

21

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Info Quest
TECHNOLOGIES

iSquare

uni.systems

ACS

40
YEARS

Quest
GROUP

Quest
HOLDINGS

Info Quest Technologies

We connect people to technology

Τα Highlights του 2021 - Info Quest Technologies

Οικονομικά στοιχεία

- ✓ €335 εκ. έσοδα
- ✓ 42% αύξηση στα έσοδα
- ✓ 3X αύξηση του κύκλου εργασιών σε 5 χρόνια
- ✓ Ανάπτυξη σε όλες τις δραστηριότητες και τομείς

Επενδύσεις

- ✓ Επένδυση στην εξειδικευμένη εταιρεία Cloud υπηρεσιών Team Candi
- ✓ Έναρξη υλοποίησης μεγάλης επένδυσης σε νέο Logistics Center
- ✓ Επενδύσεις για την υλοποίηση του νέου 5ετούς Στρατηγικού Επιχειρηματικού Πλάνου
- ✓ Επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό για την τοποθέτηση σε νέες περιοχές

Διακυβέρνηση (G)

- ✓ 0 (μηδέν) περιστατικά και καταγγελίες σε θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.
- ✓ Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο

Κοινωνία (S)

- ✓ 376 εργαζόμενοι
- ✓ > 6.500 ώρες εκπαίδευσης
- ✓ 31% των εργαζομένων μας είναι γυναίκες
- ✓ 75% των σημαντικότερων προμηθευτών μας ελέγχθηκε με περιβαλλοντικά κριτήρια
- ✓ 74% των σημαντικότερων προμηθευτών μας ελέγχθηκε κοινωνικά κριτήρια

Περιβάλλον (E)

- ✓ 23% μείωση έμμεσων εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 2)
- ✓ 42% αύξηση της ενέργειας που καταναλώθηκε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Περιεχόμενα

Σχετικά με την Έκθεση	5
1. Info Quest Technologies	5
1.1. Ποιοι είμαστε	5
1.2. Οικονομική επίδοση	8
1.3. Δημιουργία Αξίας <IR> -Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη.....	11
1.4 Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα Ουσιαστικά Θέματα.....	12
2. Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας	16
2.1 Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	17
2.2. Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων.....	18
3. Οι άνθρωποί μας	20
3.1 Διαφορετικότητα και συμπερίληψη.....	20
3.2 Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	21
3.3 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	23
4. Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα	26
4.1 Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού.....	26
4.2 Προϊόντα υψηλής ποιότητας.....	27
4.3 Υποστήριξη της κοινωνίας	28
5. Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία.....	29
5.1 Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	29
5.2 Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού.....	31
6. Περιβάλλον.....	43
6.1 Κλιματική αλλαγή	43
6.2 Κυκλική οικονομία.....	45
7. Μελλοντικοί Στόχοι	48
Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI.....	50

Σχετικά με την Έκθεση

[GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56,]

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της Info Quest Technologies αποτελεί την 8^η δημοσιοποιημένη ετήσια έκθεση. Η Έκθεση συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI), βασική επιλογή (core option) και το πρότυπο AA1000AP (2018) και αναφέρεται στην περίοδο 1.1.2021 - 31.12.2021.

Αυτή η έκθεση της Info Quest Technologies αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021, όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI καθώς και επιλεγμένων, βασικών, προηγμένων και κλαδικών δεικτών του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022, που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών (<https://www.quest.gr/>).

Παράλληλα στην έκθεση του Ομίλου Quest παρουσιάζεται η νέα ESG στρατηγική του Ομίλου και των εταιρειών του, από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στο επιχειρηματικό μοντέλο της εταιρείας.

1. Info Quest Technologies

1.1. Ποιοι είμαστε

Από το 1981, για περισσότερα από 40 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 περισσότερες από 250 κορυφαίες εταιρείες, όπως Microsoft, Cisco, Xiaomi, HP, IBM, Dell, , DocuSign, Red Hat, αναπτύσσεται δε σε νέες αγορές, όπως ο κλιματισμός και οι ηλεκτρικές συσκευές.
- Επενδύει δυναμικά στο Cloud και συγκαταλέγεται στους μεγαλύτερους συνεργάτες της Microsoft στην παροχή λύσεων Modern Workplace, Process Automation, Workflow Management & Secure Infrastructure (M365 & Azure).
- 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 του brand POCO), υποστηρίζει την ERP πλατφόρμα που εξυπηρετεί όλο τον Όμιλο και παρέχει υπηρεσίες Logistics και ICT υποδομών σε επιλεγμένες εταιρείες του Ομίλου.

Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στην Ελλάδα, στην οδό Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76 στην Καλλιθέα. Η Info Quest Technologies έχει υποκαταστήματα στον Αγ. Ι. Ρέντη (Logistics Center), Μαρούσι Αττικής (κατάστημα λιανικής), Θεσσαλονίκη (κατάστημα λιανικής), καθώς και γραφεία στη Θεσσαλονίκη. Οι δραστηριότητες της εταιρείας έχουν επεκταθεί στην Κύπρο και στη Μάλτα.

Το 2021 η εταιρεία ξεκίνησε μία εμβληματική επένδυση της τάξης των €5 εκ. για την υλοποίηση ενός υπεσύγχρονου, αυτοματοποιημένου logistics center στον Ασπρόπυργο Αττικής (Περιοχή Ήμερος Τόπος), που θα αναβαθμίσει σημαντικά τη λειτουργία της.

Το όραμα και η αποστολή μας

We connect people to technology

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.

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

Βραβεία και Διακρίσεις 2021:

- **Direction:** Οι χρυσοί Πρωταγωνιστές της 10 ετίας 2010 - 2020: Βραβείο στην Κατηγορία GREEK BUSINESS CHAMPIONS
- **True Leaders ICAP**
- **Infocom awards 2021** - company of the year
- **Cisco Distributor of the Year 2021**
- **Cisco Marketing Partner of the Year 2021**
- **Red Hat Appreciation 2021**
- **CLOUD AWARDS** - 1ο BPABEIO: Quest on Cloud- Ολοκληρωμένο οικοσύστημα λύσεων και υπηρεσιών για την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της Ελληνικής αγοράς.

- **CLOUD AWARDS - 3o BPABEIO:** Η DocuSign, η Νο1 πλατφόρμα ψηφιακών υπογραφών παγκοσμίως, διαθέσιμη στις ελληνικές επιχειρήσεις από την Info Quest Technologies.
- **BITE AWARD Bronze** - Εισαγωγή Νέου Καινοτόμου Προϊόντος / Υπηρεσίας” στην αγορά. Η λύση για απομακρυσμένη εργασία “ NComputing Thin Clients & WVD”

Πιστοποιήσεις 2021:

Πιστοποιήσεις Cloud & Security Consultants

- Info Quest Technologies > 120 Πιστοποιήσεις
- CandiSign: > 58 Microsoft Competencies / Skills
 - ο Τεχνολογίες: Microsoft Cloud, Azure, Modern Workplace, Power Platform, Security, DocuSign Consultants, DocuSign Integrations
 - ο Νέες Πιστοποιήσεις: DocuSign
- Πιστοποιήσεις Τεχνικών : 27 πιστοποιήσεις

1.2. Οικονομική επίδοση



[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1]

Η Info Quest Technologies σημείωσε μεγάλη άνοδο (+42%) στα έσοδά της το 2021. Ο καθαρός δανεισμός και ο συντελεστής μόχλευσης της εταιρείας τα τρία τελευταία έτη, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης (€ x 1000)			
	2019	2020	2021
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	9.554	19.971	26.749
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	5.001	4.630	5.065
Μείον:			
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(5.746)	(15.630)	(10.323)
Καθαρό ποσό δανεισμού / (ταμειακών διαθεσίμων και ισοδυνάμων)	3.808	4.341	16.426
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	23.832	25.503	29.500
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	27.640	29.844	45.926
Συντελεστής μόχλευσης	13,78%	14,55%	35,55%

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		2019	2020	2021
	Έσοδα ²	188.855	235.415	334.857
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη ³	176.925	220.796	314.048
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων ⁴	9.637	10.933	13.703
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	1.082	1.040	1.653
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς ⁵	27	17	0
	Κοινωνικές επενδύσεις ⁶	22	61,9	45

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.

Η Κοινωνική Συνεισφορά της εταιρείας σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε χρηματική συνεισφορά για το 2021 ανήλθε στο ποσό των **€65.329**, έναντι του ποσού των €96.888 το 2020, χρονιά που συμπεριλάμβανε συμμετοχή της εταιρείας σε μεγάλες Χορηγίες του Ομίλου για την αντιμετώπιση της πανδημίας και την υποστήριξη της Επιτροπής «Ελλάδα 2021».

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

Καταβολή Φόρων και Εισφορών (€ x 1000)			
	2019	2020	2021
Καταβολή ΦΠΑ	3.218	2.439	184
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	2.945	2.725	3.181
Καταβολή ΦΜΥ	948	1.032	1.117
Καταβολή λοιπών φόρων	7	17	1.098
Σύνολο	7.118	6.212	5.580

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Άνοδος πωλήσεων μεγαλύτερη κατά 2%, από την άνοδο της αγοράς.	Υπερεπίτευξη με αύξηση πωλήσεων (42%), σε αγορά με μονοψήφια αύξηση	Διατήρηση υψηλότερης απόδοσης από την αγορά (+2%)
Αύξηση 16% του Δείκτη Απόδοσης Κεφαλαίων (EBT / Κεφάλαια)	Υπερεπίτευξη με απόδοση 24%.	Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων >16%
Αύξηση Ποσοστού Μικτής Κερδοφορίας άνω του 11,4% έναντι 2020.	Μικτής κερδοφορία 11% απόρροια της σημαντικής αύξησης πωλήσεων	Διατήρηση της Μ.Κ. σε ποσοστό > 10%

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφτείτε τον ιστότοπο της εταιρείας (www.infoquest.gr) και της μητρικής Quest Holdings (www.quest.gr).

1.3. Δημιουργία Αξίας <IR> -Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Input / Εισροές	Επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές	Output / Εκροές	Outcomes		
			Επιδράσεις για την εταιρεία	Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της	Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, στην κοινωνία και το περιβάλλον
Financial capital Ίδια κεφάλαια. Δανεισμός. Manufactured capital Κτήρια και υποδομές. Εξοπλισμός. Intellectual capital Πνευματική ιδιοκτησία. Λογισμικό και συστήματα. Διαδικασίες και πολιτικές. Human capital Ανθρώπινο δυναμικό. Πρακτικές υγείας και ασφάλειας, σεβασμός των ανθρώπινων δικαιωμάτων. Social and relationship capital Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Natural capital Δράσεις και πρωτοβουλίες που προστατεύουν το περιβάλλον και ελαχιστοποιούν τις αρνητικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της Εταιρείας.	Δημιουργία στρατηγικής ESG η οποία βασίζεται σε τέσσερις (4) θεμελιώδεις στρατηγικούς πυλώνες και περιλαμβάνει βραχυπρόθεσμους, μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους. Οι πυλώνες είναι: 1. Περιβάλλον 2. Οι άνθρωποί μας 3. Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα 4. Βιώσιμα προϊόντα Πραγματοποίηση επενδύσεων.	Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη	Ανάπτυξη καινοτομίας. Αύξηση μεριδίου αγοράς. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον κλάδο και στην αγορά σε θέματα εταιρικής βιωσιμότητας. Μακροπρόθεσμη μείωση εξόδων.	Διατήρηση και βελτίωση υγιούς οικονομικής θέσης και ανάπτυξη της κερδοφορίας. Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων. Δημιουργία θέσεων εργασίας και αύξηση του ποσοστού των εργαζομένων που παραμένουν στη εταιρεία ετησίως. Δημιουργία ευκαιριών εξέλιξης, εκμάθησης και βελτίωσης των δεξιοτήτων για τους εργαζομένους.	SDGs 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 16, 17

1.4 Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα Ουσιαστικά Θέματα

Οι σχέσεις και η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη αποτελεί σημαντικό παράγοντα της λειτουργίας της Info Quest Technologies. 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

Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49]

Ο καθορισμός των ουσιαστικών θεμάτων πραγματοποιήθηκε με βάση τα τρία ακόλουθα στάδια:

A. Αναγνώριση των σχετικών θεμάτων της Info Quest Technologies

Η αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων πραγματοποιήθηκε με διαβούλευση με τα εξωτερικά και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, μέσω ενός ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου. Στο πλαίσιο του ερωτηματολογίου, πραγματοποιήθηκε ιεράρχηση της σημαντικότητας των ουσιαστικών θεμάτων (η κλίμακα αξιολόγησης ήταν από το 1-Καθόλου σημαντικό μέχρι το 5 - Ζωτικής σημασίας) ενώ ταυτόχρονα εντοπίστηκαν και αξιολογήθηκαν οι προσδοκίες και απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

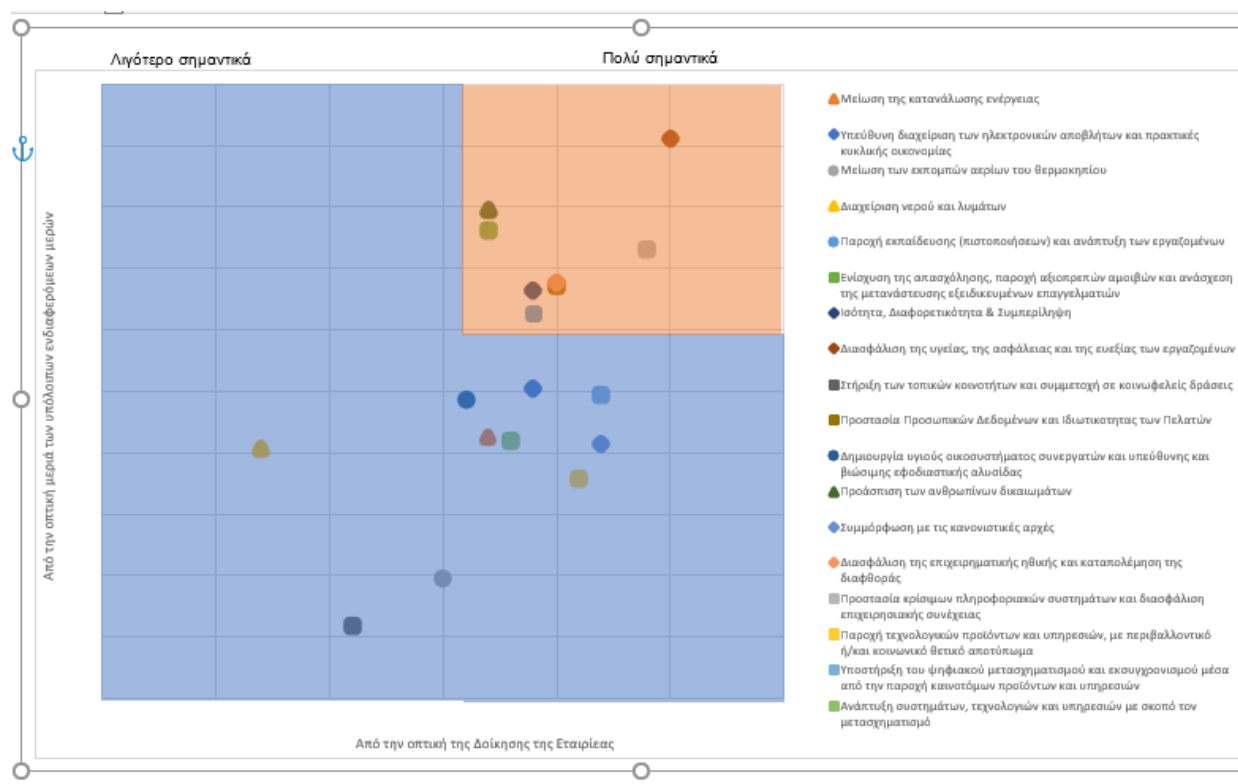
B. Ιεράρχηση των θεμάτων

Για την ιεράρχηση των θεμάτων, λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών, βάσει της μεθοδολογίας των Προτύπων GRI.

