διακυβέρνησης & Compliance: Κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις γύρω από τις νέες πολιτικές, την ασφάλεια πληροφοριών, την προστασία προσωπικών δεδομένων, τα θέματα ESG, συμμόρφωσης, διακυβέρνησης, βίας και παρενόχλησης, κ.α., που υποστηρίζουν την ενδυνάμωση των εργαζομένων αλλά και την προστασία του Οργανισμού.

Για όλα τα ουσιαστικά θέματα η επίδοσή μας για το 2022 και οι στόχοι μας για το 2023, παρουσιάζονται συγκεντρωμένοι στο κεφάλαιο **Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση**



ΥΓΕΙΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

[GRI 3-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, 403-8]



Ουσιαστικό θέμα:
• Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων

Η υγεία, η ασφάλεια και η ευζωία των εργαζομένων αποτελούν κύριο μέλημά μας, καθώς πιστεύουμε ότι ένα ασφαλές και ευχάριστο περιβάλλον εργασίας, κάνει κάθε εργαζόμενο μας πιο χαρούμενο, πιο εστιασμένο στο έργο του και πιο αποτελεσματικό. Στην Info Quest Technologies, ακολουθούμε τις αρχές και Πολιτικές του Ομίλου Quest, και εφαρμόζουμε το σύστημα διαρκούς διαχείρισης θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία που καλύπτει το 100% των εργαζομένων μας με εξαρτημένη σχέση εργασίας. Άξονας του συστήματος είναι η αξιολόγηση, η πρόβλεψη και η πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, παράλληλα με την παρακολούθηση και καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία. Η παρακολούθηση του συστήματος έχει ανατεθεί σε εξωτερικό συνεργάτη (εταιρεία GEP).

Για τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας πραγματοποιούνται συνεχείς αναβαθμίσεις των χώρων εργασίας, εκπαιδεύσεις, ασκήσεις ετοιμότητας για αντιμετώπιση έκτακτων γεγονότων, γίνονται συστηματικοί περιοδικοί έλεγχοι των εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας και πραγματοποιούνται βελτιώσεις.

Οι τεχνικοί σύμβουλοι υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) είναι υπεύθυνοι για τον εντοπισμό και την εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου. Τα εργατικά ατυχήματα καταγράφονται σε ειδικό έντυπο και ακολουθούνται όλες οι ενέργειες που προβλέπονται από τη νομοθεσία, τις πολιτικές και τις διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί.

Κατά τη διάρκεια του έτους δεν καταγράφηκε κανένα εργατικό ατύχημα που να οδηγήσει σε αναρρωτική άδεια

Νέα κτήρια και βελτιωμένες υποδομές:

- Σημαντική αναβάθμιση για περίπου 80 συναδέλφους μας ήταν η μετεγκατάστασή τους στο νέο κτήριο του Logistics Center μας στον Ασπρόπυργο Αττικής. Στο κτήριο έχουν εφαρμοστεί σύγχρονες υποδομές και τεχνολογίες που διασφαλίζουν την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων, αύξηση της παραγωγικότητας και μειωμένο περιβαλλοντικό αποτύπωμα και κυρίως καλύτερες συνθήκες εργασίας για τους εργαζόμενους μας, σε ένα πολύ ποιοτικό, σύγχρονο και ασφαλές περιβάλλον, το οποίο τους γεμίζει υπερηφάνεια. Επιπλέον παρέχουμε επιδοτούμενη πρόσβαση με τα μέσα μεταφοράς ή με ιδιωτικό αυτοκίνητο, ενώ υπάρχει συντονισμός για μετακίνηση 2-4 ατόμων μαζί. Οι διαθέσιμοι αποθηκευτικοί χώροι και οι αυτοματισμοί, κάνουν την καθημερινότητα πιο ξεκούραστη και παραγωγική, δίνοντας την ευκαιρία στους εργαζόμενους να αναβαθμίσουν τις γνώσεις τους για τη χρήση των νέων συστημάτων. Σημειώνεται ότι η μετεγκατάσταση των εργαζομένων έγινε χωρίς καμία απώλεια θέσης εργασίας.
- Σημαντική αναβάθμιση για περίπου 75 συναδέλφους μας ήταν η μετεγκατάσταση του Τεχνικού Τμήματος σε νέους σύγχρονους, ανανεωμένους χώρους εργασίας. Εξασφαλίστηκαν περισσότεροι χώροι, πιο σύγχρονοι πάγκοι εργασίας και βελτιστοποίηση της ροής των εργασιών, προς διευκόλυνση όλων.
- Στο κεντρικό κτήριο της εταιρείας δημιουργήθηκε κήπος, με κιόσκι ξεκούρασης, ώστε να μπορούν οι εργαζόμενοι να χαλαρώνουν σε ένα ευχάριστο περιβάλλον.





Ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

Προτρέπουμε συστηματικά τους εργαζομένους μας να διατηρούν ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή και οργανώνουμε διάφορες δράσεις για την ευημερία τους. Προσφέρουμε στους εργαζομένους και στα μέλη της οικογένειάς τους πρόγραμμα συμβουλευτικής και **ψυχολογικής υποστήριξης** σε συνεργασία με την ΕΑΡ HELLAS μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ατομικών συνεδριάσεων, τόσο για θέματα που αφορούν στο εργασιακό περιβάλλον όσο και για οικογενειακά θέματα, θέματα εξαρτήσεων κλπ. Επιπλέον, για να ενισχύσουμε τη φυσική κατάσταση των εργαζομένων και να προωθήσουμε τον αθλητισμό, τους δίνουμε τη δυνατότητα να επισκέπτονται το γυμναστήριο σε κτήριο της εταιρείας και τους προσφέρουμε διαδικτυακά μαθήματα Pilates.

Έχουμε δημιουργήσει τη δράση **«Wellness Days»** όπου παροτρύνουμε τους εργαζομένους σε έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. Τέλος, έχουμε θεσπίσει τη δράση **«Special Days»** για να κάνουμε κάποιες μέρες των εργαζομένων



μας ξεχωριστές. Ενδεικτικές δράσεις μας είναι, η παροχή συμβολικού δώρου στα παιδιά εργαζομένων που ξεκινούν στην πρώτη δημοτικού, η παροχή δώρων σε ξεχωριστές στιγμές όπως γάμοι, είσοδος παιδιού στο Πανεπιστήμιο κλπ. και η θέσπιση της πρωτοβουλίας «Early Friday» για την αποχώρηση από το γραφείο, στα γενέθλια και την Παρασκευή κατά τους καλοκαιρινούς μήνες, νωρίτερα από την ολοκλήρωση του ωραρίου.

Πρόγραμμα Wellbeing

Μέσα στο 2022 πραγματοποιήθηκε σε όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου ερεύνα για την ευημερία και ως αποτέλεσμα αυτής, μέσα στο τελευταίο τρίμηνο του 2022 πραγματοποιήθηκε **ένα εκτενές πρόγραμμα δράσεων Wellbeing**, το οποίο περιελάμβανε πολλαπλές δράσεις για την ενίσχυση της θετικής ψυχολογίας, τη διαχείρισης του στρες, την αναγνώρισης της διατροφής στην ευεξία και την αναγνώριση της προσφοράς στους άλλους, ως μέσο ευτυχίας. Το πρόγραμμα εμπλουτίστηκε από την εταιρεία μας με πρόσθετες δράσεις, όπως προπονήσεις running team, περιπάτους με τα κατοικίδια μας, εργαστήρια χειροτεχνίας για καλό σκοπό κ.α.

Δράσεις Ευεξίας



Ποδηλασία



Yoga



Pilates



Πεζοπορία
(εντός
& εκτός
Αττικής)



Προπονήσεις
αθλητισμού
(semi
personal)



Κυνήγι
θησαυρού



Πολιτισμός
& Τέχνη



Workshops
για την ευεξία
(Happy Lab)



Διαδικτυακές
συζητήσεις/
ομιλίες
για την ευεξία







Τηλεργασία

Η εταιρεία συνέχισε καθ' όλη τη διάρκεια του έτους πρόγραμμα τηλεργασίας, για τις θέσεις / εργαζόμενους που αυτό είναι εφικτό και εφάρμοσε ευέλικτο ωράριο όπου απαιτείτο, παρέχοντας την απαιτούμενη ευελιξία (hybrid working) στους εργαζόμενους.

Τηλεργασία 2022



100%

των εργαζομένων που το επιτρέπει η θέση τους έκανε τηλεργασία

25.000

ημέρες τηλεργασίας πραγματοποιήθηκαν συνολικά.

Παροχές προς τους εργαζόμενους:

- Ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου, για τους εργαζόμενους και τις οικογένειες τους
- Πρόγραμμα check Up στους Directors & Managers
- Εθελοντικός αντιγριπικός εμβολιασμός*
- Πρόσβαση στην Τράπεζα Αίματος του Ομίλου
- Δωρεάν τεστ αντιγόνου (Rapid test) για τον εντοπισμό του ιού Covid19
- Προγράμματα wellbeing (Προγράμματα συμβουλευτικής και ψυχολογικής υποστήριξης*, υποστήριξη δρομέων εταιρείας που συμμετέχουν στην Quest Running Team (συμμετοχή, ρουχισμός), γυμναστήριο σε κτήριο της εταιρείας και διαδικτυακά μαθήματα Pilates, ενημερώσεις από ειδικούς (διατροφή, stretching στο γραφείο κλπ.), δωρεάν εισιτήρια για πολιτιστικά γεγονότα, εκδρομές, κ.α.

- Διαθέτουμε ειδικούς χώρους, όπως εστιατόρια, χώρους ανάπαυσης, parking με δυνατότητα δωρεάν φόρτισης ηλεκτροκίνητων μέσων, γυμναστήριο και σύγχρονες πλήρως εξοπλισμένες κουζίνες / τραπεζαρίες

*Εξαιρούνται οι πωλητές στα καταστήματα, οι εργαζόμενοι ορισμένου χρόνου και όσοι κάνουν πρακτική.

Για όλα τα ουσιαστικά θέματα η επίδοσή μας για το 2022 και οι στόχοι μας για το 2023, παρουσιάζονται συγκεντρωμένοι στο κεφάλαιο **Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση**



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



Η υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα αποτελεί κινητήρια δύναμη στη λειτουργία μας. Το ηθικό επιχειρείν αποτελεί απαραίτητη προτεραιότητα και επιδίωξη της εταιρείας σε κάθε δραστηριότητά της, απέναντι στην πολιτεία, τους εργαζόμενους, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού



Ως ένας σημαντικός κρίκος μίας εφοδιαστικής αλυσίδας που συνδέει τους κατασκευαστές με την αγορά, συμβάλλουμε με τις αρχές και τις αξίες μας στην εξέλιξη της αγοράς προς ένα πιο βιώσιμο μοντέλο.