Γ. Επικύρωση

Στο πλαίσιο της επικύρωσης των αποτελεσμάτων του σταδίου Β, λάβαμε υπόψη την Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών βάσει της μεθοδολογίας των Προτύπων GRI.

Τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από τη ανάλυση ουσιαστικότητας παρουσιάζονται στον ακόλουθο χάρτη.



Ουσιαστικά θέματα

[GRI 102-46, GRI 103-1]

Ο παραπάνω πίνακας παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την διαβούλευση των ενδιαφερόμενων μερών και η σύνδεσή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα θεωρείται σημαντικό		Όρια επίδρασης	
	Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα από το θέμα	Επίδραση στην Info Quest Technologies	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων	Στόχοι 8,10	Εργαζόμενοι	ναι	Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών	Στόχοι 9,16	- Διοίκηση Εταιρείας - Πελάτες	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς	Στόχος 16	- Εργαζόμενοι - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Επιχειρηματική κοινότητα - Διοίκηση Εταιρείας	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ - Μέσα ενημέρωσης - Πελάτες
Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας	Στόχοι 8,16	- Εργαζόμενοι - Διοίκηση Εταιρείας	ναι	Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη	Στόχοι 4, 8,10	- Εργαζόμενοι - Διοίκηση Εταιρείας	ναι	- Επιχειρηματική κοινότητα - Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς

των εργαζομένων				
Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές	Στόχος 16	- Εργαζόμενοι - Διοίκηση Εταιρείας	ναι	- Επιχειρηματική αγορά - Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Πελάτες - Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ - Μέσα ενημέρωσης
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών	Στόχος 9	- Εργαζόμενοι - Διοίκηση Εταιρείας - Πελάτες	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Πελάτες - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Επιχειρηματική κοινότητα
Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη	Στόχος 10	- Εργαζόμενοι - Διοίκηση Εταιρείας	ναι	- Επιχειρηματική κοινότητα - Πελάτες - Τοπική κοινότητα - Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς

2. Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας



Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Info Quest Technologies έχει υιοθετήσει τις αρχές, τις αξίες, τις Πολιτικές και τις Διαδικασίες Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει ορίσει ο Όμιλος Quest.

Το διοικητικό συμβούλιο Info Quest Technologies είναι το ακόλουθο:

Δημήτριος Εφορακόπουλος, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

Ευτυχία Κουτσουρέλη, Αντιπρόεδρος

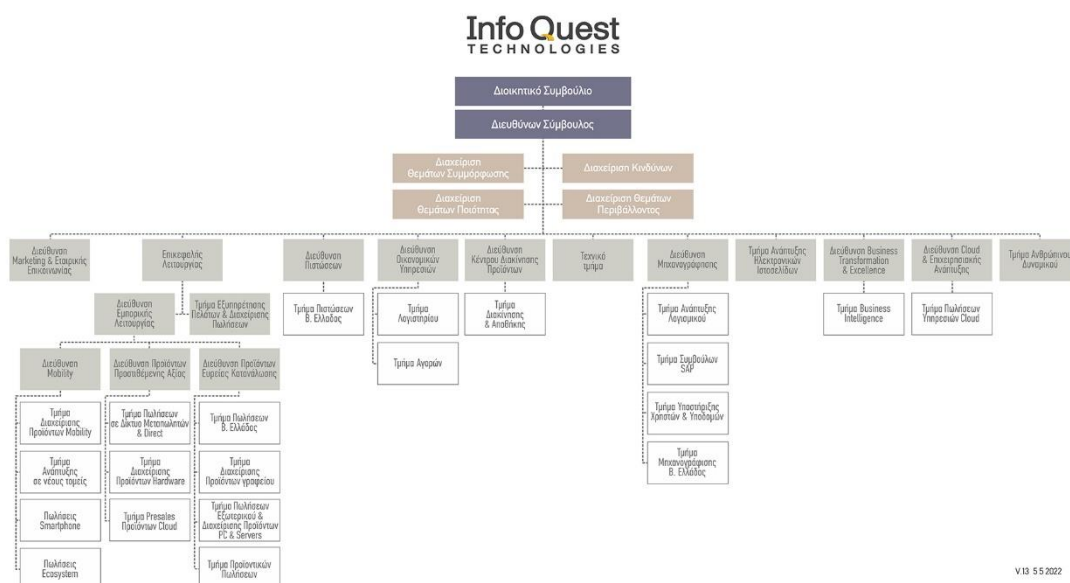
Απόστολος Γεωργαντζής, Μέλος

Θεόδωρος Φέσσας, Μέλος

Μάρκος Μπιτσάκος, Μέλος

Θεόδωρος Φράγκος, COO και Μέλος

Οργανόγραμμα



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

2.1 Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση

Ουσιαστικό θέμα ► Ουσιαστικό θέμα: Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς

Ουσιαστικό θέμα ► Ουσιαστικό θέμα: Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.

[GRI 103-2]

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 για τις αρχές και τις αξίες της εταιρείας, καθώς και τα θέματα επιχειρηματικής ηθικής και κανονιστικής συμμόρφωσης. Στη διαδικασία ένταξης των νέων εργαζομένων, συμπεριλαμβάνεται η ενημέρωση σε θέματα επιχειρηματικής ηθικής και συμμόρφωσης. Παράλληλα, οι πολιτικές και οι διαδικασίες είναι εύκολα προσβάσιμες στο εταιρικό Intranet. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι συμμετέχουν στα βιωματικά σεμινάρια αρχών και αξιών που οργανώνει η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Τέλος, η σχετική αναφορά των Πολιτικών και Διαδικασιών γίνεται στις εταιρικές συναντήσεις εργαζομένων.

Δεσμευόμαστε, μέσω του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, έναντι των μεγάλων προμηθευτών μας σε μία κοινή προσπάθεια απέναντι σε οποιαδήποτε πρακτική μη τήρησης των νόμων, δωροδοκίας, διαφθοράς ή αθέμιτου ανταγωνισμού.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 419-1, GRI 205-3, GRI 206-1]

Κατά το έτος 2021 δεν υπήρξε περιστατικό ή καταγγελία για την οποία ενημερώθηκε η Διοίκηση της Εταιρείας, που να αφορά 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. Πραγματοποιείται πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

Η Εταιρεία τόσο στον ιστότοπό της όσο και στο εσωτερικό Intranet (Uranus) έχει αναρτήσει τον Κώδικα Δεοντολογία Προμηθευτών και τον Κώδικα Δεοντολογίας και Ηθικής Συμπεριφοράς. Σκοπός η ενημέρωση των εργαζομένων και του συνόλου των ενδιαφερόμενων μερών ως προς τις αρχές και τους κανόνες που διέπουν τη λειτουργία μας.

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
1. Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές 2. Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	Επίτευξη 100%.	1. Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές 2. Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

2.2. Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων

 Ουσιαστικό θέμα: Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας

 Ουσιαστικό θέμα: Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων βρίσκεται στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Ακολουθούμε αυστηρά την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest, και ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων (Data Protection Officer) με συστηματικούς ελέγχους, εκπαίδευση και καθοδήγηση, παρακολουθεί την ορθή εφαρμογή των προδιαγραφών του Ομίλου.

Η Info Quest Technologies, συμμορφώνεται πλήρως με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, και την εθνική νομοθεσία, με την εφαρμογή ειδικού προγράμματος που αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς, με δεδομένη τη λειτουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων και τεχνικής υπηρεσίας.

Το 2021, η Info Quest Technologies κατέγραψε:

- ✓ Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικό 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.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης ESG SS-S5, Δείκτης IQT]

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας - Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας. - Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%. - Διενέργεια δοκιμών τρωτότητας (Penetration Tests) σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες. - Εκπαίδευση των εργαζομένων πάνω σε θέματα Information Security.	- Επίτευξη 100%. - Επίτευξη 100%. - Επίτευξη στόχου - Διαθεσιμότητα 99,995%. - Επίτευξη 100%.	- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας - Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας. - Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%. Στόχοι ESG στρατηγικής - Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013. - Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές. - Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων

3. Οι άνθρωποί μας



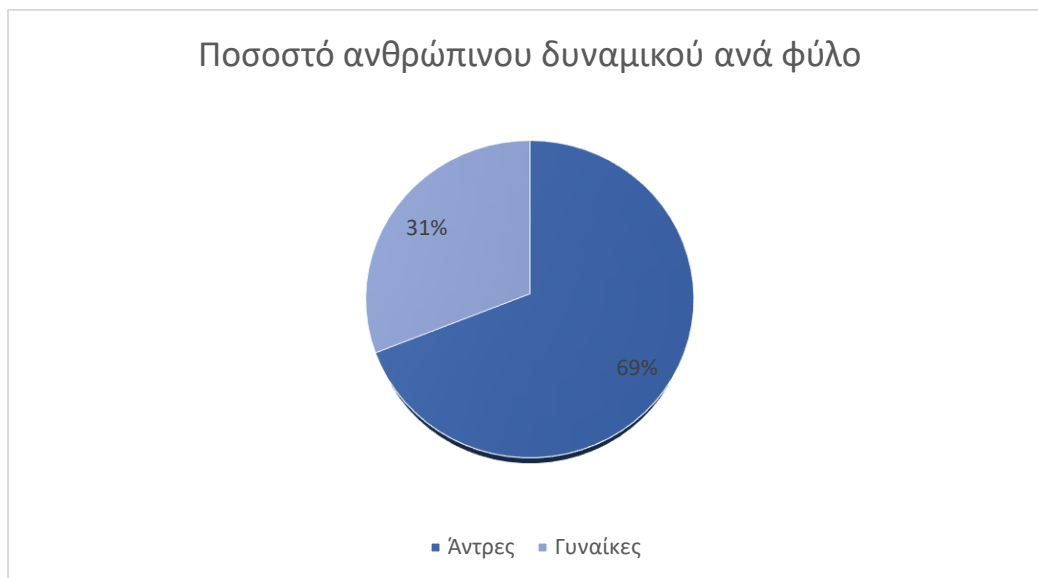
Οι άνθρωποί μας αποτελούν το σημαντικότερο πυλώνα της εταιρείας μας. Ενισχύουμε την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, προσφέρουμε ίσες ευκαιρίες εδραιώνοντας ένα περιβάλλον συμπερίληψης και επενδύουμε στην ευημερία και την ασφάλεια των εργαζομένων μας.

3.1 Διαφορετικότητα και συμπερίληψη

Ουσιαστικό
θέμα

➤ Ουσιαστικό θέμα: Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη

Η Info Quest Technologies απασχολεί συνολικά 376 υπαλλήλους, εκ των οποίων το 98% έχει σύμβαση αορίστου χρόνου (5 άντρες και 1 γυναίκα στην Αττική έχουν σύμβαση ορισμένου χρόνου). Το 31% του ανθρώπινου δυναμικού μας αποτελείται από γυναίκες, ενώ οι εργαζόμενες γυναίκες σε διευθυντικές θέσεις κατέχουν το 17% των συνολικών θέσεων.



Στην Info Quest Technologies δημιουργούμε συνεχώς νέες ποιοτικές θέσεις εργασίας. Η κινητικότητα του προσωπικού μας ανήλθε στο 8,98%. Το 2021, προσλάβαμε συνολικά 90 εργαζόμενους, ενώ ταυτόχρονα σημειώθηκαν 42 αποχωρήσεις. Πιο αναλυτικά οι συνολικές προσλήψεις και αποχωρήσεις ανά περιοχή και ηλικία εμφανίζονται στο παρακάτω πίνακα.

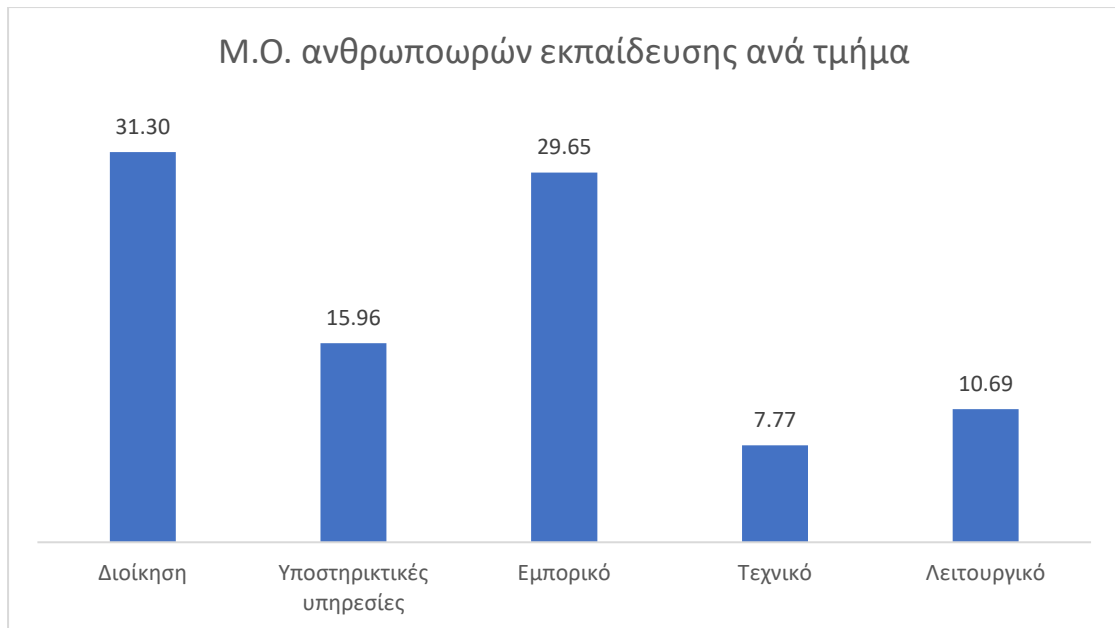
	Περιοχή	Ηλικία	2021
Σύνολο προσλήψεων	Αττική	<30 ΕΤΩΝ	57
	Αττική	>30 και <50 ΕΤΩΝ	27
	Αττική	>50 ΕΤΩΝ	4
	Περιφέρεια	<30 ΕΤΩΝ	1
	Περιφέρεια	>30 και <50 ΕΤΩΝ	1
	Περιφέρεια	>50 ΕΤΩΝ	0
Σύνολο αποχωρήσεων	Αττική	<30 ΕΤΩΝ	27
	Αττική	>30 και <50 ΕΤΩΝ	14
	Αττική	>50 ΕΤΩΝ	0
	Περιφέρεια	<30 ΕΤΩΝ	0
	Περιφέρεια	>30 και <50 ΕΤΩΝ	0
	Περιφέρεια	>50 ΕΤΩΝ	1

3.2 Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού



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

Η ανάπτυξη και η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων είναι στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Το 2021, επενδύσαμε **€49.105** στην εκπαίδευση 316 εργαζομένων μας. Προσφέραμε στο ανθρώπινο προσωπικό μας 122 άδειες για τηλεκπαίδευση μέσω του διαδικτυακού ιστότοπου LinkedIn. Το σύνολο των ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανήλθε στις 6.506 με μέσο όρο **18,25 ανθρωποώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο**.



Στο πλαίσιο της διαρκούς εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού μας :

Quest Mini MBA: 10 Εργαζόμενοι μας συμμετέχουν στον τρέχοντα κύκλο του Quest Mini MBA που διοργανώνεται από τον Όμιλο

Talent Development Program: 33 Εργαζόμενοι μας συμμετέχουν στο πρόγραμμα ανάπτυξης ταλέντων (talent development) που βρίσκεται σε εξέλιξη στον Όμιλο

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 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 (εβδομαδιαία, μηνιαία και τριμηνιαία βάση). Λειτουργία εσωτερικού συστήματος διαδικτυακής επικοινωνίας, 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 τακτική αξιολόγηση. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης πραγματοποιείται αυτό-αξιολόγηση του εργαζομένου, και συζήτηση στην οποία συμφωνούνται ατομικοί στόχοι και τομείς βελτίωσης.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο.	ΜΟ 17,3 ώρες. Δεν πραγματοποιήθηκαν κάποια προγράμματα του Ομίλου το 2021 λόγω πανδημίας.	ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο. Στόχος ESG στρατηγικής Ετήσια αύξηση κατά 2.5% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο.
Πλατφόρμες e-learning > 20 % των εργαζομένων.	35%	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).	61 % από 51% που ήταν στην προηγούμενη έρευνα	Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).

3.3 Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων



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

[GRI 103-2, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7]

Στην Info Quest Technologies, ακολουθούμε τις αρχές του Ομίλου Quest, και εφαρμόζουμε το σύστημα διαρκούς διαχείρισης θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. 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.

Για τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας πραγματοποιούνται εκπαιδεύσεις, γίνονται συστηματικοί περιοδικοί έλεγχοι των εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας και προτείνονται ενδεχόμενες αλλαγές, οδηγίες τροποποιήσεις και βελτιώσεις εξοπλισμού. 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 και τις πολιτικές και διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί.

Παρέχουμε στους εργαζομένους μας:

- Ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου.
- Εθελοντικό αντιγριπτικό εμβολιασμό
- Εξειδικευμένα προγράμματα συμβουλευτικής και ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS για τους εργαζομένους και για τα μέλη της οικογένειάς τους.
- Πρόσβαση στην Τράπεζα Αίματος του Ομίλου
- Υποστήριξη δρομέων εταιρείας που συμμετέχουν στην Quest Running Team (συμμετοχή, ρουχισμός).
- Γυμναστήριο σε κτήριο της εταιρείας και διαδικτυακά μαθήματα Pilates
- Δωρεάν τεστ αντιγόνου (Rapid test) για τον εντοπισμό του ιού Covid – 19.
- Δυνατότητα συμμετοχής σε δράσεις που σχεδιάζουμε, όπως ενημερώσεις από ειδικούς (διατροφή, stretching στο γραφείο κλπ.), εξόδους χαλάρωσης, δωρεάν εισιτήρια για πολιτιστικά γεγονότα, συμμετοχή σε εθελοντικές αιμοδοσίες κ.α.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19	Η διαχείριση της πανδημίας COVID-19 σε επίπεδο διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού κρίνεται επιτυχής. Δεν υπήρχε διασπορά σε μεγάλες ομάδες εργαζομένων, η τηλεργασία λειτούργησε επιτυχώς, πάρθηκαν έγκαιρα όλα τα απαραίτητα μέτρα.	
100% συμμετοχή των εργαζομένων με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.	Επίτευξη 100%.	.
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.	Επίτευξη 100%.	Στόχος ESG στρατηγικής Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.

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%.	Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την ΕΑΡ HELLAS.
Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.	Επίτευξη στόχου στο πλαίσιο των συνθηκών πανδημίας.	Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.

4. Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα



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.

4.1 Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού

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 των προμηθευτών του 80% του κύκλου εργασιών (50 κατ' ελάχιστον) με τη χρήση δεικτών αξιολόγησης και κριτηρίων, που αφορούν εμπορικά θέματα. Κάθε 3 χρόνια διενεργείται αξιολόγηση 100% των προμηθευτών μας.

Το 2021:

75% των σημαντικότερων προμηθευτών ελέγχθηκε με περιβαλλοντικά κριτήρια.

74% των σημαντικότερων προμηθευτών ελέγχθηκε με κοινωνικά κριτήρια.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 308-1, GRI 414-1, Δείκτης IQT]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).	Επίτευξη 100% Ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση για τους 50 top Προμηθευτές	Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).
1.200 εκπαιδευτικές ώρες.	Επίτευξη 104%.	1.200 εκπαιδευτικές ώρες.
Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.	Επίτευξη στόχου. + 15%	Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.

Ενημέρωση εκ νέου βασικών προμηθευτών για τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών.	Επίτευξη	Ενημέρωση για τον νέο Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας
		Στόχος ESG Στρατηγικής Προσδιορισμός ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων ESG για τους κύριους προμηθευτές

4.2 Προϊόντα υψηλής ποιότητας

Η υψηλή ποιότητα και η επιχειρηματική αριστεία είναι βασική αρχή μας, μέρος της κουλτούρας μας και αποτελεί καθημερινή 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.

Διασφάλιση της Ποιότητας

Η διασφάλιση της ποιότητας αποτελεί προτεραιότητά μας. Όλες μας οι δραστηριότητες, από τη δημιουργία και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, τις προμήθειες, τις σχέσεις με τους πελάτες και συνεργάτες, τον τρόπο λειτουργίας, τον έλεγχο και τη συνεχή βελτίωση λειτουργούν με γνώμονα τη διασφάλιση της ποιότητας. 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:

- ο Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2015, TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 44 100 084665.
- ο Πιστοποιητικό Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2015, TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 042 17 0017.
- ο 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.

- ο Επίσης ακολουθεί το πρότυπο ISO 27001:2013 σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών.

4.3 Υποστήριξη της κοινωνίας

Η Info Quest Technologies, δρα υπέρ της ενδυνάμωσης της κοινωνίας. Το 2021, προσφέραμε **€65.329** σε κοινωνικές επενδύσεις: Υποστηρίξαμε 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 Econoπoia, συμβάλλαμε με τη διάθεση προϊόντων και αναλάβαμε πρωτοβουλίες για την στήριξη της καινοτομίας και του ανθρώπινου δυναμικού.

5. Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία



5.1 Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες

Στην Info Quest Technologies λαμβάνουμε υπόψη τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών μας.

Διαχείριση Υλικών-Διάθεση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων – Green Information Technology (IT)

Τα τελευταία χρόνια, τα προϊόντα μας 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 και προσφέρουμε στους καταναλωτές την υπηρεσία αντικατάστασης smartphone Xiaomi με επιδότηση στην αγορά νέου, σύμφωνα με τις αρχές της κυκλικής οικονομίας.

Διάθεση Cloud Λύσεων και Υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες Cloud αποτελούν το νέο τρόπο αξιοποίησης της ICT τεχνολογίας, με 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 κοινωνικής ζωής, δίνοντας ταυτόχρονα τη δυνατότητα στους καταναλωτές μέσω της

ορθής διαχείρισης των διασυνδεδεμένων προϊόντων να μειώσουν σημαντικά το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα.

Ηλεκτροκίνηση

Επενδύουμε στο e-mobility προτείνοντας έναν οικολογικό τρόπο μετακίνησης στην πόλη. Τα ηλεκτρικά πατίνια της Xiaomi, είναι το πιο δημοφιλές προϊόν της κατηγορίας e-scooters στην Ελλάδα, ενώ από το 2021 διαθέτουμε τα ηλεκτροκίνητα, οικολογικά μηχανάκια της Segway.

Κλιματισμός

Με στόχο την εξυπηρέτηση της αγοράς στην επιλογή πιο φιλικών προς το περιβάλλον λύσεων ψύξης – θέρμανσης, επενδύσαμε, μέσω της Clima Quest στην αποκλειστική διάθεση και υποστήριξη των προϊόντων της Gree, του μεγαλύτερου και πλέον καινοτόμου και οικολογικού προμηθευτή στον κόσμο. Προσφέρουμε σήμερα για την καταναλωτική και την επαγγελματική αγορά μία ευρεία γκάμα λύσεων υψηλότερης ενεργειακής κλάσης, με φιλικό στο περιβάλλον ψυκτικό υγρό.

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.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης IQT]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις		
Mobility & IoT: Ανάπτυξη πωλήσεων 20%, 1η θέση στις πωλήσεις smartphone (μερίδιο σε τεμάχια %).	Επίτευξη No1 Retail & Online, No 2 Total Market	Διατήρηση μεριδίου στο Mobility και αύξηση στις πωλήσεις IoT κατά +5%
Cloud: Αύξηση των ενεργών θέσεων εργασίας στο QuestonCloud κατά 50%.	Επίτευξη 102%. (51% νέες θέσεις εργασίας)	Αύξηση των εσόδων από την πλατφόρμα QuestonCloud κατά 50%
Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.	Στις κατηγορίες που παρακολουθεί η GFK η αγορά είχε αύξηση 51,4% , η QOL 55%.	Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.

5.2 Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού



Ουσιαστικό θέμα: Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών

[GRI 103-2]

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 καινοτομικών 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. Δίνουμε ιδιαίτερη σημασία στην υπεύθυνη κατανάλωση και την ασφαλή χρήση των προϊόντων από τους καταναλωτές, 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. Στις εγκαταστάσεις μας επί της Λεωφ. Κηφισού στον Αγ. Ι. Ρέντη, διαθέτουμε ένα πλήρως Οργανωμένο Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης, που λειτουργεί ως Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστικό Κέντρο των μεγαλύτερων κατασκευαστών, μεταξύ των οποίων οι Apple, Xiaomi, HP, Canon, Epson και Lenovo. Το Κέντρο Τεχνικής Εξυπηρέτησης απασχολεί 50 άτομα που κατέχουν πιστοποιήσεις από τους κορυφαίους κατασκευαστές, ενώ απασχολούνται και 10 άτομα για την υποστήριξη της δραστηριότητας POS Production και Warehousing.

Εξέλιξη και Καινοτομία

Αντιλαμβανόμενοι τις διαρκείς μεταβολές στην αγορά και τη συνεχή ανάγκη για εξέλιξη, συμμετέχουμε στο πρότυπο κέντρο καινοτομίας (iQhonus) του Ομίλου με σκοπό την ενθάρρυνση της καινοτομίας με τη συνεργασία του οικοσυστήματος των πανεπιστημίων και των νεοφυών επιχειρήσεων. Έχοντας θεσμοθετήσει πολλά και διαφορετικά προγράμματα σχεδιασμένα και υλοποιημένα από και προς τους ανθρώπους μας, καταφέρνουμε να υλοποιούμε δράσεις που ενισχύουν τη γέννηση καινοτόμων ιδεών, βασισμένων σε συγκεκριμένες προκλήσεις που καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε στην καθημερινή εργασιακή μας ζωή με γνώμονα πάντα τη θετική εμπειρία των ανθρώπων και των πελατών μας.

Με στόχο την αναζήτηση καινοτόμων λύσεων που θα βοηθήσουν στην βελτιστοποίηση του τρόπου λειτουργίας της εταιρείας, αλλά και την ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών, συμμετέχουμε σε μια σειρά από ερευνητικά προγράμματα.

- 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.
- Η Info Quest Technologies συμμετέχει επίσης στη σύμπραξη εταιρειών στον τομέα της υγείας με τίτλο «Health-Hub», έχοντας υποβάλει πρόταση για την επιλογή Ευρωπαϊκών Κόμβων Ψηφιακής Καινοτομίας στην Ελλάδα, στο πλαίσιο του προγράμματος «Ψηφιακή Ευρώπη 2021- 2027». Σκοπός του Health-Hub είναι να υποστηρίξει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των

επιχειρήσεων και των δημόσιων φορέων που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Υγείας & Φαρμάκων.

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 2021 διευρύνθηκε η ομάδα Cloud Presales και Cloud Services ενώ αναπτύχθηκε σημαντική τεχνογνωσία στις πλατφόρμες Collaboration και τις εφαρμογές Κεντρικής Διαχείρισης Αρχείων.

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 στην αγορά νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες, οι οποίες βοηθούν τους πελάτες μας να επιτύχουν τους στόχους τους.

Παρακολουθούμε συστηματικά τις διεθνείς τάσεις και εξελίξεις στον κλάδο των νέων τεχνολογιών, και συστηματικά διευρύνουμε τις συνεργασίες μας. Παράλληλα λαμβάνοντας υπόψη τις μεγάλες προκλήσεις που έχουμε να αντιμετωπίσουμε παγκοσμίως, αναπτύσσουμε λύσεις και υπηρεσίες προς την κατεύθυνση αυτή. Οι προαναφερόμενες υπηρεσίες κυκλικής οικονομίας και οι λύσεις οικολογικής / ηλεκτροκίνησης και αποθήκευσης ενέργειας είναι προς την κατεύθυνση αυτή.

Κατά το 2021 η εξαγορά της Team Candi σηματοδότησε τη σημαντική στόχευση και ενίσχυση της παρουσίας μας στην περιοχή των Cloud Solutions & Services. Παράλληλα εμπλουτίσαμε το Portfolio μας με νέες συνεργασίες και επέκταση σε νέες προϊόντικές κατηγορίες. Επιπλέον ενισχύσαμε την παρουσία μας στην Κύπρο και στη Μάλτα και διερευνούμε περαιτέρω ανάπτυξη στο εξωτερικό (βάσει των συμβολαίων μας):

Προϊόντα / Διανομή Προστιθέμενης Αξίας

- Νέες συνεργασίες με τους οίκους ARUBA & Silver-Peak (Θυγατρικές της HPE)
- Έναρξη Διανομής της Red Hat, για Ελλάδα & Κύπρο, παγκοσμίου πρωταγωνιστή στο Enterprise Linux και το OpenShift Architecture με σημαντική παρουσία στις κορυφαίες Ελληνικές Εταιρείες
- Έναρξη Διανομής της Acronis για Ελλάδα, Κύπρο, Μάλτα, πολύ σημαντικού Backup & Security Solutions Provider με έμφαση στη διασφάλιση υποδομών Cloud.
- Νέα συνεργασία με EcoFlow (Portable Power Stations)
- Επέκταση δραστηριότητας διανομής σε κλιματιστικά, λευκές συσκευές και ηλεκτρικές συσκευές (μικρές και μεγάλες), σε συνεργασία με την εταιρεία του

Ομίλου Clima Quest (αποκλειστικός Διανομέας της Gree) και ως υποδιανομέας της εταιρείας Δημητρίου (Toyotomi, Singer, Izola, κ.α.)

Cloud Business

- Εξαγορά κατά 100% της Team Candi, εξειδικευμένης εταιρείας παροχής λύσεων Modern Workplace & Process Automation (Microsoft Gold Partner) (#1SharePoint Development & Modern Workplace Partner in Greece for Microsoft)
- Νέο portfolio Cloud Services
- #1 M365 Distri in Greece & Fastest Growing Distri for Microsoft
- Επίσημος διανομέας της DocuSign (ηλεκτρονικές υπογραφές)

Mobility & IoT

- Νέο κατάστημα Xiaomi Store στην Κύπρο
- Ενίσχυση πωλήσεων ηλεκτρονικού καταστήματος mistore-greece.gr
- Υποστήριξη λειτουργίας νέας εταιρείας Ομίλου, που ανέλαβε από τον Ιούλιο 2021 τη διανομή του brand POCO (Xiaomi subbrand σε Ελλάδα και Κύπρο)
- Διεύρυνση Portfolio IoT
- E-motorcycles Segway

e-Commerce

- Υποστήριξη λειτουργίας e-shop Ομίλου www.you.gr. Υποστήριξη της καταναλωτικής αγοράς σε περιόδους lockdown, με προϊόντα και υπηρεσίες . Νέες συνεργασίες για γρήγορη παράδοση, Ανάπτυξη εφαρμογών για την υποστήριξη / συμμετοχή στα προγράμματα επιδότησης με τη χρήση κουπονιού
- Redesign του ηλεκτρονικού καταστήματος Xiaomi Store Ελλάδας www.mistore-greece.gr
- Νέο ηλεκτρονικό κατάστημα του Xiaomi Store Κύπρου www.mistore-cyprus.com.cy
- Εγκατάσταση AKAMAI WAF+CDN σε questonline.gr και mistore-greece.gr
- Penetration Testing και Vulnerability Assessment Services σε όλα τα ecommerce sites.