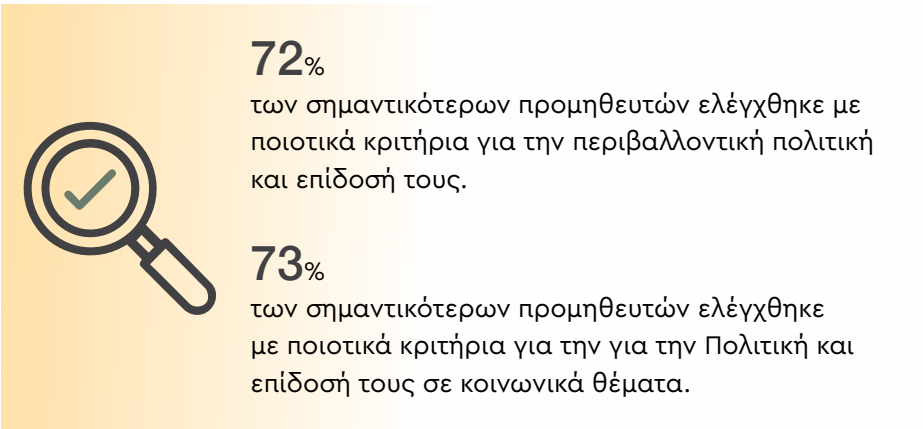
Συνεργαζόμαστε με τους κορυφαίους διεθνείς προμηθευτές που εφαρμόζουν δομημένες εργασιακές πρακτικές και λειτουργούν με περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Υιοθετούμε την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου και έχουμε αναπτύξει σχετικές διαδικασίες προσδιορίζοντας με ακρίβεια τη σχέση με τους προμηθευτές και συνεργάτες μας. Έχουμε αναπτύξει και αξιοποιούμε μία εξειδικευμένη εφαρμογή, μέσω της οποίας διενεργείται ετήσια αξιολόγηση του συνόλου των προμηθευτών της εταιρείας, με αξία αγορών > 100Κ€.

Παράλληλα εξελίσσουμε συνεχώς το δικό μας επιχειρηματικό μοντέλο, παρακολουθώντας και θέτοντας στόχους βελτίωσης σε τομείς της βιώσιμης ανάπτυξης, που σχετίζονται με τη λειτουργία μας, ανταποκρινόμενοι στις απαιτήσεις των πελατών μας.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών είναι αναρτημένος στο ιστότοπο της εταιρείας, ενώ αναφορά στον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς γίνεται στην φόρμα αίτησης συνεργασίας από νέου πελάτες, στο B2B ηλεκτρονικό κατάστημα www.Questionline.gr, στους όρους του παραστατικού κλπ.

Δεν έχουν καταγραφεί στα αρχεία της εταιρείας και δεν έχουν γίνει αντιληπτά περιστατικά μη συμμόρφωσης που απορρέουν από τις δραστηριότητες των κυριότερων προμηθευτών μας, οι οποίοι στην πλειονότητά τους είναι οργανισμοί κορυφαίοι στον τομέα τους, διεθνούς εμβέλειας.

Το 2022:



Το 2023 θα προχωρήσουμε σε εξέλιξη του μοντέλου αξιολόγησης και με ποσοτικά κριτήρια, όπως προδιαγράφεται και στην ESG στρατηγική μας.

Για όλα τα ουσιαστικά θέματα η επίδοσή μας για το 2022 και οι στόχοι μας για το 2023, παρουσιάζονται συγκεντρωμένοι στο κεφάλαιο **Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση**

Υψηλή Ποιότητα

Η υψηλή ποιότητα και η επιχειρηματική αριστεία είναι βασική αρχή μας, μέρος της κουλτούρας μας και καθημερινή μας προτεραιότητα. Από τη δημιουργία και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, έως τις σχέσεις με τους πελάτες και τους συνεργάτες μας, επιδιώκουμε συνεχή βελτίωση. Συνεργαζόμαστε με τους κορυφαίους οίκους του εξωτερικού

με διεθνή φήμη και κορυφαία προϊόντα και παρέχουμε υψηλού επιπέδου τεχνική υποστήριξη από το πιστοποιημένο επισκευαστικό μας κέντρο. Βασικό εργαλείο στην πορεία προς την Ολική Ποιότητα αποτελεί η Διαχείριση Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015, που ρυθμίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες Πιστοποίησης Ποιότητας της εταιρείας και το πρότυπο ISO 9004:2009 που είναι οδηγός για τη βιώσιμη επίτευξη των εταιρικών στόχων. Λειτουργούμε με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών και τη συνεχή βελτίωση.

Σύστημα Διασφάλιση της Ποιότητας

Η διασφάλιση της ποιότητας αποτελεί προτεραιότητά μας. Παρακολουθούμε πλήθος δεικτών και στοχεύουμε στη βελτίωση και διασφάλιση καλών επιχειρηματικών αποτελεσμάτων, σε σταθερή και μόνιμη βάση.

Η Info Quest Technologies έχει πιστοποιηθεί με τα ακόλουθα:

- > Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2015, TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 44 100 084665.
- > Πιστοποιητικό Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2015, TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 042 17 0017.
- > Πιστοποίηση – βεβαίωση ότι συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της Υπουργικής Απόφασης ΔΥ8/1348/04 αναφορικά με την εμπορία και διακίνηση Ιατροτεχνολογικών προϊόντων τεχνολογίας – TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 44 100 084665.
- > Η εταιρεία ακολουθεί το πρότυπο ISO 27001:2013 σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών και κατά το 2022 εκκίνησε η διαδικασία για την πιστοποίηση.

Info Quest
TECHNOLOGIES

ΒΙΩΣΙΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ



ΒΙΩΣΙΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ



Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες

Στην Info Quest Technologies λαμβάνουμε υπόψη τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών μας. Στο πλαίσιο του 5ετούς αναπτυξιακού μας πλάνου και των στόχων της ESG στρατηγικής έχουμε δεσμευτεί να ενισχύουμε το portfolio μας με βιώσιμα προϊόντα, λύσεις και υπηρεσίες, που βοηθούν τους πελάτες μας να ενισχύσουν το θετικό τους αποτύπωμα στο περιβάλλον και την κοινωνία.

Διάθεση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων

Τα τελευταία χρόνια, τα προϊόντα που διαθέτουμε είναι λιγότερο ενεργοβόρα, κατασκευάζονται από φιλικότερα προς το περιβάλλον υλικά και διατίθενται σε ανακυκλώσιμες συσκευασίες. Επίσης έχουν μειωμένο όγκο και βάρος επιτυγχάνοντας μεταξύ άλλων μείωση των καυσίμων κατά τη μεταφορά τους και της κατανάλωσης ενέργειας. Συστηματικά αναζητούμε και εντάσσουμε στη γκάμα μας προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των πελατών μας. Ενδεικτικά, από το 2021 διαθέτουμε στην Ελληνική αγορά τους καινοτόμους πράσινους, φορητούς σταθμούς εργασίας EcoFlow, που φορτίζουν τόσο από το ηλεκτρικό ρεύμα, όσο και από ηλιακά panels, παρέχοντας ηλεκτρική ενέργεια όπου χρειάζεται, αντικαθιστώντας, θορυβώδης γεννήτριες πετρελαίου.

Υπηρεσίες Κυκλικής Οικονομίας

Σχεδιάζουμε νέες υπηρεσίες σύμφωνα με τις αρχές της Κυκλικής Οικονομίας, όπως η υπηρεσία αντικατάστασης Smartphone Xiaomi με επιδότηση στην αγορά νέου.



Διάθεση Cloud Λύσεων και Υπηρεσιών (Green IT)

Οι υπηρεσίες Cloud εξασφαλίζουν σημαντικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη, περιορίζοντας μεταξύ άλλων τη διακίνηση προϊόντων, την τοπική χρήση ενεργοβόρων servers, τη μείωση χρήσης χαρτιού. Εμπλουτίζουμε συστηματικά την τεχνογνωσία, τις συνεργασίες και τις προσφερόμενες Cloud λύσεις και υπηρεσίες μας, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες τόσο των μεγάλων οργανισμών, όσο και των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, μέσω της 100% θυγατρικής μας Team Candi επενδύουμε σε λύσεις ψηφιακού μετασχηματισμού με έμφαση στο Work Transformation, την αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση διαδικασιών και τις ασφαλείς υποδομές.



Διάθεση προϊόντων και λύσεων Internet of Things (IoT)

Με κέντρο το οικοσύστημα διασυνδεδεμένων προϊόντων της Xiaomi – το μεγαλύτερο οικοσύστημα στον κόσμο – ενισχύουμε την παρουσία μας στον τομέα του “Consumer Internet of Things / Smart Home”, βελτιώνοντας σημαντικές πτυχές της καθημερινής ζωής, δίνοντας ταυτόχρονα τη δυνατότητα στους καταναλωτές, μέσω της ορθής διαχείρισης των διασυνδεδεμένων προϊόντων, να μειώσουν σημαντικά το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα. Το 2022 εμπλουτίσαμε τη γκάμα μας, ξεκινώντας τη διάθεση των έξυπνων κλειδαριών igloohome και των έξυπνων καμερών reolink.

Παράλληλα εμπλουτίζουμε τη γκάμα μας με προϊόντα και λύσεις που βοηθούν τις επιχειρήσεις, αλλά και την πολιτεία να συλλέγει και αξιοποιεί

δεδομένα από διασυνδεδεμένες συσκευές, ώστε να βελτιώνεται η αποτελεσματικότητα κρίσιμων λειτουργιών, με ταυτόχρονη μείωση του κόστους (Smart Building / Smart City). Ενδεικτικά αναφέροντας το 2022 ξεκινήσαμε τη διάθεση φορτιστών για ηλεκτρική φόρτιση οχημάτων, καθώς και των λύσεων της Dahua για τις έξυπνες πόλεις.

Ηλεκτροκίνηση

Επενδύουμε στο e-mobility προτείνοντας έναν οικολογικό τρόπο μετακίνησης. Τα ηλεκτρικά πατίνια της Xiaomi, είναι το πιο δημοφιλές προϊόν της κατηγορίας e-scooters στην Ελλάδα, ενώ τα ηλεκτροκίνητα, οικολογικά μηχανάκια της Segway, αποτελούν μία πολύ προσιτή επιλογή για τους καταναλωτές. Κατά τη διάρκεια του έτους συνεχίστηκε η δημιουργία υποδομών και δικτύου συνεργατών για τη διάθεση των e-motorcycles Segway και ενεργοποιήθηκε το ηλεκτρονικό κατάστημα www.segway-moto.gr.