Νέο Logistics Center

Στο πλαίσιο της στρατηγικής ανάπτυξης και της εστίασης μας στην παροχή βέλτιστων υπηρεσιών προς τους συνεργάτες, τους προμηθευτές και τους πελάτες μας, κατά το 2021 η Info Quest Technologies προχώρησε στην ανάπτυξη νέου υπεσύγχρονου Logistics center > 20.000m² στον Ασπρόπυργο Αττικής. Το νέο Logistics center θα

βελτιστοποιήσει σημαντικά το επιχειρησιακό σκέλος του οργανισμού και την αποτελεσματικότητά του. Παράλληλα, η εμβληματική επένδυση αυτή θα 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

Ψηφιακός μετασχηματισμός

Η εταιρεία προσεγγίζει το ψηφιακό μετασχηματισμό συνδυάζοντας την υιοθέτηση cloud τεχνολογιών, με τον ανασχεδιασμό και την αυτοματοποίηση, τόσο των διαδικασιών εσωτερικής λειτουργίας όσο και των καναλιών αλληλεπίδρασης με το εξωτερικό περιβάλλον (πελάτες, προμηθευτές).

Το 2021 Συνεχίσαμε το πλάνο ψηφιακού μετασχηματισμού μας, με κύρια σημεία τα ακόλουθα

- Διαμόρφωση ενός παραγωγικού hybrid περιβάλλοντος για όλους
- Καθολική χρήση ηλεκτρονικής διαχείρισης συμβάσεων και εκτενής χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών
- Αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση διαδικασιών εισαγωγών
- Αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση διαδικασιών λογιστηρίου (εγκρίσεις πληρωμών προμηθευτών)
- Ανασχεδιασμός και ψηφιοποίηση διαδικασίας δημιουργίας νέου προμηθευτή
- Περαιτέρω ανάπτυξη συστήματος BI
- Χρήση AI τεχνολογιών στα e-commerce sites

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτες IQT, Δείκτες ESG SS-S8, SS-S9]

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:

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

Παραπόνια πελατών			
Στόχος: Ανταπόκριση σε 1 εργάσιμη ημέρα και επίλυση του ζητήματος εντός διαστήματος 10 εργάσιμων ημερών για τουλάχιστον το 90% των παραπόνων			
	2019	2020	2021
Αριθμός παραπόνων πελατών βάσει συστήματος διαχείρισης παραπόνων	21	25	53
Ποσοστό απόκρισης	90,48%	92,00%	98,11%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Χονδρική Πώληση

Call center πελατών χονδρικής			
Στόχος: 92%			
	2019	2020	2021
Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων	88,66%	74,65%	93,91%
	Απόκλιση	Απόκλιση	Επίτευξη

Η εταιρεία μετά τον τεράστιο όγκο κλήσεων την αρχική περίοδο της Πανδημίας, προχώρησε σε διορθωτικές ενέργειες με την εγκατάσταση νέου πιο εξελιγμένου τηλεφωνικού κέντρου, αλλά και την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού που συνέβαλλαν στη βελτίωση του αποτελέσματος και την επίτευξη του στόχου από το 2021.

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Χονδρικής

Κατά το 1ο τρίμηνο του 2021 διενεργήθηκε η ανά τριετία Έρευνα Ικανοποίησης πελατών, στην οποία τα βασικότερα στοιχεία ήταν τα εξής: είχαμε αύξηση κατά 12 ποσοστιαίες μονάδες στο γενικό βαθμό ικανοποίησης (77% από 65% κατά την προηγούμενη μέτρηση) και αύξηση 13 ποσοστιαίων μονάδων στο βαθμό αξιοπιστίας της εταιρείας (έφτασε στο 85% από το 72% του 2018). Η γενική εικόνα από τα αποτελέσματα της έρευνας είναι η συνολική βελτίωση της εταιρείας μας σε όλους τους τομείς αξιολόγησης.

Τεχνικό Τμήμα

Τεχνική Υποστήριξη συνόλου πελατών			
Στόχος : Μέσος χρόνος επισκευής In House Service <5,0 εργάσιμες μέρες			
	2019	2020	2021
Επίδοση	3,87	3,62	4,15
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center του τεχνικού τμήματος			
Στόχος : Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων >90%			
	2019	2020	2021
Επίδοση	86,39% (Τελευταίο 5μηνο: 92, 93%)	92%	92%
	Απόκλιση	Επίτευξη	Επίτευξη

Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές Apple			
Στόχος: <3%			
	2019	2020	2021
Επίδοση	0,43%	0,00%	0,00%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Ο στόχος, ο οποίος παρακολουθείται από την Apple, αφορά στο ποσοστό επαναεισαγωγής εντός μηνός του ίδιου προϊόντος - με τον ίδιο αριθμό IMEI - σε εντός εγγύησης smartphones και ορίζεται να είναι χαμηλότερο του 3%.

Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές κινητών Xiaomi			
Στόχος: ≤4,50%			
	2019	2020	2021
Επίδοση	2,94%	3,83%	1,86%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Ο στόχος, ο οποίος παρακολουθείται από την Χίαομι, αφορά στο ποσοστό επαναπαιαγωγής εντός μηνός του ίδιου προϊόντος - με τον ίδιο αριθμό IMEI - σε εντός εγγύησης smartphones και ορίζεται να είναι χαμηλότερο του 4,50%.

Τελικοί Πελάτες

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

Δείκτης ικανοποίησης Πελατών Χίαομι			
Στόχος: >95%			
	2019	2020	2021
Επίδοση	98,50%	99,10%	90,03%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Απόκλιση

Ο δείκτης μετρά την ικανοποίηση των πελατών από τα προϊόντα Χίαομι και τις υπηρεσίες υποστήριξης και πραγματοποιείται με έρευνα που υλοποιείται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών Χίαομι και μέσω της καθημερινής επικοινωνίας του με τους τελικούς πελάτες. Η τεράστια απήχηση των προϊόντων Χίαομι στην Ελληνική αγορά, επέφερε αύξηση στους πελάτες που δηλώνουν μη ικανοποιημένοι με αποτέλεσμα να μην έχουμε επίτευξη του στόχου.

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης Χίαομι			
Στόχος: >95% έως και το 2020 - Νέος στόχος από το 2021 = 93%			
	2019	2020	2021
Επίδοση	95,40%	91,40%	91,85%
	Επίτευξη	Απόκλιση	Απόκλιση

Η σημαντική αύξηση της ζήτησης του brand Χίαομι στην Ελληνική αγορά, επέφερε ένα τεράστιο όγκο επικοινωνιών και για το λόγο αυτό είχαμε μικρή απόκλιση από τον αναθεωρημένο από το 2021 στόχο.

Δείκτης NPS you.gr			
Στόχος: >55			
	2019	2020	2021
Επίδοση	62	60,89	61,78
	Επίτευξη	Επίτευξη	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 ουσιαστικά παραμένει αρκετά σταθερός και πάνω από τον στόχο της εταιρείας.

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης you.gr			
Στόχος: >94,5% Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων			
	2019	2020	2021
Επίδοση	92,46%	74,00%	95,37%
	Απόκλιση	Απόκλιση	Επίτευξη

Η εταιρεία μετά τον τεράστιο όγκο κλήσεων την αρχική περίοδο της Πανδημίας, προχώρησε σε διορθωτικές ενέργειες με την εγκατάσταση νέου πιο εξελιγμένου τηλεφωνικού κέντρου, αλλά και την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού που συνέβαλλαν στη βελτίωση του αποτελέσματος και την επίτευξη του στόχου από το 2021.

Επιστροφές you.gr			
Αναθεωρημένος Στόχος: <4,5%			
	2019	2020	2021
Επίδοση	4,14%	4,15%	4,43%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Πραγματοποιήθηκε αναθεώρηση του δείκτη επιστροφών του ηλεκτρονικού καταστήματος, καθώς και του στόχου του, ώστε να συμπεριλαμβάνει όλες τις περιπτώσεις επιστροφών καθώς και όλα τα κανάλια πώλησης που δεν συνυπολόγιζε η προηγούμενη μέθοδος ώστε να είναι ακριβέστερα τα αποτελέσματα και να ανταποκρίνονται στο σύνολο της δραστηριότητας.

Business Development

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Έσοδα από νέες λύσεις που στόχο έχουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των μεσαίων και μικρών εταιρειών eSignature - DocuSign eShop solutions for SME Cloud Enablement Services for Resellers Cloud Migration and Support services for SME.	Επίτευξη στόχου. Πραγματοποιήθηκαν νέες συνεργασίες στον χώρο του Cloud, όπως με τη Vodafone, και την Epsilon Net. Διεύρυνση στο Οικοσύστημα Xiaomi, IoT – Smart Home. Αποκλειστική συνεργασία διανομής των κλιματιστικών GREE (μέσω της Clima Quest).	-Διεύρυνση δραστηριότητας στο E-Mobility. -Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale – retail). -Ψηφιακή διανομή / Cloud – Ενίσχυση υπηρεσιών. -Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud.
-Διεύρυνση δραστηριότητας στο e-Mobility. -Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale – retail). -Ψηφιακή διανομή / Cloud – Ενίσχυση υπηρεσιών. -Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud.	Είσοδος στο χώρο του e-Mobility μέσω της Segway Δημιουργία και δημοσίευση πακετοποιημένων λύσεων Cloud (4) Έναρξη Διανομής Red Hat & Acronis	- - - -Ενίσχυση της δραστηριότητας υπηρεσιών Cloud -Ενεργός συμμετοχή στα Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Ελληνικών επιχειρήσεων

Paperless Organization		
100% paperless των εξερχόμενων.	Επετεύχθη για το 100% των συμβάσεων.	ΣΤΟΧΟΣ ESG Στρατηγικής Επέκταση του Paperless και σε άλλες περιοχές εκτός συμβάσεων (όπως η διαχείριση εξόδων)
Modern Office		
100% των εταιρικών εφαρμογών και διαδικασιών να είναι διαθέσιμες για απομακρυσμένη εργασία (SAP, O365, Mail, CRM, Application).	100% (μέσω Remote Desktop).	Διεύρυνση της χρήσης κάθετων Applications (Analytics)
Αύξηση της χρήσης των εργαλείων collaboration & remote access. Productivity Score: > 50%.	Info Quest Technologies' Productivity Score aligned with global benchmark.*	Ενίσχυση του αυτοματισμού των διαδικασιών μέσω εργαλείων Collaboration
E-Customer		
100% των προϊόντων & υπηρεσιών να είναι διαθέσιμα για παραγγελίες στα online κανάλια πωλήσεων (QuestonCloud, QuestOnline, you.gr, Mistore, corporate site).	Επίτευξη στόχου για το σύνολο των τυποποιημένων προϊόντων.	Εμπλουτισμός διαθέσιμων κατηγοριών.

Άμεσα και μετρήσιμα οφέλη από την υλοποίηση DocuSign e-Signatures

Τα ακόλουθα στοιχεία αφορούν σε μία υλοποίηση για αξιοποίηση της εφαρμογής σε χρονική διάρκεια 12 μηνών :

- Σημαντική αύξηση παραγωγικότητας: Μείωση του χρόνου διαχείρισης των εγκριτικών ροών και υπογραφής συμβάσεων κατά 330 Ανθρωποημέρες (περισσότερες από 2.400 συμβάσεις)
- Σημαντική αύξηση αποδοτικότητας: Το 85% των εγκριτικών ροών, υπογράφηκαν σε διάστημα μικρότερο των 24 ωρών
- Σημαντική μείωση κόστους: Μείωση του κόστους διαχείρισης (συλλογή, έγκριση, υπογραφή, αρχειοθέτηση) κατά 14.000€
- Μείωση περιβαλλοντικού αποτυπώματος: Σημαντική μείωση της χρήσης χαρτιού κατά 40.000 φύλλα (80 πακέτα των 500 φύλλων) με τη χρήση της 100% paperless λύσης

Νέα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού

- Επένδυση σε αυτοματισμούς για την βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας και της ακρίβειας στις διαδικασίες περισυλλογής καθώς και σε συστήματα διαχείρισης αποθήκης για την καλύτερη διαχείριση των αποθεμάτων, στα πλαίσια της δημιουργίας του νέου διαμετακομιστικού κέντρου.
- Επένδυση σε Data & Analytics για την καλύτερη κατανόηση της πελατειακής βάσης με σκοπό την καλύτερη και πιο στοχευμένη εξυπηρέτηση.
- Επέκταση της εφαρμογής paperless διαδικασιών στα εισερχόμενα τιμολόγια.
- Περαιτέρω ενίσχυση της ταχύτητας και της ασφάλειας της πλατφόρμας E-commerce.
- Προσθήκη portfolio πιστωτικών/χρεωστικών καρτών στο you.gr.
- Νέο Mistore-greece.gr: Σημαντική αναβάθμιση του ηλεκτρονικού καταστήματος mistore-greece.gr, σε υποδομές και σε παραμέτρους που συντελούν στην άμεση επικοινωνία και καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και πρόγραμμα επιβράβευσης
- Αναβάθμιση πλατφόρμας διάθεσης Cloud Services www.QuestonCloud.com.
- Προεργασία μετάβασης του ERP σε Cloud υποδομές
- Εμπλουτισμός εργαλείων στήριξης αποφάσεων (Decision Support Systems) με δημιουργία αυτοματοποιημένων Αναφορών

6. Περιβάλλον



Η προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί πυξίδα για την λειτουργία μας. Η Info Quest Technologies έχει υιοθετήσει την Πολιτική Περιβάλλοντος του Ομίλου Quest, με σκοπό την υπεύθυνη λειτουργία στις περιβαλλοντικές προκλήσεις και τη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

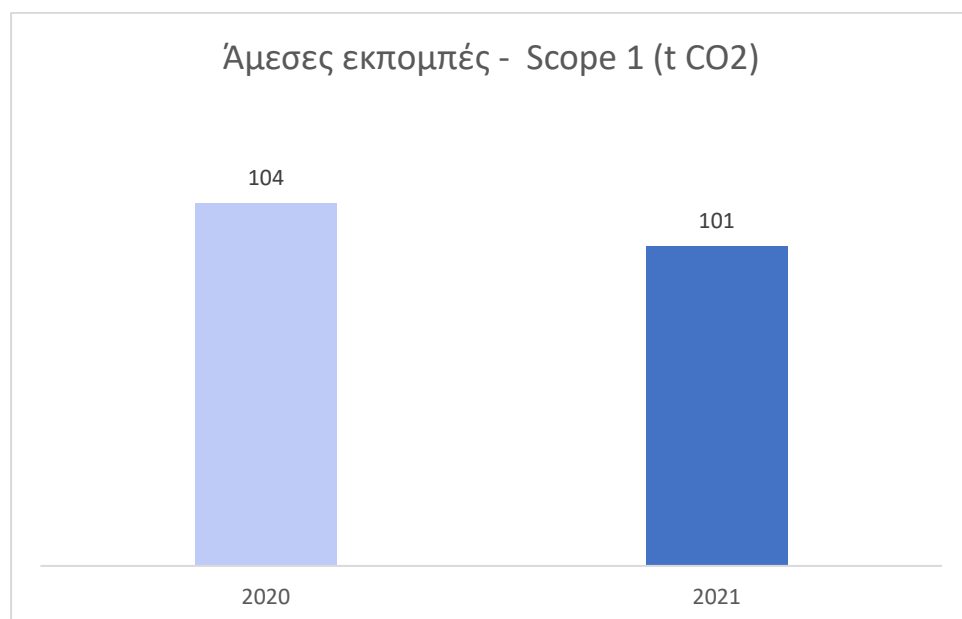
6.1 Κλιματική αλλαγή

[GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3]

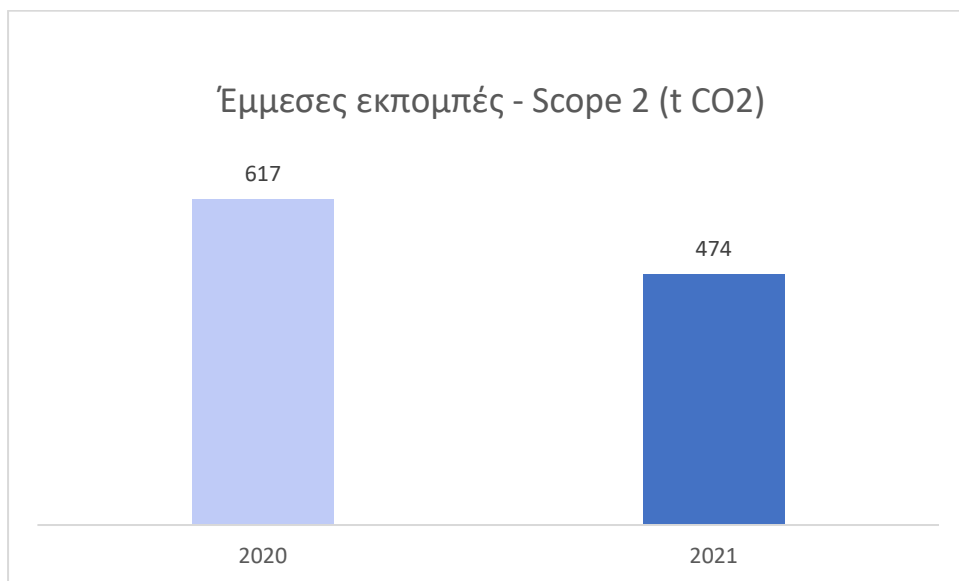
Λειτουργούμε με βάση την πολιτική του Ομίλου στα Συστήματα Διαχείρισης Κινδύνων, αλλά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 14001:2015 για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Στο πλαίσιο αυτό, αναγνωρίζουμε και διαχειριζόμαστε περιβαλλοντικούς κινδύνους και ευκαιρίες βελτίωσης.

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Στην Info Quest Technologies, η παρακολούθηση, καταγραφή και μείωση των εκπομπών αερίου θερμοκηπίου παρακολουθείται συστηματικά. Το 2021, οι άμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 1) ήταν 101 Τόνοι CO₂, σημειώνοντας 3% μείωση έναντι του 2020.



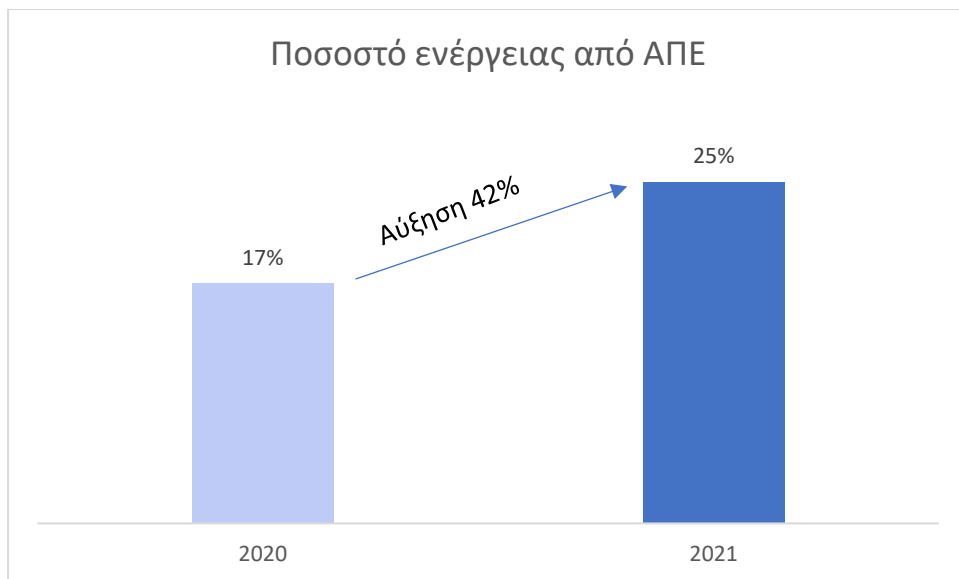
Το 2021, καταγράφηκε μείωση στις έμμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 2) κατά 23% σε σχέση με το 2020.



Κατανάλωση ενέργειας

Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στην Info Quest Technologies ανήλθε στις 1.531 MWh. Επιπρόσθετα το ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε το 2021 ισοδυναμεί σε 72%. Για να μειώσουμε αποτύπωμά μας, προμηθευόμαστε ενέργεια και από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας (ΑΠΕ). Το 2021 το ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε ΑΠΕ ήταν 25%, σημειώνοντας αύξηση 42% σε σχέση με το 2020.

Το **νέο logistics center** που υλοποιούμε στον Ασπρόπυργο Αττικής, διαθέτει αυτοματισμούς που μειώνουν την κατανάλωση ενέργειας και φωτοβολταϊκά panels που εκτιμάται ότι θα καλύψουν πλήρως τις ανάγκες του κτηρίου σε ηλεκτρική ενέργεια σε πλήρη λειτουργία.



Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2022 – Στόχοι ESG στρατηγικής
Αντικατάσταση 6% του στόλου με υβριδικά αυτοκίνητα
4%της αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (20 MWh)

6.2 Κυκλική οικονομία

Η Info Quest Technologies, υιοθετεί ένα μοντέλο κυκλικής οικονομίας που στηρίζεται στη μείωση, την επαναχρησιμοποίηση και την ανακύκλωση. Πιο συγκεκριμένα:

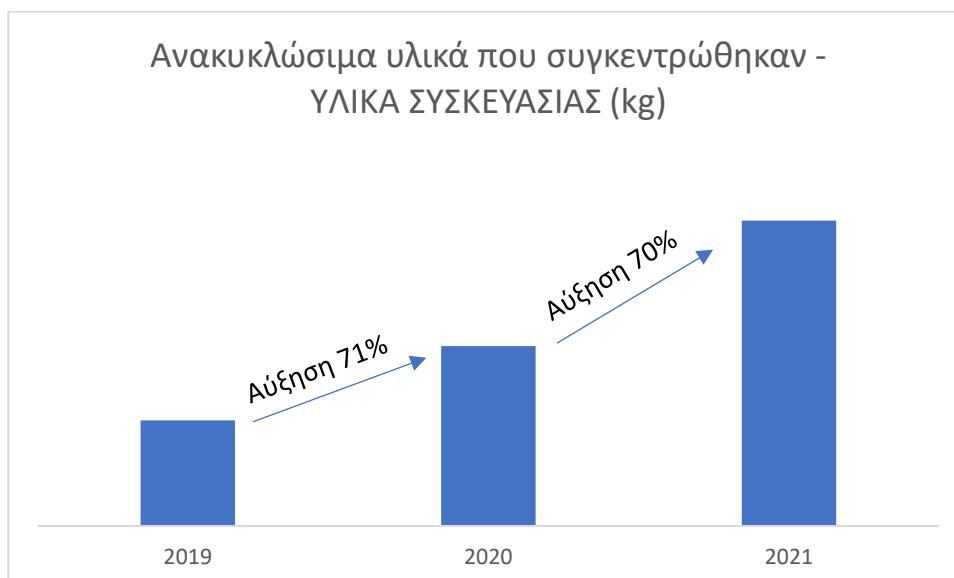
Στο εξωτερικό περιβάλλον

- Παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες όπως οι ηλεκτρονικές υπογραφές 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, αναβάθμιση ή/και επισκευής υλικών των κατασκευαστών.
- Προωθούμε το επισκευαστικό κέντρο που διαθέτουμε σε πελάτες και συνεργάτες.

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.
- Διοργανώνουμε καμπάνιες ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για την υιοθέτηση ενός πιο φιλικού προς το περιβάλλον τρόπου ζωής και τη μείωση των απορριμμάτων.
- Εφαρμόσαμε την πολιτική του Ομίλου για αντικατάσταση του εταιρικού στόλου με υβριδικά / ηλεκτρικά αυτοκίνητα.
- Δημιουργήσαμε θέσεις φόρτισης για τα ηλεκτρικά / υβριδικά αυτοκίνητα στο parking του κεντρικού κτηρίου – 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. Το 2021, αυξήσαμε την ανακύκλωση υλικών συσκευασίας κατά 70%, ενώ ραγδαία αύξηση καταγράφηκε και στην ανακύκλωση μπαταριών.



Ανακύκλωση υλικών (kg)			
	2019	2020	2021
ΣΥΣΚΕΥΕΣ	3.095	7.200	3.436
ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ ή/και ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ SERVICE	-	45	363
ΥΛΙΚΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ	162.670	277.490	470.725

Επιπλέον, με σκοπό την μείωση υλικών μίας χρήσης αλλά και κατανάλωσης χαρτιού εφαρμόζουμε τις παρακάτω δράσεις:

- Διανομή βιοδιασπώμενων ειδών κατανάλωσης (καλαμάκια, ποτήρια κλπ) στα γραφεία μας. Το 2021 χρησιμοποιήθηκαν 70.000 βιοδιασπώμενα ποτήρια . 16.000 βιοδιασπώμενα καλαμάκια, .800 ξύλινοι αναδευτήρες
- Εγκαθίδρυση κάδων απόρριψης масκών σε σημεία των κτηρίων.
- Θέσπιση της κουλτούρας «Γραφείο χωρίς χαρτιά».

ΣΤΟΧΟΙ 2022 - Στόχος ESG στρατηγικής
Δημιουργία απογραφής ηλεκτρονικών αποβλήτων
Αξιολόγηση συνεργασιών ανακύκλωσης
Εισαγωγή πολιτικής χωρίς χαρτί (όπου είναι δυνατόν)

7. Μελλοντικοί Στόχοι

INFO QUEST TECHNOLOGIES		
SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
SDG 8	Οικονομική Επίδοση	- Διατήρηση υψηλότερης απόδοσης από την αγορά (+2%) - Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων >16% - Διατήρηση της Μ.Κ. σε ποσοστό > 10%
SDG 16	Διασφάλιση της Επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της Διαφθοράς	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές
SDG 16	Συμμόρφωση με τις Κανονιστικές Αρχές	Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.
SDG 16	Προστασία προσωπικών δεδομένων και ασφάλεια Υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια	- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας - Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας. - Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%. Στόχοι ESG στρατηγικής - Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013. - Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές. - Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων
SDG5 SDG8 SDG10	Ισότητα, Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη	Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).
SDG4	Ανάπτυξη Ανθρωπίνου Δυναμικού	- ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο. Στόχος ESG στρατηγικής - Ετήσια αύξηση κατά 2.5% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο. - Πλατφόρμες e-learning > 30 % των εργαζομένων. - Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων.
SDG 3	Διασφάλιση της Υγείας , της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζόμενων	Στόχος ESG στρατηγικής - Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας . - Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων. - Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών. - Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS. - Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.

SGG 9, 12	Υπεύθυνα Καινοτόμα Προϊόντα και Υπηρεσίες	- Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις - Διατήρηση μεριδίου στο Mobility και αύξηση στις πωλήσεις IoT κατά +5% - Αύξηση των εσόδων από την πλατφόρμα QuestonCloud κατά 50% - Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.
SGG 9, 12	Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών	- Διατήρηση Δεικτών για Εξυπηρέτηση πελατών, Υγεία και Ασφάλεια πελατών - Διεύρυνση δραστηριότητας στο E-Mobility. - Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale – retail). - Ψηφιακή διανομή / Cloud – Ενίσχυση υπηρεσιών. - Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud - Ενίσχυση της δραστηριότητας υπηρεσιών Cloud - Ενεργός συμμετοχή στα Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Ελληνικών επιχειρήσεων Paperless Organization -Επέκταση του Paperless και σε άλλες περιοχές εκτός συμβάσεων (όπως η διαχείριση εξόδων) Modern Office - Διεύρυνση της χρήσης κάθετων Applications (Analytics) - Ενίσχυση του αυτοματισμού των διαδικασιών μέσω εργαλείων Collaboration E-Customer -Εμπλουτισμός Διαθέσιμων κατηγοριών
	Υπεύθυνη Επιχείρηση	- Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές). 1.200 εκπαιδευτικές ώρες. - Ενημέρωση για τον νέο Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας Στόχος ESG Στρατηγικής - Προσδιορισμός ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων ESG για τους κύριους προμηθευτές
SDG 12, 13	Περιβάλλον	Στόχοι ESG Στρατηγικής - Αντικατάσταση 6% του στόλου με υβριδικά αυτοκίνητα 4% της αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (20 MWh) - Δημιουργία απογραφής ηλεκτρονικών αποβλήτων - Αξιολόγηση συνεργασιών ανακύκλωσης - Εισαγωγή πολιτικής χωρίς χαρτί (όπου είναι δυνατόν)

Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI

[GRI 102-55]

Αυτή η έκθεση της Info Quest Technologies αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI (<https://www.quest.gr/>).

Ο συμπληρωμένος πίνακας Περιεχομένων GRI Θα συμπεριληφθεί στην έκθεση όταν ολοκληρωθεί το σχεδιαστικό της.

iSquare

**Επίσημος Διανομέας
Προϊόντων Apple**

Τα Highlights του 2021 – iSquare

Οικονομικά στοιχεία

- ✓ 44% αύξηση στον κύκλο εργασιών

Περιβάλλον (E)

- ✓ 22% μείωση στις έμμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 2)
- ✓ 39% αύξηση της ενέργειας που καταναλώθηκε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Κοινωνία (S)

- ✓ 53% των εργαζομένων μας είναι γυναίκες
- ✓ 13 νέες προσλήψεις
- ✓ 1.339 ώρες εκπαίδευσης εργαζομένων
- ✓ €10.416 σε κοινωνικές επενδύσεις
- ✓ 0 (μηδέν) καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Εταιρική Διακυβέρνηση (G)

- ✓ 0 (μηδέν) περιστατικά ή/και καταγγελίες σε θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.
- ✓ Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο

Περιεχόμενα

Σχετικά με την έκθεση	54
iSquare – Ποιοι είμαστε	54
Δημιουργία Αξίας <IR> - Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	55
Οικονομική επίδοση	56
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα Ουσιαστικά θέματα	59
Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας	63
Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	64
Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	64
Οι άνθρωποί μας	67
Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	67
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	69
Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	70
Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα	73
Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	73
Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία	75
Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	75
Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	76
Περιβάλλον	78
Κλιματική αλλαγή	78
Συνεισφορά στην κοινωνία	81
Μελλοντικοί Στόχοι	82
Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI Index	83

Σχετικά με την έκθεση

[GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56]

Η παρούσα έκθεση αποτελεί την 8η ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της iSquare και αφορά την περίοδο 1.1.2021 - 31.12.2021. Η Έκθεση συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI), βασική επιλογή (core option) και το πρότυπο AA1000AP (2018).