Κλιματισμός

Με στόχο την εξυπηρέτηση της αγοράς στην επιλογή πιο φιλικών προς το περιβάλλον λύσεων ψύξης – θέρμανσης, έχουμε εντάξει στο οικοσύστημα διασυνδεδεμένων εταιρειών μας την Clima Quest και την Γ.Ε. Δημητρίου (εταιρείες του Ομίλου Quest), που διαθέτουν κατ’ αποκλειστικότητα τα προϊόντα της Gree, του μεγαλύτερου και πλέον καινοτόμου προμηθευτή στον κόσμο και τα προϊόντα της Toyotomi, αναπτύσσοντας συνέργειες, όπου αυτό είναι εφικτό.

e-Commerce

Αναπτύσσουμε και υποστηρίζουμε ηλεκτρονικά καταστήματα προϊόντων και υπηρεσιών, τόσο για την επιχειρηματική αγορά (B2B) όσο και για την καταναλωτική αγορά. Επιδίωξή μας αποτελεί η προσφορά μιας αναβαθμισμένης εμπειρίας αγοράς στους πελάτες.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

[GRI 3-3, ΔΕΙΚΤΕΣ IQT]



Ουσιαστικό θέμα:

• Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

Με δεδομένο το μέγεθος και την ηγετική μας θέση, συμβάλλουμε ουσιαστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της εγχώριας αγοράς, στοχεύοντας στην καλύτερη δυνατή ανταπόκριση στα νέα δεδομένα της ψηφιακής οικονομίας. Η δημιουργία καινοτόμου αξίας για κάθε πελάτη αποτελεί ένα από τα κύρια συστατικά που εγγυώνται τη μακρόχρονη επιτυχή πορεία της εταιρείας μας. Με στόχο την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση των πελατών και ικανοποίηση των τρεχουσών και μελλοντικών αναγκών, επιδιώκουμε:

- > Τη συνεχή επένδυση στην παροχή καινοτόμων λύσεων, προϊόντων και υπηρεσιών
- > Την επιχειρησιακή αριστεία
- > Τον αυστηρό ποιοτικό έλεγχο για την κάλυψη των προδιαγραφών προϊόντων και υπηρεσιών, ως προς την υγεία και ασφάλεια των πελατών
- > Την ολοκληρωμένη και υπεύθυνη ενημέρωση των πελατών, μέσα από ένα σύνολο πολιτικών, αρχών, δεσμεύσεων και διαδικασιών, βάσει του προτύπου ISO 9001:2015 και της σχετικής Πολιτικής Ποιότητας
- > Τη λήψη μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Προϊόντα διεθνών οίκων υψηλών προδιαγραφών

Συνεργαζόμαστε με επώνυμους και καταξιωμένους προμηθευτές, που διαθέτουν υψηλής ποιότητας και διεθνών προδιαγραφών προϊόντα, παρέχοντας ταυτόχρονα όλες τις απαραίτητες πιστοποιήσεις και πρότυπα ποιότητας, σύμφωνα με τις κανονιστικές διατάξεις της Ε.Ε., συμβάλλοντας στην αυξημένη παραγωγικότητα και ασφάλεια των πελατών μας. Δίνουμε ιδιαίτερη σημασία στην υπεύθυνη κατανάλωση και την ασφαλή χρήση των προϊόντων, εστιάζοντας στους παρακάτω άξονες:

- > Πλήρης συμμόρφωση με τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις ασφαλείας, εργονομίας και χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας
- > Παροχή Ελληνικών οδηγιών χρήσης και σαφών όρων εγγύησης σε κάθε προϊόν
- > Λειτουργία επισκευαστικού κέντρου υψηλών προδιαγραφών
- > Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης

Ως προς το λογισμικό, η παροχή επαγγελματικά ορθών και τεχνικά άρτιων λύσεων προς το δίκτυο συνεργατών και πελατών, διασφαλίζεται από τις ετησίως επαναλαμβανόμενες εκπαιδεύσεις και πιστοποιήσεις πωλήσεων, presales και υποστήριξης.

Τεχνική υποστήριξη

Η Τεχνική Υποστήριξη αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα και συστατικό της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στους πελάτες μας. Κατά το 2022 πραγματοποιήθηκε μετεγκατάσταση του Τεχνικού μας Τμήματος σε νέους περισσότερο εργονομικούς και σύγχρονους χώρους επί της Λεωφ. Κηφισού 119 στον Αγ. Ι. Ρέντη. Το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης, λειτουργεί ως Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστικό Κέντρο μεγάλων διεθνών κατασκευαστών, μεταξύ των οποίων οι Apple, Xiaomi, Canon, Epson και Lenovo, εφαρμόζοντας αυστηρές διαδικασίες και προδιαγραφές. Απασχολεί περίπου 50 πιστοποιημένους τεχνικούς, και 10 εξειδικευμένα άτομα για την υποστήριξη της δραστηριότητας POS Production και Warehousing.



Εξέλιξη και Καινοτομία

Συμμετέχουμε στο Κέντρο Καινοτομίας (iQhonus) του Ομίλου με σκοπό την ενθάρρυνση της καινοτομίας με τη συνεργασία του οικοσυστήματος των πανεπιστημίων και των νεοφυών επιχειρήσεων. Με στόχο την αναζήτηση πρωτοποριακών λύσεων που θα βοηθήσουν στη βελτιστοποίηση του τρόπου λειτουργίας της εταιρείας, αλλά και την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών, συμμετέχουμε σε μια σειρά από ερευνητικά προγράμματα, όπως ενδεικτικά:

1. Ευρωπαϊκά Προγράμματα:

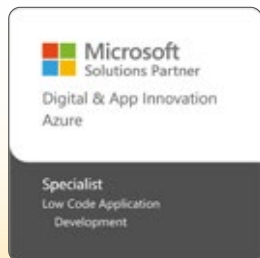
- > Πρόγραμμα RESillinet and adaptive logistics NETworks. Το ερευνητικό έργο του RESINET έχει σκοπό να σχεδιάσει ανθεκτικά δίκτυα logistics και καινοτόμα επιχειρηματικά μοντέλα που είναι οικονομικά εφικτά, φιλικά προς το περιβάλλον, κοινωνικά αποδεκτά και αρκετά ευέλικτα ώστε να προσαρμόζονται σε απρόσμενα γεγονότα.

2. Εθνικά προγράμματα:

- > Εθνικό πρόγραμμα «Δαπάνες επιστημονικής και τεχνολογικής έρευνας» με αντικείμενο τα Big Data Analytics.
- > Στο πλαίσιο της Δράσης «ΚΕΝΤΡΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ» του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ)», η Info Quest Technologies έχει γίνει μέτοχος στο πρώτο Κέντρο Ικανοτήτων για Δίκτυα Επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G) και επόμενων γενιών στην Ελλάδα με έμφαση στην ενίσχυση της βιωσιμότητας και των κάθετων αλυσίδων αξίας (π-NET). Το π-NET είναι μια συνεργασία είκοσι δύο εταιρών που εκπροσωπούν μεγάλες εταιρείες, μικρομεσαίες επιχειρήσεις, δημόσια και ιδιωτικά ιδρύματα τριτοβάθμιας και δια βίου εκπαίδευσης, ερευνητικούς οργανισμούς, συμβουλευτικές εταιρείες και εταιρείες υποστήριξης της επιχειρηματικότητας και έχει ως στόχο να εξελιχθεί σε ένα διεθνές Κέντρο Έρευνας και Καινοτομίας (Ε&Κ) σε θέματα αναδυόμενων Έξυπνων Δικτύων και Υπηρεσιών για την υποστήριξη Κάθετων Αλυσίδων Αξίας (Verticals).

Επένδυση σε Τεχνογνωσία

Επενδύουμε συστηματικά σε τεχνογνωσία, νέες λύσεις και υπηρεσίες και διαθέτουμε ένα πλήθος **πιστοποιημένων μηχανικών και consultants** που βοηθούν τους συνεργάτες και τους πελάτες μας στην κατανόηση και εφαρμογή των νέων τεχνολογιών. Το 2022 διευρύνθηκε η ομάδα Cloud Presales και Cloud Services, ενώ αναπτύχθηκε σημαντική τεχνογνωσία στις πλατφόρμες Collaboration και τις εφαρμογές Κεντρικής Διαχείρισης Αρχείων.



Τον Ιανουάριο 2023 η 100% θυγατρική μας Team Candi, που παρέχει συμπληρωματικές με την εταιρεία υπηρεσίες σε περιβάλλον Microsoft, έλαβε, πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα, την πιστοποίηση **Microsoft pecialization for Low Code/No Code Application Development** ως αναγνώριση της τεχνογνωσίας της στην πλατφόρμα Microsoft Power Platform. Αντίστοιχη ισοποίηση έχουν 4 εταιρείες στην περιοχή Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης και 80 σε όλο τον κόσμο.

Στη μακρόχρονη πορεία της η εταιρεία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της αγοράς. Έχει αναπτύξει ένα δυναμικό και υγιές πανελλαδικό δίκτυο μεταπωλητών, στο οποίο συγκαταλέγονται οι κορυφαίοι retailers της χώρας, μεταπωλητές προστιθέμενης αξίας, dealers που εξυπηρετούν επιχειρήσεις και καταστήματα (ηλεκτρονικά και φυσικά) που εξυπηρετούν καταναλωτές. Η μεταφορά τεχνογνωσίας αποτελεί προτεραιότητα. Πραγματοποιούνται συστηματικά (φυσικά ή Online) ενημερωτικά σεμινάρια, σεμινάρια τεχνικών πωλήσεων, τεχνικές εκπαιδεύσεις, εκπαιδεύσεις που οδηγούν σε πιστοποιήσεις οίκων, κ.ά..

Business Development

Προσηλωμένοι στο όραμά μας να συνδέουμε τις καινοτόμες ψηφιακές τεχνολογίες με την ελληνική αγορά με τον πιο εύκολο, οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο, συστηματικά αναζητούμε, σχεδιάζουμε και εισάγουμε νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες, οι οποίες βοηθούν τους πελάτες μας να επιτύχουν τους στόχους τους.

Παρακολουθούμε συστηματικά τις εξελίξεις στον κλάδο των νέων τεχνολογιών, και διευρύνουμε τις συνεργασίες μας. Παράλληλα λαμβάνοντας υπόψη τις μεγάλες παγκόσμιες προκλήσεις, αναπτύσσουμε λύσεις και υπηρεσίες προς την κατεύθυνση αυτή.

Κατά το 2022 ενισχύσαμε σημαντικά την παρουσία μας στην περιοχή του Cloud ενώ με την ανάπτυξη της θυγατρικής Team Candi ενισχύσαμε την παρουσίας μας στην περιοχή των Cloud εφαρμογών και υπηρεσιών.

Επιπλέον ενισχύσαμε την παρουσία μας στην Κύπρο και στη Μάλτα, επιτυγχάνοντας και επέκταση σημαντικών συμβολαίων για διάθεση προϊόντων και λύσεων στις δύο χώρες. Ιδιαίτερη μεγάλης σημασίας είναι η συμφωνία με τη Xiaomi για την ανάληψη της διανομής των προϊόντων της στη Ρουμάνικη αγορά, δραστηριότητα που θα αναπτυχθεί το 2023, μέσω της 100% θυγατρικής μας Info Quest Technologies Romania.

Προϊόντα / Διανομή Προστιθέμενης Αξίας

- > Νέες συνεργασίες με τους οίκους Dahua (IT & IoT), Silver Pick (θυγατρική της HPE), Reolink (IoT cameras) & iggloohome (έξυπνες κλειδαριές)
- > Επέκταση συμβολαίων Samsung, Dell, HPE, Ecoflow, Dahua για πωλήσεις στην Κύπρο
- > Υποστήριξη δράσεων για την ψηφιακή αναβάθμιση της αγοράς (όπως το πρόγραμμα ψηφιακή μέριμνα)

Cloud Business

- > Νέα συμβόλαια παροχής υπηρεσιών ψηφιακού μετασχηματισμού εντός και εκτός Ελλάδος
- > Νέο portfolio Cloud Services για μεγάλους οργανισμούς (Modern Workplace, Business Process Automation)
- > Ενίσχυση δυναμικού και επέκταση δραστηριοτήτων στο Cyber Security
- > Εξειδικευμένο Portfolio υπηρεσιών για την υποστήριξη του προγράμματος Ψηφιακά Εργαλεία για ΜΜΕ του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (RRF)
- > #1 M365 Distri in Greece & Fastest Growing Distri for Microsoft
- > Νέες εφαρμογές Cloud της Team Candi για εξειδικευμένες εφαρμογές - Candi Sign για ηλεκτρονικές υπογραφές, HR Request & Site Visits για αυτοματοποίηση εργασιών HR & Τεχνικών, αντίστοιχα



GoDigital 2.0 – Υποστήριξη της αγοράς ΜΜΕ για ανταπόκριση στο Ταμείο Ανάκαμψης

Ιδιαίτερη εστίαση έγινε στη σχεδίαση λύσεων για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, καθοδηγώντας την αγορά στη βέλτιστη αξιοποίηση των σχετικών προγραμμάτων του RRF (Πρόγραμμα Ι για ΜΜΕ).