Αυτή η έκθεση της iSquare αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI ενώ παράλληλα, περιλαμβάνει επιλεγμένους, βασικούς, προηγμένους και κλαδικούς δείκτες, του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών (<https://www.quest.gr/>).

Παράλληλα στην έκθεση του Ομίλου Quest υπάρχει η παρουσίαση της νέας ESG στρατηγικής του Ομίλου από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στα επιχειρηματικά μοντέλα των εταιρειών της.

iSquare

Από το 2009, η iSquare M.A.E. είναι ο επίσημος διανομέας όλων των προϊόντων Apple σε Ελλάδα και Κύπρο. Η έδρα μας βρίσκεται επί της οδού Αλεξάνδρου Πάντου 27, 176 71 στην Καλλιθέα. Δραστηριοποιούμαστε στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων στα καινοτόμα προϊόντα και τεχνολογίες που παρέχει η Apple. Ετησίως διανέμουμε περίπου 1.300 διαφορετικούς κωδικούς δημοφιλές προϊόντων Apple όπως iPhone, iPad, Mac, Apple Watch, Apple TV, iPod, Beats καθώς και αξεσουάρ και περιφερειακά.

Το όραμα και η αποστολή μας

Το όραμά μας είναι να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες υψηλού επιπέδου στους Έλληνες και Κύπριους καταναλωτές μας για την επίτευξη της απόλυτης εμπειρίας της Apple. Λειτουργούμε με γνώμονα την πελατοκεντρική προσέγγιση όντας δίπλα στους πελάτες μας με κάθε τρόπο και ανά πάσα στιγμή μέσα από το εξουσιοδοτημένο δίκτυο μεταπωλητών μας.

Βραβεία και Διακρίσεις 2021:

Most Admired Companies in 2021 (Fortune, Greece)

Δημιουργία Αξίας <IR> - Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Input / Εισροές	Επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές	Output / Εκροές	Outcomes		
			Επιδράσεις για την εταιρεία	Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της	Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, στην κοινωνία και το περιβάλλον
Financial capital Ίδια κεφάλαια. Δανεισμός. Manufactured capital Κτήρια και υποδομές. Εξοπλισμός. Intellectual capital Πνευματική ιδιοκτησία. Λογισμικό και συστήματα. Διαδικασίες και πολιτικές. Human capital Ανθρώπινο δυναμικό. Πρακτικές υγείας και ασφάλειας, σεβασμός των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Social and relationship capital Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες. Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Natural capital Δράσεις και πρωτοβουλίες που προστατεύουν το περιβάλλον και ελαχιστοποιούν τις αρνητικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες.	Δημιουργία στρατηγικής ESG η οποία βασίζεται σε τέσσερις (4) θεμελιώδεις στρατηγικούς πυλώνες και περιλαμβάνει βραχυπρόθεσμους, μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους. Οι πυλώνες είναι: 1. Περιβάλλον 2. Οι άνθρωποί μας 3. Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα 4. Βιώσιμα προϊόντα Πραγματοποίηση επενδύσεων.	Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας. Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων. Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές. Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών. Παροχή τεχνολογικών προϊόντων και υπηρεσιών, με περιβαλλοντικό ή/και κοινωνικό θετικό αποτέλεσμα.	Ανάπτυξη καινοτομίας. Αύξηση μεριδίου αγοράς. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον κλάδο και στην αγορά σε θέματα εταιρικής βιωσιμότητας. Μακροπρόθεσμη μείωση εξόδων.	Διατήρηση και βελτίωση υγιούς οικονομικής θέσης και ανάπτυξη της κερδοφορίας. Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων. Δημιουργία θέσεων εργασίας και αύξηση του ποσοστού των εργαζομένων που παραμένουν στη εταιρεία ετησίως. Δημιουργία ευκαιριών εξέλιξης, εκμάθησης και βελτίωσης των δεξιοτήτων για τους εργαζομένους.	SDGs 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 16, 17



[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1]

Η iSquare έχει πετύχει ραγδαία εξέλιξη τα τελευταία χρόνια. Το 2021, ο κύκλος εργασιών της iSquare αυξήθηκε κατά 44% (€251 εκ. έναντι των €174 εκ.) ξεπερνώντας τον ετήσιο στόχο.

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

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης της iSquare (€)			
	2019	2020	2021
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	0	5.000.000	0
Μείον:			
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(8.728.119)	(13.717.978)	(1.138.093)
Καθαρό ποσό δανεισμού	(8.728.119)	(8.717.978)	(1.138.093)
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	10.924.173	13.270.361	15.909.748
Συντελεστής μόχλευσης	-397%	-192%	-7%

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

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται ¹ (€)				
Ενοποιημένα στοιχεία ²		2019	2020	2021
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα ³	140.356.531	174.079.338	251.114.472
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη ⁴	132.450.773	165.057.440	240.097.744
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων ⁵	2.854.974	3.354.659	3.509.378
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	265.379	340.188	342.661
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς ⁶	1.108.672	827.400	1.511.286
	Κοινωνικές επενδύσεις ⁷	15.909	25.108	10.416

Οι εργαζόμενοί μας βρίσκονται στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Το 2021, οι μισθοί και τα επιδόματα εργαζομένων ανήρθαν στο ποσό των €3.509.378 έναντι του ποσού των €3.354.659 το 2020 (αύξηση 5%).

Η συνολική καταβολή φόρων και εισφορών της iSquare αυξήθηκε κατά 23% όπως αναγράφεται στον παρακάτω πίνακα:

Καταβολή Φόρων και Εισφορών (€)			
	2019	2020	2021
Καταβολή ΦΠΑ	3.405.458	3.879.841	5.052.280
Καταβολή Ασφαλιστικών	655.112	708.885	668.778
Καταβολή ΦΜΥ	375.597	369.635	379.913
Καταβολή λοιπών φόρων	8.982	12.536	17.939
Σύνολο	4.445.131	4.970.897	6.118.910

Τα αναλυτικά οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας είναι διαθέσιμα στην Οικονομική Κατάσταση 2021, που είναι αναρτημένη στον [ιστότοπο](#) του Ομίλου Quest.

¹ Δεν περιλαμβάνονται κονδύλια για αποζημιώσεις.

² Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις της δημοσιοποίησης GRI 201-1.

³ Συμπεριλαμβάνει έσοδα από πωλήσεις, παρεπόμενες ασχολίες, μερίσματα, τόκους, μισθώματα, συναλλαγματικές διαφορές και παράγωγα

⁴ Συμπεριλαμβάνει έξοδα πωλήσεων, διοικητικά έξοδα, κόστος πωλήσεων, κεφαλαιουχικές δαπάνες. Δεν περιλαμβάνεται το Συμπεριλαμβάνει έσοδα από πωλήσεις, παρεπόμενες ασχολίες, μερίσματα, τόκους, μισθώματα, συναλλαγματικές διαφορές και παράγωγα κόστος μισθοδοσίας.

⁵ Δεν συμπεριλαμβάνεται στα λειτουργικά κόστη.

⁶ Δεν συμπεριλαμβάνει Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ), παρακρατούμενους φόρους και Ενιαίος Φόρος Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝΦΙΑ).

⁷ Συμπεριλαμβάνει δωρεές, χορηγίες.

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Αύξηση πωλήσεων κατά τουλάχιστον 10%.	Επίτευξη στόχου (44%)	Αύξηση πωλήσεων 10% (yoy) Πώληση τουλάχιστον 6.000 iPad στην δράση Ψηφιακή Μέριμνα για καθηγητές

Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα

Η επικοινωνία και η αλληλεπίδραση με τις ομάδες που επηρεάζουν άμεσα και έμμεσα την iSquare, είναι στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Πραγματοποιήσαμε διαβούλευση μέσω έρευνας σε μορφή ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Σκοπός της έρευνας ήταν η αναγνώριση και προτεραιοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων των ενδιαφερόμενων μερών στα θέματα που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και την διακυβέρνηση,

Οι κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών της iSquare είναι οι εξής:

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

Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49]

Για την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων, πραγματοποιήθηκε η ανάλυση ουσιαστικότητας που βασίζεται στα Πρότυπα Βιώσιμης Ανάπτυξης GRI και τις Αρχές Καθορισμού του Περιεχομένου:

- Συμμετοχικότητα
- Πλαίσιο Βιωσιμότητας
- Ουσιαστικότητα
- Πληρότητα

Η ανάλυση ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε με την ολοκλήρωση των τριών σταδίων που περιγράφονται παρακάτω:

A. Αναγνώριση των σχετικών θεμάτων της iSquare

Η αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων που αφορούν θέματα του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της διακυβέρνησης, διεκπεραιώθηκε μέσω διαβούλευσης των ενδιαφερόμενων μερών. Η διαβούλευση με τα εξωτερικά και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου με σκοπό την ιεράρχηση της σημαντικότητας των ουσιαστικών θεμάτων (η κλίμακα αξιολόγησης ήταν από το 1-Καθόλου σημαντικό μέχρι το 5 - Ζωτικής σημασίας). Κατά την διαδικασία αναγνώρισης των ουσιαστικών θεμάτων, εντοπίστηκαν και αξιολογήθηκαν οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

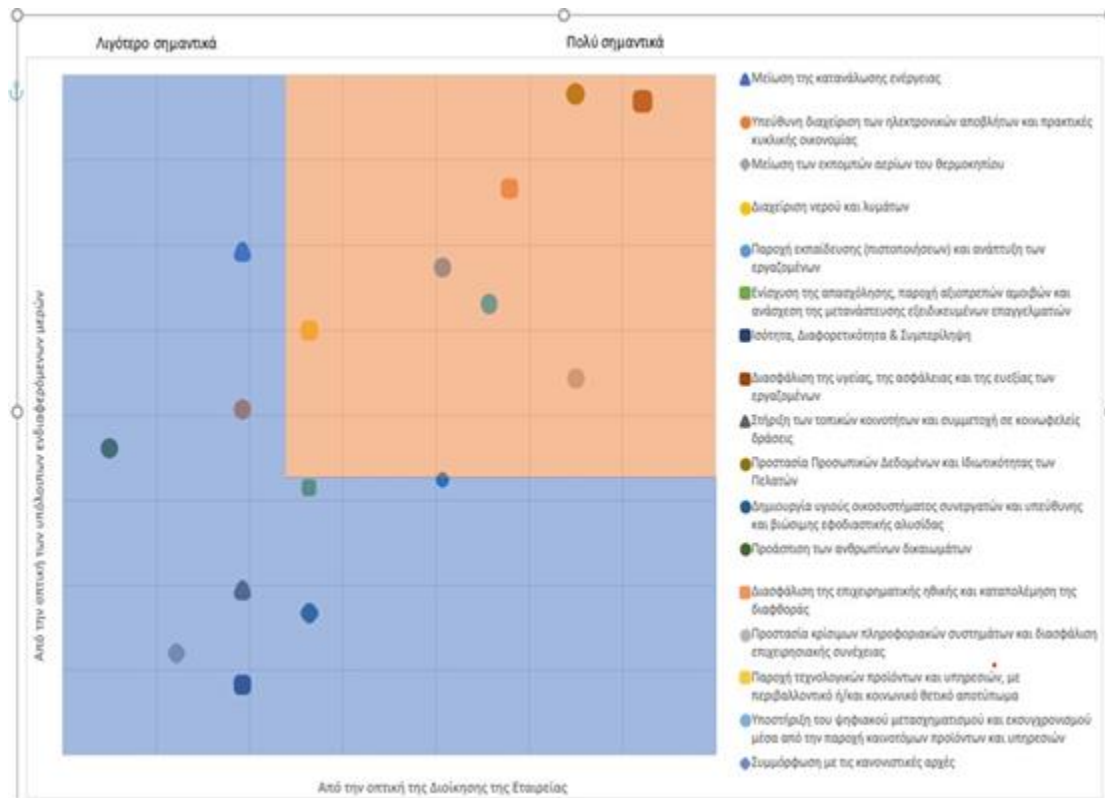
B. Ιεράρχηση των θεμάτων

Στα πλαίσια της ιεράρχησης των θεμάτων λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των Προτύπων GRI.

Γ. Επικύρωση

Στο στάδιο αυτό, λήφθηκε υπόψιν η Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των Προτύπων GRI, για την επικύρωση των αποτελεσμάτων του σταδίου B.

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα για την iSquare.



Ουσιαστικά θέματα

[GRI 102-46, GRI 103-1]

Ο παραπάνω πίνακας παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από την διαβούλευση των ενδιαφερόμενων μερών και η σύνδεσή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα θεωρείται σημαντικό		Όρια επίδρασης	
	Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα από το θέμα	Επίδραση στην iSquare	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων	Στόχοι 8,10	Εργαζόμενοι	ναι	- Διευθυντικά στελέχη - Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών	Στόχοι 9,16	- Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Πελάτες	ναι	Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς	Στόχος 16	- Εργαζόμενοι - Διευθυντικά στελέχη - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Επιχειρηματική κοινότητα	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ - Μέσα ενημέρωσης - Πελάτες
Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας	Στόχοι 8,16	- Εργαζόμενοι - Διευθυντικά στελέχη	ναι	Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων	Στόχοι 4, 8,10	- Εργαζόμενοι - Διευθυντικά στελέχη	ναι	- Επιχειρηματική κοινότητα - Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές	Στόχος 16	- Εργαζόμενοι - Διευθυντικά στελέχη - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Πελάτες - Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ - Μέσα ενημέρωσης
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών	Στόχος 9	- Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Διευθυντικά στελέχη	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Πελάτες
Παροχή τεχνολογικών προϊόντων και υπηρεσιών, με περιβαλλοντικό ή/και κοινωνικό θετικό αποτύπωμα	Στόχος 9	Επιχειρηματικοί Συνεργάτες	ναι	- Πελάτες - Τοπική κοινότητα

Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας



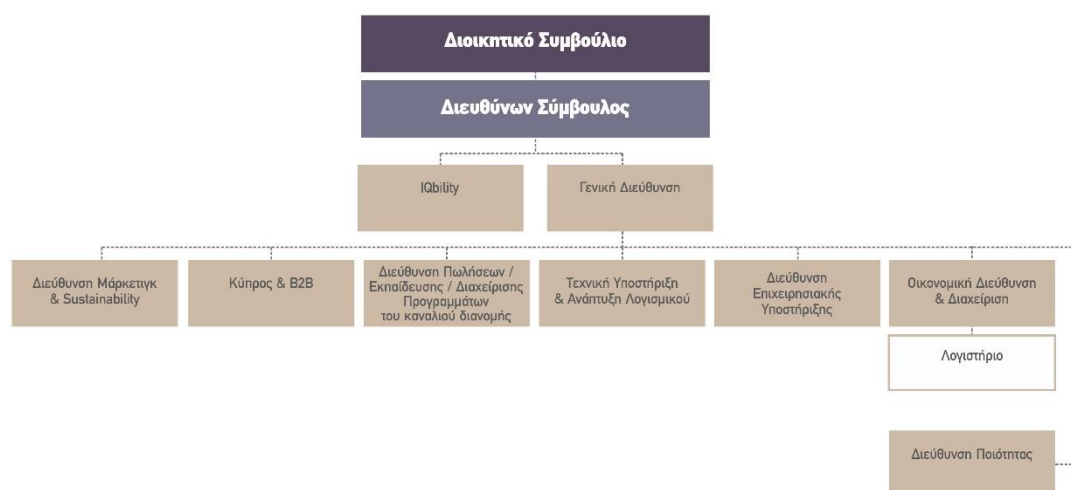
Εταιρική Διακυβέρνηση

Στην iSquare, πιστεύουμε ότι η διακυβέρνηση είναι απαραίτητη για την προώθηση της επιτυχίας μας και την επίτευξη μακροπρόθεσμης βιώσιμης αξίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη μας. Το Διοικητικό μας Συμβούλιο αποτελείται από 6 μέλη και είναι το ανώτατο όργανο διοίκησης της iSquare. Έχει την ευθύνη της επίβλεψης και της διαχείρισης, της χάραξης πολιτικής και στρατηγικής και της διαρκούς αποδοτικότητας της εταιρείας.