Σημαντική ανάπτυξη της εταιρείας το 2022 ήταν η δημιουργία του portal [GoDigital.gr](https://www.godigital.gr), για την υποστήριξη μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων στην αξιοποίηση προγραμμάτων του RRF για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό τους. Η εταιρεία συγκέντρωσε σε ένα σημείο κορυφαίες λύσεις και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των προγραμμάτων, καθοδηγώντας με έξυπνο τρόπο (wizard), τους δικαιούχους στην καταλληλότερη επιλογή. Το Portal λειτούργησε ως σημείο ενημέρωσης και καθοδήγησης, εκπαίδευσης, αλλά και αναφοράς, τόσο για τους δικαιούχους του προγράμματος, όσο και για τους συνεργάτες / μεταπωλητές της εταιρείας. Στο πλαίσιο του έργου πραγματοποιήθηκαν πλήθος εκπαιδευτικών προγραμμάτων, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην ψηφιακή ωρίμανση των μικρών και μεσαίων ελληνικών επιχειρήσεων.

Σημειώνεται ότι το πρόγραμμα είναι σε εξέλιξη με αναμενόμενη ολοκλήρωση τον Ιούλιο 2023.

Mobility & IoT

- > Λειτουργία δύο νέων καταστημάτων Xiaomi Stores στην Αθήνα (Κολωνάκι και Εμπορικό Κέντρο River West). Το κατάστημα στο River West αποτέλεσε το πρώτο στην περιοχή της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης στο οποίο υλοποιήθηκε το νέο «IoT concept» της Xiaomi, που προσφέρει μία εμπλουτισμένη, διαδραστική εμπειρία στους επισκέπτες
- > Ενίσχυση των πωλήσεων σε Κύπρο και Μάλτα (αύξηση +2% (vs LY) σε μία πτωτική διεθνώς αγορά)
- > Διεύρυνση γκάμας προϊόντων οικοσυστήματος Xiaomi για το έξυπνο σπίτι (συσκευές μαγειρέματος, ανεμιστήρες, πιστολάκια μαλλιών, ξυριστικές μηχανές, έξυπνος φωτισμός, κλπ).
- > Ενέργειες για την επέκταση της δραστηριότητας στη Ρουμανία. Υποστήριξη δημιουργίας νέας θυγατρικής, με στόχο την έναρξη λειτουργίας το 2023 ως επίσημος διανομέας της Xiaomi.

e-Commerce

- > Υποστήριξη λειτουργίας e-shop Ομίλου www.you.gr. Νέες συνεργασίες για γρήγορη παράδοση, νέα χρηματοοικονομικά εργαλεία για αγορές με δόσεις χωρίς πιστωτική κάρτα, ανάπτυξη εφαρμογών για την υποστήριξη / συμμετοχή στα προγράμματα επιδότησης με τη χρήση κουπονιού, νέα προγράμματα κυκλικής οικονομίας με απόσυρση συσκευών.
- > Αναβάθμιση λειτουργιών του www.mistore-greece.gr και www.mistore-cyprus.cy
- > Redesign και αναβάθμιση του ηλεκτρονικού καταστήματος www.questonline.gr που εξυπηρετεί την αγορά χονδρικής.
- > Νέο ηλεκτρονικό κατάστημα www.segway-moto.gr

Εταιρικός Ψηφιακός μετασχηματισμός

Η εταιρεία υλοποιεί ένα πλάνο ψηφιακού μετασχηματισμού, συνδυάζοντας την υιοθέτηση cloud τεχνολογιών, την αξιοποίηση τεχνολογιών BI & AI, με τον ανασχεδιασμό και την αυτοματοποίηση, τόσο των διαδικασιών εσωτερικής λειτουργίας όσο και των καναλιών αλληλεπίδρασης με το εξωτερικό περιβάλλον (πελάτες, προμηθευτές).

Νέα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού 2022

- > Νέα συστήματα και αυτοματισμοί στο νέο Logistics Center: Νέο Warehouse Management System, νέο σύστημα αυτοματισμού συλλογής προϊόντων AutoStore, νέο data network
- > Περαιτέρω ενίσχυση της ασφάλειας με λύσεις Network Access Control (στις εγκαταστάσεις αποθήκης, κεντρικών γραφείων, Θεσσαλονίκης, καταστημάτων Xiaomi Stores και στη νέα θυγατρική στη Ρουμανία – Distributed Denial-of-Service (DDoS), Microsoft Defender for Endpoint & Microsoft Intune
- > Ενεργοποίηση Security information and event management (See SIEM Odyssey Solution)
- > Cyber Recovery λύση
- > Προεργασία για Πιστοποίηση ISO 27001
- > Penetration Testing & Vulnerability Assessment Services σε όλη την Εταιρική Υποδομή
- > Ένταξη νέας εταιρείας Γ.Ε. Δημητρίου στα συστήματα του Ομίλου
- > Επέκταση της εφαρμογής paperless διαδικασιών σε περιοχές, όπως η διαδικασία προμηθειών, οι εγκρίσεις πληρωμών προμηθευτών και ανασχεδιασμός της ψηφιακής διαδικασίας δημιουργίας νέου προμηθευτή
- > Σημαντική επιτάχυνση της ταχύτητας στο questonline.gr. Υλοποίηση νέας έξυπνης αναζήτησης με χρήση τεχνολογιών Cloud, AI και NLP
- > Εμπλουτισμός εργαλείων στήριξης αποφάσεων (Decision Support Systems) με δημιουργία αυτοματοποιημένων αναφορών
- > Εγκατάσταση AKAMAI WAF+CDN σε mistore-cyprus.com.cy και segway-moto.gr
- > Penetration Testing και Vulnerability Assessment σε όλα τα ecommerce sites.

Δείκτες Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Διαθέτουμε μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων, σύμφωνα με τις διαδικασίες του συστήματος ποιότητας ISO 9001:2015. Τα παράπονα συλλέγονται από ηλεκτρονικές φόρμες που υπάρχουν στους δικτυακούς τόπους ή τηλεφωνικά και καταγράφονται από τον αποδέκτη, επικοινωνούνται στον επικεφαλής του τμήματος ποιότητας, που αναλαμβάνει μαζί με τους αντίστοιχους αρμόδιους, την επικοινωνία με τον πελάτη και την γραπτή απάντηση σε αυτόν.

Επιπλέον της καθημερινής παρακολούθησης και αξιολόγησης από τα στελέχη και τους Διευθυντές, σύμφωνα με τις Διαδικασίες του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ), διενεργούνται:

- > Επιθεωρήσεις καθ' όλη τη διάρκεια του έτους από τον Εσωτερικό Έλεγχο.
- > Επιθεωρήσεις από συνεργαζόμενους κατασκευαστές στο Τεχνικό Τμήμα, όπως π.χ. η Apple
- > Εσωτερική επιθεώρηση σε ετήσια βάση
- > Επιθεώρηση από εξωτερικό φορέα σε ετήσια βάση

Διαθέτουμε πλήθος δεικτών μέτρησης των διεργασιών μας που μας βοηθούν στην παρακολούθηση και βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη.

Παράπονα πελατών			
	2020	2021	2022
Αριθμός παραπόνων πελατών βάσει συστήματος διαχείρισης παραπόνων	25	53	43
Ποσοστό απόκρισης Στόχος: Ανταπόκριση σε 1 εργάσιμη ημέρα και επίλυση του ζητήματος εντός διαστήματος 10 εργάσιμων ημερών για τουλάχιστον το 90% των παραπόνων	92,00% Επίτευξη	98,11% Επίτευξη	91,86% Επίτευξη

Χονδρική Πώληση

Call center πελατών χονδρικής			
	2020	2021	2022
Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων Στόχος >92%	74,65% Απόκλιση	93,91% Επίτευξη	95,28% Επίτευξη

Σημείωση: Στις αρχές του 2023 η εταιρεία προχώρησε σε αναδιάρθρωση του Τμήματος πωλήσεων με στόχο την καλύτερη και πιο εξατομικευμένη υποστήριξη των πελατών. Δημιουργήθηκαν υποομάδες πωλήσεων που ενσωματώνουν και τη λειτουργία της τηλεφωνικής επικοινωνίας, με συγκεκριμένους στόχους πωλήσεων. Ως εκ τούτου από το 2023 και εξής ο δείκτης δεν θα παρακολουθείται.

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Χονδρικής

Η τελευταία έρευνα ικανοποίησης πελατών πραγματοποιήθηκε το 1ο τρίμηνο του 2021. Η γενική εικόνα από τα αποτελέσματα της έρευνας ήταν η συνολική βελτίωση της εταιρείας μας σε όλους τους τομείς αξιολόγησης. Τα ευρήματα της έρευνας ελήφθησαν υπόψη για τη βελτίωση στα σημεία σχετικής υστέρησης, όπως για παράδειγμα για τα σχόλια για το ηλεκτρονικό κατάστημα προϊόντων χονδρικής, που οδήγησε την εταιρεία στην αναβάθμισή του εντός του 2022. Η νέα έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Χονδρικής προγραμματίζεται εντός του Α' εξαμήνου του 2023.

Τεχνικό Τμήμα

Τεχνική Υποστήριξη συνόλου πελατών			
	2020	2021	2022
Μέσος χρόνος επισκευής In House Service	3,62	4,15	4,35
Στόχος <5,0 εργάσιμες μέρες	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη
Ευκολία πρόσβασης στο Call Center του τεχνικού τμήματος			
	2020	2021	2022
Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων	92%	92%	96%
Στόχος >90%	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη
Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές Apple			
	2020	2021	2022
Ποσοστό επανεισαγωγής στο service - αφορά ποσοστό επανεισαγωγής εντός μηνός του ίδιου προϊόντος – με τον ίδιο αριθμό IMEI – σε εντός εγγύησης smartphones	0,00%	0,00%	1,62%
Στόχος <3% – Δείκτης Apple	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές κινητών Χiaomi

	2020	2021	2022
Ποσοστό επανεισαγωγής στο service – αφορά ποσοστό επανεισαγωγής εντός μηνός του ίδιου προϊόντος – με τον ίδιο αριθμό IMEI – σε εντός εγγύησης smartphones	3,83%	1,86%	1,38%
Στόχος <4,5% – Δείκτης Χiaomi	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Τελικοί Πελάτες

Με δεδομένη τη συνεχώς αυξανόμενη επαφή της εταιρείας με τους τελικούς καταναλωτές προϊόντων Χiaomi, παρακολουθούνται πλήθος δεικτών ικανοποίησης των πελατών αυτών, όπως αντίστοιχα και για το ηλεκτρονικό κατάστημα www.you.gr. Ακολουθούν οι βασικότεροι δείκτες:

Δείκτης ικανοποίησης Πελατών Χiaomi			
	2020	2021	2022
Ικανοποίηση πελατών από τα προϊόντα Χiaomi και τις υπηρεσίες υποστήριξης. (έρευνα μέσω συνεργαζόμενου τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών Χiaomi)	99,10%	90,03%	96,95%
Στόχος ικανοποιημένοι + ουδέτεροι > 95%	Επίτευξη	Απόκλιση	Επίτευξη

Τα στοιχεία αφορούν στο πρώτο 8μηνο 2022. Από τον Σεπτέμβριο 2022, σύμφωνα με τις νέες διαδικασίες του οίκου, ο δείκτης παρακολουθείται από τη Χiaomi Hellas και όχι από την Info Quest Technologies. Ως εκ τούτου δεν θα καταγράφεται στο εξής.

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης Χίαομι			
	2020	2021	2022
Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων (συνεργαζόμενο Call Center) Στόχος: >95% έως και το 2020 – Νέος στόχος από το 2021 > 93%	91,40% Απόκλιση	91,85% Απόκλιση	89,73% Απόκλιση

Η σημαντική αύξηση της ζήτησης του brand Χίαομι στην Ελληνική αγορά, επέφερε ένα τεράστιο όγκο επικοινωνιών και για το λόγο αυτό είχαμε απόκλιση από τον αναθεωρημένο στόχο. Τα στοιχεία 2022 αφορούν το πρώτο 8μηνο. Από τον Σεπτέμβριο 2022, σύμφωνα με τις νέες διαδικασίες του οίκου, ο δείκτης παρακολουθείται από τη Χίαομι Hellas και όχι από την Info Quest Technologies. Ως εκ τούτου δεν θα καταγράφεται στο εξής.

Δείκτης NPS you.gr			
	2020	2021	2022
Μέτρηση NPS (από e-satisfaction) Στόχος >55	60,89 Επίτευξη	61,78 Επίτευξη	70,1 Επίτευξη

Ο δείκτης Net Promoter Score (NPS) καταγράφεται από εξωτερικό συνεργάτη (e-satisfaction) ο οποίος έχει αναλάβει τη διαδικασία αξιολόγησης από τους καταναλωτές του ηλεκτρονικού καταστήματος **you.gr**. Ο δείκτης βαίνει βελτιούμενος πάνω από τον στόχο της εταιρείας.

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης you.gr			
	2020	2021	2022
Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων Στόχος >94,5%	74,00% Απόκλιση	95,37% Επίτευξη	97,37% Επίτευξη

Ο δείκτης βαίνει βελτιούμενος πάνω από τον στόχο της εταιρείας.

Επιστροφές you.gr			
	2020	2021	2022
Συνολική αξία επιστροφών έτους Στόχος <4,5%	4,15% Επίτευξη	4,43% Επίτευξη	3,80% Επίτευξη

Για όλα τα ουσιαστικά θέματα η επίδοσή μας για το 2022 και οι στόχοι μας για το 2023, παρουσιάζονται συγκεντρωμένοι στο κεφάλαιο **Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση**

Info Quest
TECHNOLOGIES

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΟ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί πυξίδα για τη λειτουργία μας. Η Info Quest Technologies έχει υιοθετήσει τη νέα Πολιτική Περιβάλλοντος του Ομίλου Quest, με σκοπό την υπεύθυνη λειτουργία στις περιβαλλοντικές προκλήσεις και τη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος. Παράλληλα, έχει αναλάβει συγκεκριμένες δεσμεύσεις, ώστε να ανταποκριθεί στις νέες κανονιστικές απαιτήσεις, όπως αυτές του Νέου Κλιματικού Νόμου, να συμβάλλει στην επίτευξη των ESG στόχων του Ομίλου, να αποτελέσει καλό παράδειγμα για τις εταιρείες του κλάδου, να ανταποκριθεί στα αιτήματα των ενδιαφερομένων μερών για πιο πράσινη λειτουργία, αλλά πάνω απ' όλα να συμβάλλει στην επίτευξη των εθνικών στόχων και να υπηρετήσει

το όραμα και την αποστολή της για τη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για τις νέες γενιές.

Η μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος **με στόχο τη μείωση κατά 40% των άμεσων και έμμεσων εκπομπών (Scope 1 και 2) έως το 2030 και την κλιματική ουδετερότητα το 2050**, αποτελεί σημαντικό άξονα της ESG στρατηγικής μας. Αφού πραγματοποιήθηκε μελέτη των επιπτώσεων από τη δραστηριότητά μας, αναδείχθηκαν συγκεκριμένα πεδία, στα οποία η εταιρεία θα εστιάσει, προχωρώντας στην ανάληψη δράσεων, ακολουθώντας την κατεύθυνση Μέτρηση - Στοχοθεσία - Μείωση.

Κλιματική αλλαγή

[GRI 3-3, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 303-1, GRI 306-2]

Λειτουργούμε με βάση την πολιτική του Ομίλου στα Συστήματα Διαχείρισης Κινδύνων, αλλά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001:2015 για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Στο πλαίσιο αυτό, αναγνωρίζουμε και διαχειριζόμαστε περιβαλλοντικούς κινδύνους και ευκαιρίες βελτίωσης.

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Στην Info Quest Technologies, η παρακολούθηση, καταγραφή και μείωση των εκπομπών αερίου θερμοκηπίου γίνεται συστηματικά. Για την καλύτερη διαχείριση του θέματος και ακριβέστερη μέτρηση, το 2022 αναθέσαμε σε εξειδικευμένο εξωτερικό συνεργάτη τη μέτρηση των άμεσων και έμμεσων

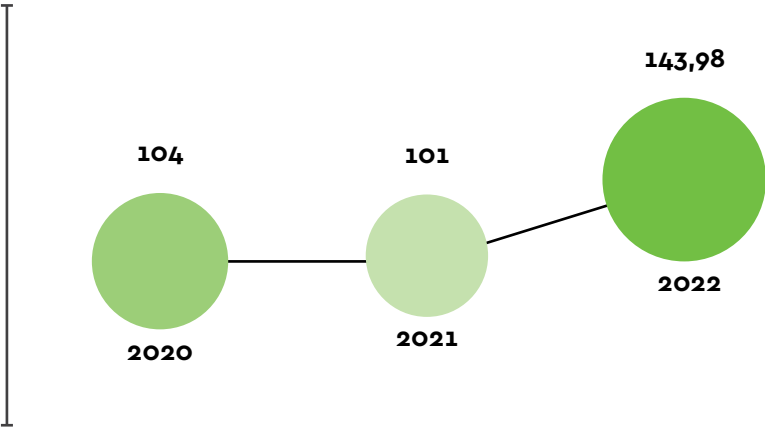
εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 1 & Scope 2). Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε κατά τον υπολογισμό του Ανθρακικού Αποτυπώματος βασίστηκε στο ευρέως αναγνωρισμένο πρότυπο GHG Protocol και αναθέσαμε σε έτερο, πιστοποιημένο από το Υπουργείο Περιβάλλοντος εξωτερικό συνεργάτη την επαλήθευση των στοιχείων, σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του νέου Κλιματικού Νόμου. Το 2023 θα εξετάσουμε τη διεύρυνση του πεδίου των μετρήσεών μας και τις άλλες έμμεσες εκπομπές που δεν ελέγχονται από την εταιρεία μας, αλλά αφορούν στην εφοδιαστική μας αλυσίδα (Scope 3).

Σημειώνονται οι ακόλουθες διαφοροποιήσεις σε σχέση με τις μετρήσεις άμεσων και έμμεσων εκπομπών του προηγούμενου έτους 2021:

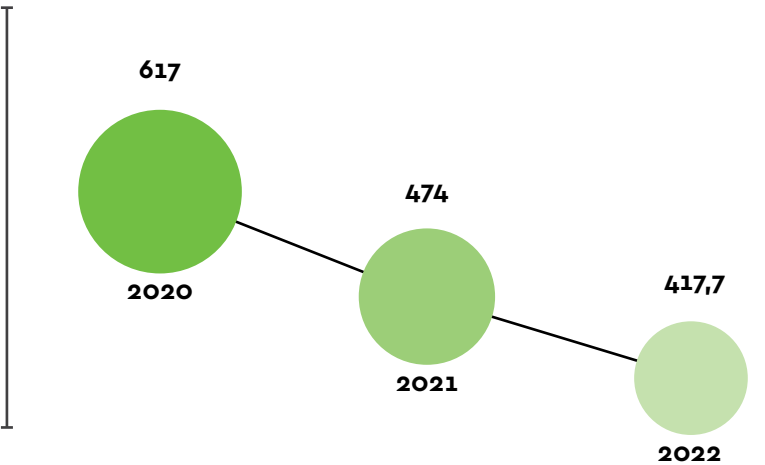
- 1. Ακριβής μέτρηση σύμφωνα με το πρωτόκολλο Green House Gas Protocol
- 2. Μετρήσεις για όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των 4 καταστημάτων λιανικής. Σημειώνεται ότι για τα 2 καταστήματα που βρίσκονται σε εμπορικό κέντρο, η κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας έγινε κατ' εκτίμηση.
- 3. Η εταιρεία διαθέτει νέους αποθηκευτικούς χώρους αποθήκη 20.808 m² στον Ασπρόπυργο Αττικής (από Ιούνιο 2022)
- 4. Στη διάρκεια του έτους η εταιρεία έπαψε να χρησιμοποιεί τους χώρους Λεωφ. Κηφισού 123 (2.054 m²), Λεωφ. Κηφισού 125-127 (7.948 m²), ενώ το Τεχνικό της Τμήμα μετακόμισε σε τμήμα του κτηρίου Λεωφ. Κηφισού 119 (10,32% από 6.118 m²)

Ως εκ τούτου, τα στοιχεία δεν είναι απολύτως συγκρίσιμα με το 2021 και θα θέσουμε στο εξής ως έτος βάσης το 2022.

Άμεσες εκπομπές – Scope 1 (t CO₂)



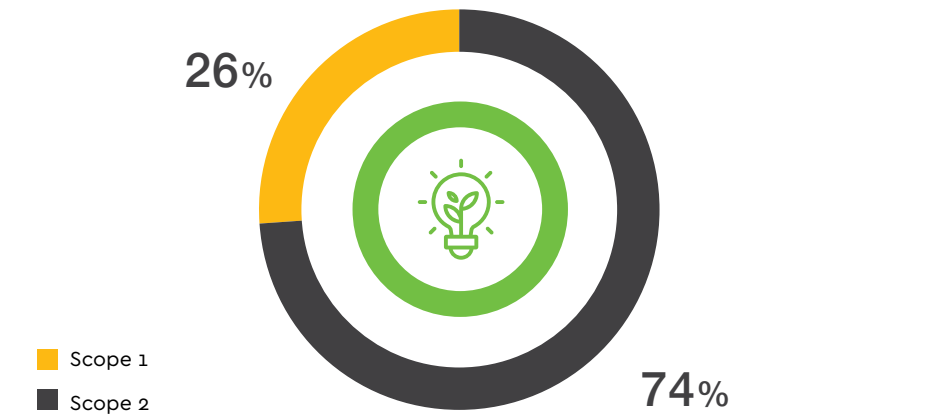
Έμμεσες εκπομπές – Scope 2 (t CO₂)



Το 2022, καταγράφηκε μείωση στις έμμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 2) κατά 12% σε σχέση με το 2021.

Η συνολική μέτρηση εκπομπών Scope 1 και Scope 2 για το έτος 2022 ήταν 562 t CO₂e από τα οποία το 74% αφορούσε Scope 2.