Διοικητικό Συμβούλιο

- Κωνσταντίνος Σταυρόπουλος, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
- Ευτυχία Κουτσουρέλη, Αντιπρόεδρος
- Απόστολος Γεωργαντζής, Μέλος
- Δημήτριος Εφορακόπουλος, Μέλος
- Μάρκος Μπιτσάκος, Μέλος
- Θεόδωρος Φέσσας, Μέλος

Οργανόγραμμα



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

Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση



Ουσιαστικό θέμα: Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς



Ουσιαστικό θέμα: Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.

[GRI 103-2]

Με σκοπό τη διασφάλιση της βιώσιμης ανάπτυξης, η iSquare έχει τις έννοιες, επιχειρηματική ηθική και εταιρική διακυβέρνηση στο επίκεντρο της λειτουργίας της. Εφαρμόζουμε όλες τις θεμελιώδεις αρχές και αξίες που περιλαμβάνονται στην ενιαία Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας του Ομίλου Quest. Η εφαρμογή της πολιτικής είναι υποχρεωτική τόσο για τη Διοίκηση και το προσωπικό μας όσο και για τους εξωτερικούς συνεργάτες και προμηθευτές μας.

Το 2021, η iSquare είχε μηδενικά περιστατικά και καταγγελίες σε θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.

Επιπροσθέτως, η κανονιστική συμμόρφωση αντιπροσωπεύει μια ξεκάθαρη δέσμευση σύμφωνα με τις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού και του ομαδικού πνεύματος, οι οποίες και διέπουν τη λειτουργία μας. Η iSquare, το έτος 2021, κατέγραψε πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων



Ουσιαστικό θέμα: Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας



Ουσιαστικό θέμα: Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών.

[GRI 103-2]

Η προστασία των δεδομένων και των ευαίσθητων πληροφοριών των πελατών μας είναι προτεραιότητά μας. Λειτουργούμε με γνώμονα την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest. Τα τελευταία 4 χρόνια η iSquare, με την υποστήριξη εξειδικευμένου συμβούλου και την καθοδήγηση του Data Protection Officer (DPO) του Ομίλου, υλοποιεί

και εφαρμόζει πρόγραμμα συμμόρφωσης με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679.

Οι πολιτικές και οι διαδικασίες που αφορούν στην προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι αναρτημένες στον εσωτερικό ενημερωτικό **ιστότοπο** του Ομίλου με σκοπό την εύκολη πρόσβαση και ενημέρωση του προσωπικού μας. Επιπλέον, έχουμε προσαρμόσει και αναβαθμίσει την υποδομή IT της εταιρείας, για την αποτελεσματική συμμόρφωση σε θέματα προσωπικών δεδομένων.

Η ασφάλεια των υποδομών συνεχίζει να παίζει καθοριστικό ρόλο για την εταιρεία. Το 2021, εφαρμόστηκαν μια σειρά ενεργειών για την περαιτέρω ενίσχυσή της, όπως:

- Διεξαγωγή δοκιμών τρωτότητας (penetration tests), από ανεξάρτητο εξειδικευμένο φορέα, ώστε να ελεγχθούν αντικειμενικά οι συνθήκες ασφαλείας των ιστοσελίδων με τη μεγαλύτερη κίνηση/έκθεση.
- Μεταφορά των βάσεων δεδομένων στο εσωτερικό δίκτυο με ισχυρό τείχος προστασίας (firewall) σε 3^ο βαθμό και εξασφάλιση 7^{ου} βαθμού με πλήρη ανάθεση για ότι αφορά τον ιστό στην Cloudflare.
- Υπαγωγή όλων των σημείων πρόσβασης για τους εξωτερικούς συνεργάτες της εταιρείας σε μηχανισμό ελέγχου πιστοποιητικού.
- Μελέτη χρήσεως ελέγχου ταυτότητας 2 παραγόντων ή πιστοποιητικού για τους χρήστες του Virtual Private Network (VPN), όπου αφορά απομακρυσμένη πρόσβαση όπως είναι η τηλεργασία.
- Υλοποίηση διαχωρισμού δικτύων ανάπτυξης – δοκιμής από το εταιρικό δίκτυο με αυστηρό έλεγχο πρόσβασης.
- Αναβάθμιση σε Transport Layer Security (TLS) 1.2 όλων των υπηρεσιών. Απαραίτητη αλλαγή αφού σύντομα κάθε άλλη πρόσβαση δεν θα είναι επιτρεπτή.

Τα σημαντικά επιτεύγματα του 2021 που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων εμφανίζονται παρακάτω:

- ο Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία για προσωπικά δεδομένα.
- ο Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.
- ο Μηδενικός αριθμός συμβάντων διαρροής, αλλοίωσης δεδομένων ή διακοπής των Information and Communications Technology (ICT) συστημάτων μικρής / μεγάλης διάρκειας.
- ο Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων.
- ο Δεν παρατηρήθηκε καμία παύση εργασιών (downtime) κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- ο Αναβάθμιση του εταιρικού email σε Azure Exchange.
- ο Αναβάθμιση των εταιρικού Directory στην τελευταία έκδοση.
- ο Σύνδεση όλων των υπηρεσιών ασφαλείας του εταιρικού δικτύου με το νέο Directory.
- ο Ενεργοποίηση του Cisco Secure-X.

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης iSquare]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.	Επίτευξη 100%.	Στόχος ESG στρατηγικής Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013.
Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.	Επίτευξη 100%.	Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές.
Μηδενικός αριθμός συμβάντων διαρροής ή αλλοίωσης δεδομένων ή διακοπής των ICT συστημάτων μικρές ή μεγάλης διάρκειας.	Επίτευξη 100%.	Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων.
Πλήρης θωράκιση του εσωτερικού δικτύου με προτεραιότητα στην ασφάλεια των δεδομένων. Διαβάθμιση προσβάσεων σε πόρους και συστήματα με ταυτόχρονη επέκταση της τηλεργασίας.	Επίτευξη 80%.	Ολοκλήρωση ISE με Cisco AMP Παρακολούθηση Secure-X Είσοδος χρηστών με πιστοποιητικό 2-FA Corporate emails Από Auth SSO σε Corporate DBs
Διαθεσιμότητα συστημάτων >99,9%.	Δεν παρατηρήθηκε καμία παύση εργασιών (downtime) κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.	Μετακίνηση όλων των ενεργών sites σε Cloudflare ώστε να υπάρχει διασφάλιση της διαθεσιμότητας των συστημάτων >99,9%
Μηδενικά περιστατικά data breach.	Επίτευξη 100%.	Χρήση του Cloudflare WAF – 7 για την διασφάλιση μηδενικών περιστατικών data breach
Συνεχής έλεγχος του site ώστε να είναι πάντα ενημερωμένο και λειτουργικό.	Επίτευξη 100%.	Χρήση των Cloudflare live reporting και Cloudflare app monitoring για τον αδιάλειπτο έλεγχο του site.

Οι άνθρωποί μας

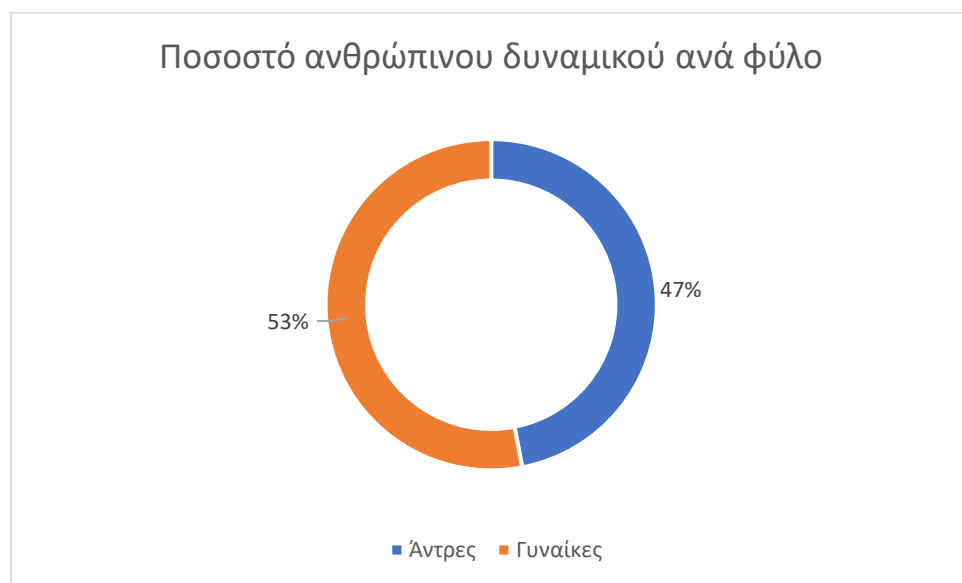


[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1]

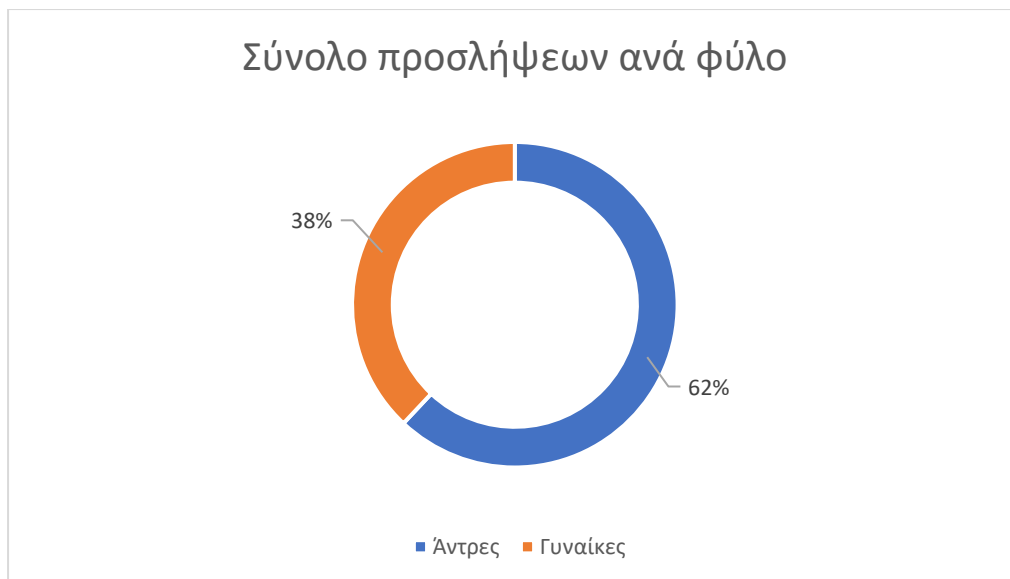
Στην iSquare θέλουμε να αποτελούμε εργοδότη υψηλής προτίμησης. Επενδύουμε στην εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού μας, παρέχουμε ίσες ευκαιρίες και επιθυμούμε να προσελκύσουμε νέα talenta στην ομάδα μας.

Διαφορετικότητα και συμπερίληψη

Στην iSquare υποστηρίζουμε την διαφορετικότητα και παρέχουμε ίσες ευκαιρίες στους εργαζομένους μας. Απασχολούμε συνολικά 55 υπαλλήλους. Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων μας (53%) όπως αναγράφεται στο παρακάτω διάγραμμα αποτελείται από γυναίκες.

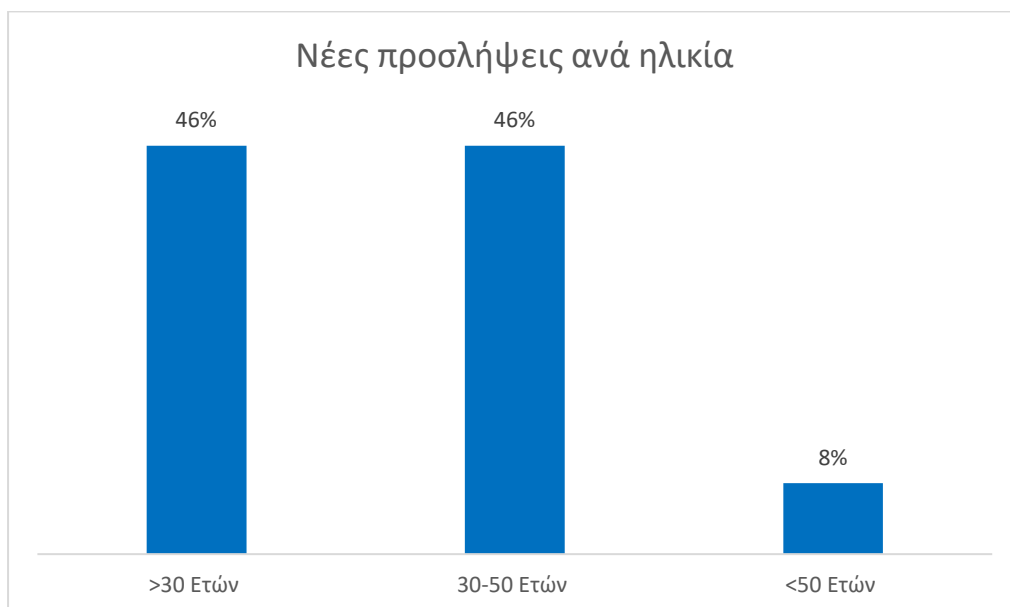


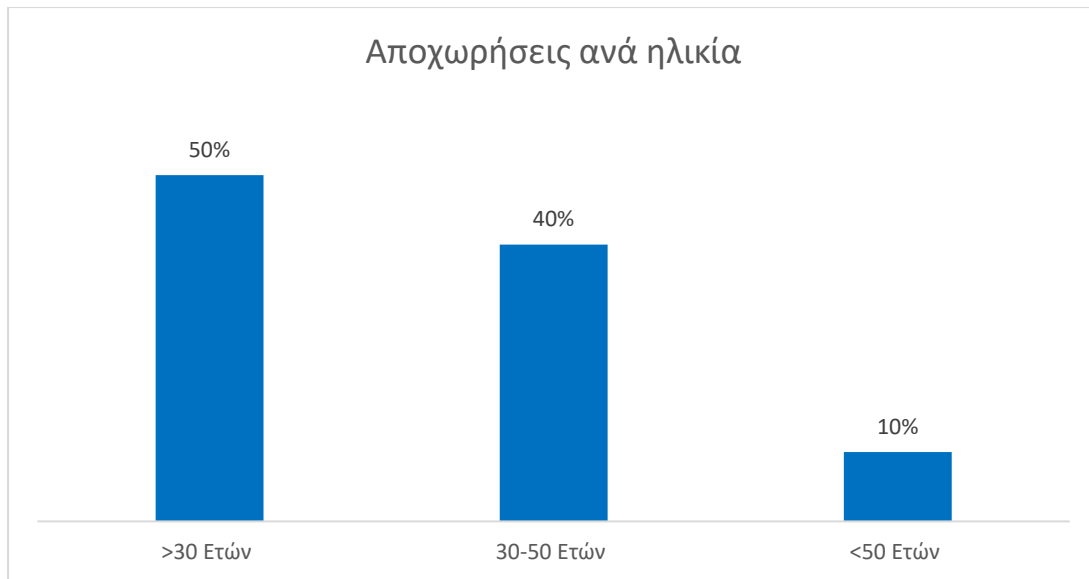
Η προσέλκυση ικανών και άξιων υπαλλήλων είναι ιδιαίτερα σημαντικό για εμάς. Όλες οι προσλήψεις έγιναν στην Αττική, και οι συμβάσεις είναι αορίστου χρόνου. Το 2021, η iSquare έκανε 13 νέες προσλήψεις, εκ των οποίων το 62% αποτελείτε από άντρες (8) και το 38% γυναίκες (5).