Ατθ - Συμμετοχή κάθε Πεδίου πηγών εκπομπών – Scope 1 & Scope 2



Ποσοτικοποίηση εκπομπών Ατθ, Scope 1 και Scope 2 (Ελλάδα)

EMISSIONS INFO QUEST TECHNOLOGIES	TOTAL (tn CO ₂ eq.)	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs
	GWP	1	28	265	1776
Scope 1 -2022	143,98	142,35	0,65	0,99	0
Company facilities	0,00	0,00	0,00	0,00	-
Company vehicles	143,98	142,35	0,02	0,004	-
Fugitive emissions	0,00	-	-	-	0,00
Scope 2 -2022	417,70	-	-	-	-
Purchased electricity	417,70	417,70	-	-	-
Total tn CO ₂ eq.	561,68				

Κατανάλωση ενέργειας

Η κατανάλωση ενέργειας (Scope 1 & Scope 2) στην εταιρεία ανήλθε στις 1.831 MWh σε σύγκριση με 1.531 MWh το 2021 (+19%). Η αύξηση προέρχεται από την αύξηση των Scope 1 εκπομπών, λόγω της ακριβέστερης μέτρησης βάσει GHG Protocol.

Το ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε το 2022 ισοδυναμεί σε 72,5%, το ίδιο με το 2021.

Το 2022 το ποσοστό ενέργεια που καταναλώθηκε από ΑΠΕ ήταν 23,7%, ήτοι 431,57 MWh, το οποίο δεν είναι συγκρίσιμο με το 2021 γιατί είναι βασισμένο στο υπολειπόμενο ενεργειακό μείγμα του παρόχου μας.

Επιπλέον, για να μειώσουμε αποτύπωμά μας, ως Όμιλος εταιρειών προμηθευόμαστε ενέργεια από πιστοποιημένες πηγές πράσινης προσελεύσεις (ΑΠΕ), ως μέρος της ESG Στρατηγικής Ομίλου Quest.

Για περισσότερες λεπτομερείς δείτε [Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης Ομίλου Quest 2022](#)

Φιλικό στο Περιβάλλον Logistics Center

Στο νέο μας Logistics Center εφαρμόσαμε πρακτικές φιλικές προς το περιβάλλον. Ενδεικτικά αναφέροντας: Class A ενεργειακής κλάσης κτήριο, φυσικό φως σε όλες τις αίθουσες, λάμπες LED, ηλεκτρικά κλαρκ, ενισχυμένο σύστημα πυρασφάλειας. Επιπλέον έχουν προβλεφθεί αυτοματισμοί και καινοτόμες τεχνολογίες, που συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας, ενώ προγραμματίζεται και χρήση φωτοβολταϊκών στην οροφή.

Οι Περιβαλλοντικοί μας Δείκτες για το 2022

Info Quest Technologies		
Δείκτες	Μέτρηση	Μονάδα
Κύκλος Εργασιών (εκάτ. €)	357,70	
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m²)	53,02	
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ (kt CO ₂)	0,56	
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m²) / € εκ. κύκλου εργασιών	0,15	
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO ₂ ανά έτος (kt CO ₂) / € εκ. κύκλου εργασιών	0,0016	
Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	143,98	tCO ₂ eq.
Άμεσες εκπομπές (Scope 1)/€ εκ. κύκλου εργασιών	0,40	tCO ₂ eq./€ εκ.
Άμεσες εκπομπές (Scope 1)/m²	0,004	tCO ₂ eq./m²
Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	417,70	tCO ₂ eq.
Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)/€ εκ. κύκλου εργασιών	1,17	tCO ₂ eq./€ εκ.
Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)/m²	0,012	tCO ₂ eq./m²
Συνολική ποσότητα ενέργειας που καταναλώθηκε	1.841,977	MWh
Συνολική ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε	1.328,292	MWh
Ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε	72,11%	%
Ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε*	17,09%	%
Ποσοστό ηλεκτρικής ενεργειας ενέργειας που καταναλώθηκε και προέρχεται από ΑΠΕ, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε*	23,7%	%

* Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροχό μας που είναι η NRG. Από το 34,94% ενέργεια από ΑΠΕ της NRG, το διαθέσιμο % ΑΠΕ ενεργειακό μείγμα είναι 23,7%. (πηγή ΔΑΠΕΕΠ [ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟ ΜΕΙΓΜΑ \(ΕΚΔΟΣΗ 07 2022\)](#))

Στόλος Αυτοκινήτων

Εφαρμόζουμε την Πολιτικής του Ομίλου για σταδιακή αντικατάσταση του εταιρικού μας στόλου με υβριδικά / ηλεκτρικά αυτοκίνητα. Η Πολιτική ενθαρρύνει και παρέχει κίνητρα για τη στροφή σε υβριδικά/ηλεκτρικά αυτοκίνητα, ενώ για μεγαλύτερη διευκόλυνση των εργαζομένων, παρέχετε δωρεάν δυνατότητα φόρτισης στους χώρους στάθμευσης της εταιρείας. Στο τέλος του 2022 ο εταιρικός μας στόλος ήταν:

Πλήθος αυτοκινήτων	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ	PHEV (PLUG-IN HYBRID)	BEV (ELECTRIC)	% EV/Hybrid
62	48	13	1	23%

Για όλα τα ουσιαστικά θέματα η επίδοσή μας για το 2022 και οι στόχοι μας για το 2023, παρουσιάζονται συγκεντρωμένοι στο κεφάλαιο **Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση**

Κυκλική οικονομία

Η Info Quest Technologies, υιοθετεί ένα μοντέλο κυκλικής οικονομίας που στηρίζεται στη μείωση, την επαναχρησιμοποίηση και την ανακύκλωση. Ιδιαίτερα, σε ό,τι αφορά το e-waste, αναπτύσσει συστηματικά νέες υπηρεσίες και καλλιεργεί στα ενδιαφερόμενα μέρη της την αξία της επανάχρησης υλικών. Πιο συγκεκριμένα:

Στο εξωτερικό περιβάλλον

- Παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες όπως οι εφαρμογές ηλεκτρονικών υπογραφών ψηφιοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών, κ.α. και

- η υπηρεσία αντικατάσταση smartphone, βάσει των αρχών της κυκλικής οικονομίας, που μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των χρηστών
- Προσφέρουμε τεχνικές υπηρεσίες (όπως service, αναβάθμιση συσκευών κ.ά.) για την επέκταση του χρόνου ζωής των συσκευών.
- Λειτουργούμε ως εξουσιοδοτημένο Service Center, για την απόσυρση, αναβάθμισης ή/και επισκευής υλικών των κατασκευαστών.
- Διενεργούμε καμπάνιες για την προώθηση υπηρεσιών κυκλικής οικονομίας (Υπηρεσία Exchange Mi, καμπάνιες εγρήγορσης για στην ώρα της γης, την ημέρα περιβάλλοντος κ.α.).

Στο εσωτερικό περιβάλλον

- Εκπληρώνουμε όλες τις υποχρεώσεις μας ως προς την καταβολή των τελών ανακύκλωσης που απορρέουν από τη δραστηριότητά μας.
- Προάγουμε την ανακύκλωση υλικών και διαθέτουμε ξεχωριστούς συλλέκτες προς ανακύκλωση ανάλογα με το είδος του απορριμματος (χαρτί, μπαταρίες, λάμπες, κ.λπ.) στις εγκαταστάσεις της εταιρείας.
- Αντικαταστήσαμε τα υλικά μίας χρήσης στις κουζίνες μας με βιοδιασπώμενα και φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα.
- Συνεργαζόμαστε με πιστοποιημένους φορείς για την ανακύκλωση των υλικών, που απορρέουν από τη δραστηριότητά μας.
- Διοργανώνουμε καμπάνιες ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για την υιοθέτηση ενός πιο φιλικού προς το περιβάλλον τρόπου ζωής και τη μείωση των απορριμμάτων.
- Διαθέτουμε θέσεις φόρτισης για τα ηλεκτρικά / υβριδικά αυτοκίνητα στα parking των κτηρίων της εταιρείας, προσφέροντας δυνατότητα Δωρεάν φόρτισης για τους κατόχους.

Η Info Quest Technologies διαχειρίζεται και απορρίπτει μπαταρίες smartphones. Επαναχρησιμοποιούμε όσο το δυνατόν περισσότερο τα μη επικίνδυνα υλικά, ενώ τα υπόλοιπα ανακυκλώνονται σε πιστοποιημένους συνεργάτες. Η αύξηση της ανακύκλωσης μπαταριών προέρχεται από τις εργασίες του τεχνικού τμήματος και συγκεκριμένα τις μπαταρίες smartphones.

Ανακύκλωση υλικών (kg)			
	2020	2021	2022
ΣΥΣΚΕΥΕΣ	7.200	3.436	4.790
ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ή/και ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ SERVICE	45	363	1.179
ΥΛΙΚΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ	277.490	470.725	274.015

Δράση Paperless Office (Γραφείο χωρίς χαρτί)

Άμεσα και μετρήσιμα οφέλη από την υλοποίηση υπηρεσίας DocuSign e-Signatures.

Τα ακόλουθα στοιχεία αφορούν στην αξιοποίηση της εφαρμογής κατά το 2022. Τα στοιχεία παρέχονται από την πλατφόρμα της DocuSign και περιέχουν παραδοχές.

Οφέλη για το περιβάλλον (12 μήνες χρήση DocuSign e-Signature)

● 3tn CO2 λιγότεροι

● 31.763,38 lt νερό λιγότερο

● 1,3 tn ξύλο λιγότερο

● + 69% περισσότερη χρήση από το 2021

Χρησιμοποιώντας την εφαρμογή επί 28 μήνες πετύχαμε

● Διασώσαμε 28 δέντρα

● Χρησιμοποιήσαμε 80.954 λιγότερες σελίδες χαρτιού

Δράση Μείωση Πλαστικά μιας χρήσης – Βιοδιασπώμενα

Σε όλα τα κτήρια της εταιρείας έχουμε αντικαταστήσει στις κουζίνες μας τα πλαστικά μιας χρήσης με βιοδιασπώμενα υλικά (καλαμάκια, ποτήρια κλπ). Το 2022 χρησιμοποιήθηκαν 130.000 βιοδιασπώμενα ποτήρια, 15.000 βιοδιασπώμενα καλαμάκια και 10.000 ξύλινοι αναδευτήρες.

Για όλα τα ουσιαστικά θέματα η επίδοσή μας για το 2022 και οι στόχοι μας για το 2023, παρουσιάζονται συγκεντρωμένοι στο κεφάλαιο Μελλοντικοί Στόχοι και Επίδοση

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2022 - INFO QUEST TECHNOLOGIES

69

Info Quest
TECHNOLOGIES

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ



Η Info Quest Technologies, δρα υπέρ της ενδυνάμωσης της κοινωνίας. Το 2022 οι κοινωνικές επενδύσεις ανήλθαν σε €790.412.

Η βασική δράση αφορούσε στην υποστήριξη των πιο χαμηλόμισθων εργαζομένων προκειμένου να ανταποκριθούν στο αυξημένο κόστος ζωής.



€739.468 επίδομα

367 ωφελούμενοι συνάδελφοι



165 προστατευόμενα μέλη



Υποστηρίξαμε, επίσης, ιδρύματα και Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (ΜΚΟ) που βοηθούν τα παιδιά και τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, προσφέροντας εξοπλισμό που βοηθά την ψηφιακή τους αναβάθμιση και οικονομική ενίσχυση. Παράλληλα, υποστηρίξαμε δράσεις που προάγουν τη διασύνδεση της τεχνολογίας με τους νέους και την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων υποστηρίζοντας πρωτοβουλίες όπως οι Διαγωνισμοί Πληροφορικής Νέων και ο φοιτητικός Διαγωνισμός Ecomotia, συμβάλλαμε με τη διάθεση προϊόντων και αναλάβαμε πρωτοβουλίες για την στήριξη της καινοτομίας και του ανθρώπινου δυναμικού (€50.944).



Οι κυριότερες δράσεις που υλοποίησε η εταιρεία κατά το 2022 ήταν οι ακόλουθες:

Τεχνολογία & Εκπαίδευση

- > Συμμετοχή στο Πανόραμα Επιχειρηματικότητας Νέων / Οργάνωση Business Day
- > Χορηγία ΕΠΥ / Εθνική Ομάδα Πληροφορικής Κορασίδων – Αποκλειστικός Χορηγός της Εθνικής συμμετοχής στην Ευρωπαϊκή Ολυμπιάδα Πληροφορικής Κορασίδων (European Girls Olympiad in Informatics – EGOI 2022)
- > Χορηγία στο Global Azure Bootcamp
- > Δωροθεσία στον Φοιτητικό Διαγωνισμό καινοτομίας του Περιοδικού Οικονομία (2ο βραβείο – Quest PC)
- > Συμμετοχή στο πρόγραμμα Υποτροφιών Mind the Code του Ομίλου
- > Πρακτική Άσκηση σε φοιτητές

Υποστήριξη Ευπαθών Ομάδων / Φορέων / ΜΚΟ

- > Υποστήριξη των ΜΚΟ ο Οργανισμός «Το Χαμόγελο του Παιδιού», Φίλοι της Μέριμνας, Make a Wish, ΚΥΑΔΑ, Αμυμώνη
- > Δωρεά στο Σωματείο Διάζωμα και στο Παιδικό Μουσείο,

Λοιπές Δράσεις Εθελοντισμού

- > Εθελοντική Αιμοδοσία
- > Συμμετοχή στον φιλανθρωπικό αγώνα No Finish Line
- > Χριστουγεννιάτικο Charity Bazaar
- > Εργαστήρια Χειροτεχνίας του Οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού»



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση



- Ουσιαστικά θέματα:**
- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς
 - Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές

ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Επίτευξη 100%	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές
Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο	Επίτευξη 100%	Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων



Ουσιαστικά θέματα:

- Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
- Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας που αφορά στα προσωπικά δεδομένα	Επίτευξη 100%	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας που αφορά στα προσωπικά δεδομένα
Μηδενικά περιστατικά απώλειας δεδομένων, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα αυτών καθώς και των συστημάτων της εταιρείας	Επίτευξη 100%	Μηδενικά περιστατικά απώλειας δεδομένων, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα αυτών καθώς και των συστημάτων της εταιρείας

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων



ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.	Επίτευξη 100% Διαθεσιμότητα 99,995%.	Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.
Στόχοι ESG Στρατηγικής		
Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013	Επίτευξη 100%	Εκκίνηση του έργου πιστοποίησης
Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές	Επίτευξη 100%	Συνέχιση του προγράμματος υποχρεωτικών εκπαιδεύσεων σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές
Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων	Επίτευξη 100%	Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Οι άνθρωποί μας

Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη



Ουσιαστικό θέμα:
• Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη

ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).	Επίτευξη 100% 77% Συνολικός Μέσος Όρος Ικανοποίησης Το 2022 ο στόχος καλύφθηκε από την έρευνα για το εργασιακό περιβάλλον που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της συμμετοχής μας για την πιστοποίηση <u>Great Place to Work & Best Workplace</u> . Η επόμενη έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων θα πραγματοποιηθεί το 2023.	Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Οι άνθρωποί μας

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη



Ουσιαστικό θέμα:
• Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων

ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο	Επίτευξη 100% ΜΟ 20,26 ώρες	ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο
Στόχος ESG Στρατηγικής Ετήσια αύξηση κατά 2,5% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	Επίτευξη 100% Αύξηση 8% 20,26 ώρες από 18,76	Στόχος ESG Στρατηγικής Ετήσια αύξηση κατά 2,5% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο
Πλατφόρμες e-learning > 30 % των εργαζομένων.	Επίτευξη 100% 31,7%	Πλατφόρμες e-learning > 30 % των εργαζομένων
Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων	Επίτευξη 100%	Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων
Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).	Επίτευξη 100% 61 % από 51% που ήταν στην προηγούμενη έρευνα. Νέα έρευνα Η1/2023	Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Οι άνθρωποί μας

Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων



Ουσιαστικό θέμα:
• Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων

ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
100% συμμετοχή των εργαζομένων με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας	Επίτευξη 100%	100% συμμετοχή των εργαζομένων με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.	Επίτευξη 100% Δεν καταγράφηκε κανένα εργατικό ατύχημα που να οδηγήσει σε αναρρωτική άδεια	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων
Στόχος ESG Στρατηγικής Διατήρησης του δείκτη συχνότητας των ατυχημάτων: Lost Time Injury Frequency Rate (LTIF), κάτω από το 2,3 Διατήρηση του δείκτη εγγράψιμων ατυχημάτων: Total Recordable Incident Rate (TRIR), κάτω από το 1,2	Επίτευξη 100% LTIF = 0 Επίτευξη 100% LRIR = 0	Στόχος ESG Στρατηγικής Διατήρησης του δείκτη συχνότητας των ατυχημάτων: Lost Time Injury Frequency Rate (LTIF), κάτω από το 2,3 Διατήρηση του δείκτη εγγράψιμων ατυχημάτων: Total Recordable Incident Rate (TRIR), κάτω από το 1,2

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Οι άνθρωποί μας

Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων



ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών	Επίτευξη 100%	Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.
Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την ΕΑΡ HELLAS	Επίτευξη 100%	Συνέχιση προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την ΕΑΡ HELLAS
Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων	Επίτευξη 100%	Νέο εμπλουτισμένο πρόγραμμα wellbeing

Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού



ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
Αξιολόγηση προμηθευτών με >100Κ€ αξία αγορών	Επίτευξη 100%	Αξιολόγηση προμηθευτών με >100Κ€ αξία αγορών
1.200 εκπαιδευτικές ώρες προς τους συνεργάτες	Επίτευξη 100% 1.280 εκπαιδευτικές ώρες ICT 400 ώρες Mobility & IoT	1.200 εκπαιδευτικές ώρες

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού



ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com	Επίτευξη 100% 390 συνεργάτες, από 339 το 2021	Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com
Ενημέρωση για τον νέο Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς	Επίτευξη 100%	Ενημέρωση για τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς
Στόχος ESG Στρατηγικής Προσδιορισμός ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων ESG για τους κύριους προμηθευτές	Επίτευξη 100%	Το έργο είναι σε εξέλιξη (Ομάδα Εργασίας Ομίλου)

Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία

Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες



ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΝΕΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ, ΜΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ Η/ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ		
Διατήρηση μεριδίου στο Mobility και αύξηση στις πωλήσεις IoT κατά +5%	- Επίτευξη No1 Retail & Online, No 2 Total Market Smartphones (30% μερίδιο αγοράς) - Μείωση 10,7% στις πωλήσεις IoT σε μια ιδιαίτερα πτωτική αγορά, με διατήρηση 1ης θέσης σε βασικές κατηγορίες (robot vacuum, e-scooters, wearables) - Αύξηση +2% (vs LY) παρουσίασαν οι πωλήσεις στην Κύπρο και την Μάλτα	Διατήρηση ηγετικής θέσης σε βασικές κατηγορίες

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία

Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες



ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2022	ΣΤΟΧΟΙ 2023
ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΝΕΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ, ΜΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ Η/ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ		
Αύξηση των εσόδων από την πλατφόρμα QvestonCloud κατά 50%	Επίτευξη 100% Για 8ο συνεχές έτος, επίτευξη υψηλού ρυθμού ανάπτυξης (+80%), διατηρώντας την 1η θέση νεών συνδρομών και το πιο διευρυμένο δίκτυο συνεργατών στην περιοχή δραστηριοποίησής μας (Ελλάδα, Κύπρο, Μάλτα)	Διατήρηση του ρυθμού ανάπτυξης και της ηγετικής θέσης
Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce	Επίτευξη 100% Το You.gr παρουσίασε κύκλο εργασιών μειωμένο κατά -12,4% (vs LY). Σύμφωνα με τους αναλυτές η εγχώρια λιανική αγορά IT που αποτελεί το σημαντικότερο πυλώνα πωλήσεων του You.gr, μειώθηκε κατά περίπου 24% συνολικά, με τη μείωση να προσεγγίζει το 30% στις ηλεκτρονικές αγορές.	Βελτιωμένη απόδοση ως προς τη συνολική απόδοση του κλάδου
Στόχος ESG Στρατηγικής Αύξηση εσόδων από βιώσιμα προϊόντα, ώστε να συμβάλλουμε στην επίτευξη του ομιλικού στόχου να αποτελούν >6% των εσόδων έως το 2025	Επίτευξη 100% 7,26% των εσόδων μας από βιώσιμα προϊόντα (βάσει ICMA)	Στόχος ESG Στρατηγικής Αύξηση εσόδων από βιώσιμα προϊόντα, ώστε να συμβάλλουμε στην επίτευξη του ομιλικού στόχου να αποτελούν >6% των εσόδων έως το 2025
		Στόχος ESG Στρατηγικής - Ενίσχυση προγραμμάτων κυκλικής οικονομίας / περιορισμού του e-waste

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού



Ουσιαστικό θέμα:

- Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΕΠΙΤΕΥΞΗ	ΣΤΟΧΟΙ 2023
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ, ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ		
Επίτευξη των δεικτών που παρακολουθεί η εταιρεία	Επίτευξη 100%	Επίτευξη των δεικτών που παρακολουθεί η εταιρεία
BUSINESS DEVELOPMENT		
Ψηφιακή διανομή / Cloud – Ενίσχυση υπηρεσιών Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud Ενεργός συμμετοχή στα Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Ελληνικών επιχειρήσεων	Επίτευξη 100% - Ανάπτυξη υπηρεσιών για τις MME (Ταμείο Ανάκαμψης) +82% αύξηση του κύκλου εργασιών 42% Market Share (GR – Microsoft) 101% Azure IaaS Growth 410 resellers, 120K+ licenses - Αύξηση του κύκλου εργασιών από έργα και υπηρεσίες ΨΜ και υπηρεσιών Cloud κατά 76% (μέσα από το entity της TeamCandi) - Λανσάρισμα πακετοποιημένων λύσεων ψηφιακής μετάβασης επιλέξιμων από το RRF - Διεύρυνση συνεργασίας με τη DocuSign αποκτώντας (ISV Partner)	Ενίσχυση της δραστηριότητας υπηρεσιών Cloud Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud Ενεργός συμμετοχή στα Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Ελληνικών επιχειρήσεων Πρώθηση λύσεων ενσωμάτωσης ψηφιακής υπογραφής σε τρίτα συστήματα

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού

ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΕΠΙΤΕΥΞΗ	ΣΤΟΧΟΙ 2023
BUSINESS DEVELOPMENT - ΣΥΝΕΧΕΙΑ		
Διεύρυνση δραστηριότητας στο e-Mobility. Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale – retail) Διεύρυνση στο Οικοσύστημα Xiaomi, IoT – Smart Home.	Επίτευξη 100% Διεύρυνση δικτύου διανομής Επίτευξη και διεύρυνση συνεργασίας στη Ρουμανία Επίτευξη με διατήρηση μεριδίων αγοράς και νέα προϊόντα	Διεύρυνση δραστηριότητας στο E-Mobility Έναρξη δραστηριοποίησης στη Ρουμανία Διεύρυνση στο Οικοσύστημα Xiaomi, IoT – Smart Home Νέα καταστήματα Λιανικής Xiaomi Store
PAPERLESS ORGANIZATION		
Στόχος ESG Στρατηγικής Επέκταση του Paperless και σε άλλες περιοχές εκτός συμβάσεων (όπως η διαχείριση εξόδων)	Επίτευξη 100% Επετεύχθη για το 100% των συμβάσεων Βελτιστοποίηση αυτοματοποιημένης λειτουργίας ανοίγματος προμηθευτή και διαχείρισης προμηθειών	Στόχος ESG Στρατηγικής Επέκταση του Paperless και σε άλλες περιοχές (όπως η έγκριση πληρωμών εσωτερικού / εξωτερικού)
MODERN OFFICE		
Διεύρυνση της χρήσης κάθετων Applications (Analytics)	Επίτευξη 100% Ολοκλήρωση έργου κεντροποίησης της εικόνας του πελάτη (Customer 360) μέσα από την ένταξη νέας πλατφόρμας Analytics και την διασύνδεσή της με όλες τις πηγές αλληλεπίδρασης του πελάτη με την εταιρίας	Αξιοποίηση της πλατφόρμας για τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη μέσα από την καλύτερη ανάγνωση των αναγκών και του προφίλ του
Ενίσχυση του αυτοματισμού των διαδικασιών μέσω εργαλείων Collaboration	Εισαγωγή του Paperless σε λειτουργίες της διεύθυνσης λογιστηρίου	Περαιτέρω αξιοποίηση του Paperless και σε άλλες δραστηριότητες του Λογιστηρίου
E-CUSTOMER		
100% των προϊόντων & υπηρεσιών να είναι διαθέσιμα για παραγγελίες στα online κανάλια πωλήσεων (QuestonCloud, QuestOnline, Xiaomi store κτλ.)	Επίτευξη στόχου για το σύνολο των τυποποιημένων προϊόντων	Εμπλουτισμός διαθέσιμων κατηγοριών

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ

Περιβάλλον

Κλιματική αλλαγή



ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΕΠΙΤΕΥΞΗ	ΣΤΟΧΟΙ 2023
Στόχοι ESG Στρατηγικής		
Το 6% του εταιρικού στόλου να είναι ηλεκτρικά / υβριδικά αυτοκίνητα	Επίτευξη 100% 23% EV/Hybrid αυτοκίνητα	Διατήρηση της καλής απόδοσης. Κατ' ελάχιστον >9% του εταιρικού στόλου να είναι ηλεκτρικά / υβριδικά αυτοκίνητα
Στόχος ESG Στρατηγικής (Ομίλου) 4% της αγορασμένης πιστοποιημένης πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (20 MWh)	Επίτευξη 100% Ο στόχος αφορά στον Όμιλο συνολικά. 15% Πιστοποιημένη πράσινη Ηλεκτρική ενέργεια (κατανάλωση Ελλάδας)	Ο στόχος αφορά στον Όμιλο συνολικά

Κυκλική οικονομία

ΣΤΟΧΟΣ 2022	ΕΠΙΤΕΥΞΗ	ΣΤΟΧΟΙ 2023
Στόχοι ESG Στρατηγικής		
Δημιουργία απογραφής ηλεκτρονικών αποβλήτων	Επίτευξη 100%	Ενίσχυση Υπηρεσιών Κυκλικής Οικονομίας
Αξιολόγηση συνεργασιών ανακύκλωσης	Επίτευξη 100%	Απογραφή πλαστικών μιας χρήσης που χρησιμοποιούνται στην αλυσίδα διανομής
Εισαγωγή πολιτικής χωρίς χαρτί (όπου είναι δυνατόν)	Επίτευξη 100% Ένταξη στην Πολιτική του Ομίλου	Ψηφιοποίηση περισσότερων διαδικασιών (service, Οικονομικές υπηρεσίες)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



87,73	6,20 %	36,18	0,75	19,45
39,28	9,80 %	87,78	2,11	2,46
	3,33 %	39,31	0,49	1,26
20,10	2,16 %	20,13	0,30	1,51
112,15	11,30 %	112,23	0,77	0,69
87,73	8,80 %	87,78	2,11	2,46
39,28	3,33 %	39,31	0,49	1,26
91,45	1,65 %	91,55	0,20	0,22
55,41	5,53 %	55,47	2,62	4,96
132,10	1,20 %	132,05	3,32	2,58
83,62	8,75 %	83,68	1,17	1,42
36,15	3,20 %	36,18	0,75	2,12
87,73	8,80 %	87,78	2,11	2,46
39,28	9,33 %	39,31	0,49	1,26
91,45	1,65 %	91,55	0,20	0,22
87,73	7,80 %	87,78	2,11	2,46
39,28	9,33 %	39,31	0,49	1,26
83,62	3,75 %	83,68	1,17	1,42

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 της Info Quest Technologies η και του Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Λεπτομέρειες για τον οργανισμό	- Η εταιρεία InfoQuest Technologies	
	2-2 Οντότητες που περιλαμβάνονται στην έκθεση βιωσιμότητας του οργανισμού	- Σχετικά με την Έκθεση	
	2-3 Περίοδος αναφοράς, συχνότητα και επικοινωνία	- Σχετικά με την Έκθεση	
	2-4 Επαναδιατυπώσεις πληροφοριών	- Σχετικά με την Έκθεση - Οικονομική επίδοση	
	2-5 Εξωτερική διασφάλιση	- Σχετικά με την Έκθεση	
	2-6 Δραστηριότητες, αλυσίδα αξίας και άλλες επιχειρηματικές σχέσεις	- Η εταιρεία InfoQuest Technologies - Επιχειρηματικό μοντέλο <IR> - Οικονομική επίδοση - Οι Ανθρωποι μας - Βιώσιμη εφοδιαστική αλυσίδα	
	2-7 Εργαζόμενοι	- Οι Ανθρωποι μας	
	2-8 Εργαζόμενοι που δεν είναι μισθωτοί	- Οι Ανθρωποι μας	
	2-9 Δομή και σύνθεση διακυβέρνησης	- Εταιρική διακυβέρνηση	
	2-10 Διορισμός και επιλογή του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	- Εταιρική διακυβέρνηση - Οργανωτική δομή - Επιτροπές - Πολιτικές και συστήματα	
	2-11 Πρόεδρος του ανώτατου διοικητικού οργάνου	- Εταιρική διακυβέρνηση - Οργανωτική δομή	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 της Info Quest Technologies η και του Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 2: General Disclosures 2021	2-12 Ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης στην εποπτεία της διαχείρισης των επιπτώσεων	- Ρόλοι και αρμοδιότητες - Πολιτικές και συστήματα	
	2-13 Ανάθεση ευθύνης για τη διαχείριση των επιπτώσεων	- Ρόλοι και αρμοδιότητες - Πολιτικές και συστήματα	
	2-14 Ο ρόλος του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης για τις εκθέσεις βιωσιμότητας	- Επιτροπές - Ρόλοι και αρμοδιότητες - Πολιτικές και συστήματα	
	2-15 Σύγκρουση συμφερόντων	- Πολιτικές και συστήματα	
	2-16 Επικοινωνία κρίσιμων ανησυχιών	- Οργανωτική δομή	
	2-17 Συλλογική γνώση του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	- Επιτροπές	
	2-18 Αξιολόγηση των επιδόσεων του ανώτατου οργάνου διακυβέρνησης	- Εκλογή Διοικητικού Συμβουλίου	
	2-19 Πολιτικές αποδοχών	- Οργανωτική δομή	
	2-20 Διαδικασία καθορισμού των αποδοχών	- Οργανωτική δομή	
	2-21 Ετήσια αναλογία συνολικών αποζημιώσεων	-	Ο δείκτης δεν υπολογίστηκε για το 2022.
	2-22 Δήλωση για τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης	- Μηνύματα από το Διοικητικό Συμβούλιο - Στρατηγική και στόχοι ESG 2022-2025+	
	2-23 Δεσμεύσεις πολιτικής	- Το Όραμά μας - Οι Αξίες μας - Πολιτικές και συστήματα - Ανθρώπινα δικαιώματα - Περιβαλλοντικό αποτύπωμα	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 της Info Quest Technologies η και του Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 2: General Disclosures 2021	2-24 Ενσωμάτωση δεσμεύσεων πολιτικής	- Πολιτικές και συστήματα	
	2-25 Διαδικασίες αποκατάστασης των αρνητικών επιπτώσεων	- Διαδικασία αναφοράς παραβατικών συμπεριφορών	
	2-26 Μηχανισμοί για την αναζήτηση συμβουλών και την έγερση ανησυχιών	- Διαδικασία αναφοράς παραβατικών συμπεριφορών	
	2-27 Συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς	- Επιχειρηματική συμμόρφωση	
	2-28 Συμμετοχή σε Ενώσεις και Συνδέσμους	- Φορείς και σύνδεσμοι	
	2-29 Προσέγγιση διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη	- Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	
	2-30 Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	- Οι Ανθρωποί μας	
GRI 3: Material topics 2021	3-1 Διαδικασία επιλογής ουσιαστικών θεμάτων	- Ουσιαστικά θέματα - Ανάλυση ουσιαστικότητας επιπτώσεων	
	3-2 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	- Σχετικά με την Έκθεση - Ουσιαστικά θέματα - Ανάλυση ουσιαστικότητας επιπτώσεων	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	- Οικονομική επίδοση - Επιχειρηματική συμμόρφωση	
	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	- Πολιτικές και συστήματα - Επιχειρηματική συμμόρφωση	
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1 Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	- Πολιτικές και συστήματα - Επιχειρηματική συμμόρφωση	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 της Info Quest Technologies η και του Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1 Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς	- Επιχειρηματική συμμόρφωση	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	- Προστασία δεδομένων	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	- Προστασία δεδομένων	
Δείκτης IQT	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων	- Προστασία δεδομένων	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	- Οικονομική επίδοση	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	- Οικονομική επίδοση - Περιβαλλοντικό αποτύπωμα	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	- Οι Ανθρωποί μας	
GRI 401: Employment 2016	401-1 Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας	- Οι Ανθρωποί μας	
	401-2 Παροχές που παρέχονται σε εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης οι οποίες δεν παρέχονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους εργαζόμενους	- Οι Ανθρωποί μας	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	- Οι Ανθρωποί μας	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 της Info Quest Technologies η και του Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 401: Employment 2016	401-2 Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	- Οι Ανθρωποι μας	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	- Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία	- Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων	- Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-3 Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας	- Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	- Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-5 Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία	- Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων	- Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις	- Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία	- Υγεία, ασφάλεια και ευημερία	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	- Οι Ανθρωποι μας	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2022 της Info Quest Technologies η και του Ομίλου Quest	Παραλείψεις
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	- Οι Ανθρωποί μας	
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	- Οι Ανθρωποί μας	
GRI 3:Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	- Οι Ανθρωποί μας	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	- Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη	
GRI 406: Non Discrimination 2016	406-1 Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν	- Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη	
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Διαχείριση ουσιαστικών θεμάτων	- Περιβαλλοντικό αποτύπωμα	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Άμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 1)	- Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	
	305-2 Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)	- Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	
	305-4 Ένταση εκπομπών αερίου του Θερμοκήπιού	- Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	
GRI 306: Waste 2016	306-2 Διαχείριση των σημαντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τα απόβλητα	- Κυκλική οικονομία	



Info Quest
TECHNOLOGIES

INFO QUEST TECHNOLOGIES SMSA

Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76 Καλλιθέα, Αθήνα, τηλ.: +30 211 999 4000

www.infoquest.gr