Η κινητικότητα προσωπικού ανήλθε στο 14%. Το έτος 2021, καταγράφηκαν 20 αποχωρήσεις, εκ των οποίων, 8 ήταν οικειοθελής, 4 μη οικειοθελής, 2 συνταξιοδοτήσεις και 6 μετατάξεις.

Αναλυτικά οι προσλήψεις και οι αποχωρήσεις ανά ηλικιακή ομάδα αναγράφονται στα παρακάτω γραφήματα.





Το 2021 καταγράφηκαν:

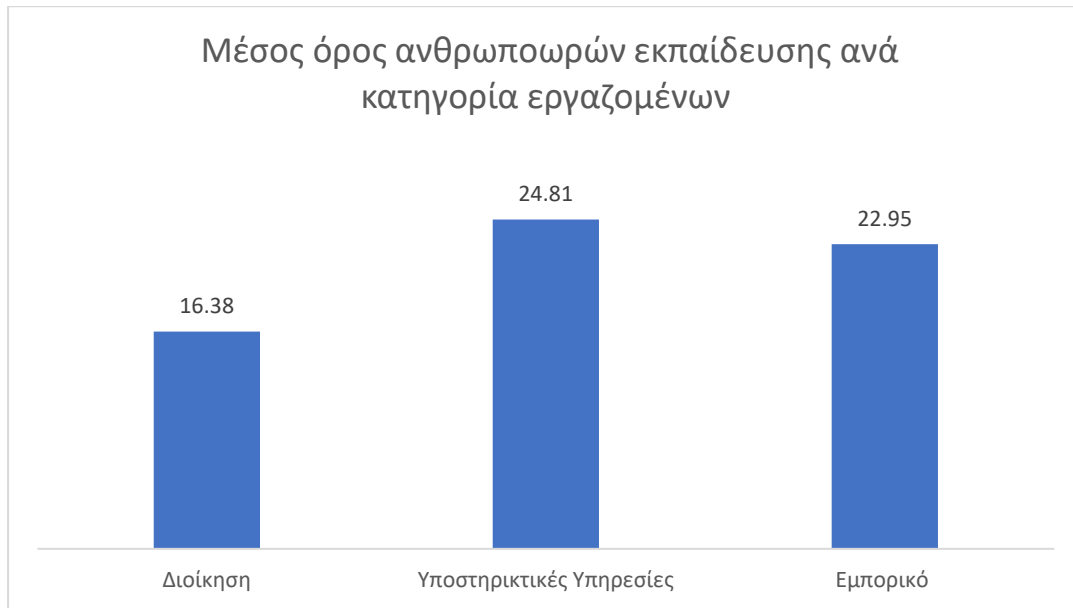
- Μηδενικές καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρώπινων δικαιωμάτων.
- Μηδενικές καταγγελίες για τις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζονται ή για περιστατικά διακρίσεων.

Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού



Ουσιαστικό θέμα: Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξη των εργαζομένων.

Επενδύουμε στην ανάπτυξη και εξέλιξη των εργαζομένων μας. Το 2021, το σύνολο των ανθρωποωρών εκπαίδευσης ήταν 1.339 ώρες, που μεταφράζεται σε μέσο όρο 24,35 ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο. Οι ώρες εκπαίδευσης ποικίλουν ανάλογα την θέση του εργαζομένου στον οργανισμό. Πιο αναλυτικά, ο μέσος όρος εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένου εμφανίζεται στο παρακάτω γράφημα.



Επιπρόσθετα, εφαρμόζουμε τακτική αξιολόγηση για την βελτίωση της αποδοτικότητας των εργαζομένων μας. Το 2021, το 100 % του προσωπικού εκτός των iPros (In-house promoters σε καταστήματα πελατών), που εκπροσωπεί περίπου το 70% του ενεργού προσωπικού μας, αξιολογήθηκαν για την ετήσια απόδοσή τους.

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
1.400 ανθρωποώρες εκπαίδευσης (λόγω COVID-19 ενδέχεται να μειωθούν)	1.339 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.	Στόχος ESG στρατηγικής Ετήσια αύξηση κατά 2.5% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο.

Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων

[GRI 103-2, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7]



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

Στην iSquare, οι άνθρωποί μας αποτελούν τον άξονα της επιτυχημένης πορεία της εταιρείας μας με την υγεία και την ασφάλεια του προσωπικού μας να αποτελεί προτεραιότητα. Έχουμε δημιουργήσει ένα εκτενές σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, το οποίο βασίζεται στις Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας, Φυσικής

Ασφάλειας του Ομίλου και λειτουργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας. Κύριος παράγοντας του συστήματος είναι η αξιολόγηση, η πρόβλεψη και η πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, παράλληλα με την παρακολούθηση και την καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Οι τεχνικοί σύμβουλοι υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) σε συνεργασία με τους εργαζόμενους και τα στελέχη της εταιρείας εντοπίζουν και εκτιμούν τον κίνδυνο στον επαγγελματικό χώρο.

Παρέχουμε στους εργαζομένους μας εκπαιδεύσεις σε θέματα ασφαλείας, σε πρώτες βοήθειες και σε μεθόδους αντιμετώπισης συστηματικών κινδύνων. Επίσης, πραγματοποιούμε συστηματικούς περιοδικούς ελέγχους στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και των θέσεων εργασίας. Η συχνότητα των ελέγχων γίνεται σε συνάρτηση με το πλήθος των εργαζομένων και προτείνονται ενδεχόμενες αλλαγές ή οδηγίες για την ορθή λειτουργία ή την τροποποίηση/βελτίωση εξοπλισμού. Πιθανά εργατικά ατυχήματα, καταγράφονται με λεπτομέρεια σε ειδικό έντυπο με στόχο την διερεύνηση, την αξιολόγηση και την αποφυγή τους στο μέλλον. Μέσω της εκπαίδευσής τους, οι εργαζόμενοι της iSquare, είναι σε θέση να γνωρίζουν πιθανούς κινδύνους και να τους αναφέρουν στα αρμόδια όργανα της εταιρείας.

Παρέχουμε ιατροφαρμακευτική κάλυψη και νοσοκομειακή περίθαλψη μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου. Επιπλέον, προσφέρουμε δωρεάν εθελοντικό αντιγριπτικό εμβολιασμό για όλους τους εργαζόμενους.

Ευεξία και ποιότητα ζωής

Η ευημερία των εργαζομένων μας έχει ιδιαίτερη βαρύτητα για εμάς. Υλοποιούμε δράσεις, όπως ετήσιες εκδρομές, γιορτές για τις οικογένειες των εργαζομένων μας, μαθήματα γυμναστικής κ.ά., που ενισχύουν την ευεξία των ανθρώπων μας. Σε συνεργασία με την EAP HELLAS, παρέχουμε ένα πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής και συμβουλευτικής υποστήριξης, μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ατομικών συνεδριών για τους εργαζομένους και τα μέλη της οικογένειάς τους. Το πρόγραμμα έχει σκοπό τη στήριξη σε θέματα που αφορούν το εργασιακό περιβάλλον και προσωπικά ζητήματα.

Επιπρόσθετα, πραγματοποιηθούμε εθελοντική αιμοδοσία για την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου, αλλά και την ευρύτερη ενίσχυση της εθελοντικής αιμοδοσίας.

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19.	Η διαχείριση της πανδημίας COVID-19 σε επίπεδο διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού κρίνεται επιτυχής. Δεν υπήρχε διασπορά σε μεγάλες ομάδες εργαζομένων, η τηλεργασία λειτούργησε επιτυχώς, πάρθηκαν έγκαιρα όλα τα απαραίτητα μέτρα.	Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19.

100% συμμετοχή των εργαζομένων με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στο Σύστημα Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.		
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.	Επίτευξη 100%. Δεν υπήρχε κανένα εργατικό ατύχημα που να ήταν σοβαρό και να οδήγησε σε πολυήμερη αναρρωτική άδεια. Επίσης, δεν έχουν αναφερθεί και δεν έχουν καταγραφεί περιστατικά εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών.	Στόχος ESG στρατηγικής LTIF <2.3 TRIR <1.2
Εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.	Επίτευξη 100%.	Διατήρηση της εφαρμογής του ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.
Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.	Επίτευξη στόχου στο πλαίσιο των συνθηκών πανδημίας.	Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.

Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

Εντάσσουμε την υιοθέτηση υψηλών ηθικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών προτύπων στην επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Λειτουργούμε με γνώμονα τη βιώσιμη εφοδιαστική αλυσίδα με σεβασμό στον άνθρωπο και το περιβάλλον καθώς και τη στήριξη των τοπικών κοινοτήτων για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης.

Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού

Η iSquare έχει ως μοναδικό βασικό προμηθευτή την Apple η οποία κατέχει ηγετικό ρόλο στο σχεδιασμό και την κατασκευή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας. Η Apple έχει υιοθετήσει μια σειρά από ενέργειες για την μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και δεσμεύεται πως μέχρι το 2020 το αποτύπωμα της σε άνθρακα θα είναι ουδέτερο και μέχρι το 2030 το αποτύπωμα κάθε προϊόντος θα είναι ουδέτερο. Παράλληλα δεσμεύεται στην πλήρη ανακύκλωση των προϊόντων, στη χρήση καθαρής ενέργειας για την παραγωγή τους και στη χρήση μη βλαβερών πρώτων υλών τόσο για τους ανθρώπους όσο και για το περιβάλλον.

Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε τον ιστότοπο της [Apple](#).

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης iSquare]

Το προγράμμα Apple Excellence Monobrand, ένα global πρόγραμμα της Apple στο οποίο αυτή τη στιγμή συμμετέχουν πωλητές από όλον τον κόσμο, θα επεκταθεί και στο δίκτυο καταστημάτων της iStorm σε Ελλάδα και Κύπρο. Μετά από πολύωρες εκπαιδεύσεις οι συμμετέχοντες θα έχουν την δυνατότητα να λάβουν τον τίτλο του Apple Champion. Με την συμμετοχή τους στο πρόγραμμα απολαμβάνουν μοναδικά προνόμια και συμμετοχή σε αποκλειστικές εκδηλώσεις και εκπαιδεύσεις. Μέσα από το πρόγραμμα αυτό στόχος μας είναι οι πωλητές να διατηρούν στενή επαφή με το brand και τα προϊόντα, να γνωρίζουν το οικοσύστημα σε βάθος και να μπορούν να προσφέρουν υψηλών προδιαγραφών εξυπηρέτηση στον πελάτη της Apple.

Το προγράμματος Apple Excellence Program επεκτάθηκε και στο δίκτυο καταστημάτων της Public Group. Συνολικά, σε όλο το δίκτυο δόθηκε ο τίτλος του Apple Champion σε 64 ακόμα συμβούλους πωλήσεων και έλαβαν συνολικά 10 ώρες εκπαίδευσης για να αποκτήσουν το ρόλο,

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Πραγματοποίηση τουλάχιστον 440 ωρών εκπαίδευσης.	Το 2021 πραγματοποιήθηκαν 450 ώρες εκπαίδευσης, είτε απομακρυσμένα είτε με φυσική παρουσία σε ειδικούς χώρους.	Πραγματοποίηση τουλάχιστον 450 ωρών εκπαίδευσης.
Αύξηση του αριθμού των Apple Champions κατά 10.	Οι Apple champions αυξήθηκαν κατά 64.	Αύξηση του αριθμού των Apple Champions κατά 20.

Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία



Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες

Ουσιαστικό θέμα: Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών



Ουσιαστικό θέμα: Παροχή τεχνολογικών προϊόντων και υπηρεσιών, με περιβαλλοντικό ή/και κοινωνικό θετικό αποτύπωμα.



Ψηφιακός Μετασχηματισμός (Digital Transformation)

- Η βιώσιμη ανάπτυξη της iSquare καθώς και όλου του Ομίλου είναι άμεσα συνδεδεμένη με τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Στην iSquare, λειτουργούμε σύμφωνα με τις οδηγίες του Ομίλου έχοντας δημιουργήσει μια εσωτερική ομάδα ανάλυσης και σχεδιασμού του Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Η ομάδα αυτή σχεδιάζει, προγραμματίζει, υλοποιεί και επιβλέπει όλες τις ενέργειες ψηφιακού μετασχηματισμού της εταιρείας.
- **Η ομάδα έχει εστιάσει σε μια σειρά από δράσεις:**
- Βελτίωση της εμπειρίας πελάτη στα καταστήματα λιανικής που παρέχουν προϊόντα Apple με μια πλήρως ψηφιακή και αυτοματοποιημένη διαδικασία (Digital Content Over The Air - DCOTA). Η προηγμένη λύση παρέχει στον καταναλωτή επίδειξη των συσκευών της Apple με σκοπό την καλύτερη εμπειρία χρήσης των προϊόντων Apple.
- Υλοποίηση ενός έργου ψηφιοποίησης εντάσσοντας την πλήρη ψηφιοποιημένη λειτουργία των καταστημάτων, με στόχο την επίτευξη της καλύτερης λειτουργίας, της ταχύτερης διεκπεραίωσης εργασιών, της διαφάνειας και της πλήρους ψηφιοποίησης, αποφεύγοντας τις εκτυπώσεις χαρτιού και πολλών άλλων.
- Εφαρμογή μιας καινοτόμας εφαρμογής «promotion και merchandising», ώστε να καταγράφονται ψηφιακά όλες οι διαδικασίες εργασιών του ανθρώπινου δυναμικού μας ώστε να επιτευχθεί ένα αποδοτικότερο αποτέλεσμα στην λειτουργία της εταιρείας.
- Ένταξη ψηφιακής καταγραφής και παρακολούθησης των ενεργειών marketing για καλύτερη αποτύπωση της απόδοσής τους, και τον βέλτιστο σχεδιασμό με βάση συγκεκριμένους δείκτες.
- Παρακολούθηση και καταγραφή του έργου εκπαίδευσης σε ψηφιακή μορφή και δημιουργία μητρώου συμμετεχόντων πωλητών ανά συνεργάτη, ώρες παρακολούθησης, σεμινάρια, εκπαιδευτές, αποτελέσματα, κ.λπ.

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
98% ικανοποίηση πελάτη. Μείωση παραπόνων (έως 2).	97% ικανοποίηση πελάτη. Επίτευξη στόχου 98% Αυξήθηκαν τα παράπονα (9).	98% ικανοποίηση πελάτη Μείωση παραπόνων (έως 2).
Προσέγγιση άνω των 200 εταιρειών για ενσωμάτωση προϊόντος Apple.	Ο στόχος επιτεύχθηκε κατά 50%	Επαναπροσδιορισμός του μοντέλου προσέγγισης μεγάλων πελατών. Εξέταση Apple Premium Reseller ως B2B partner

Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις

Στην iSquare, συμμετέχουμε στην προσφορά προϊόντων τεχνολογίας με θετική επίδραση στην ευρύτερη κοινωνία δραστηριοποίησής μας. Σε συνεργασία με έγκριτους φορείς, αξιοποιούμε τα προϊόντα της Apple με σκοπό να ενισχύσουμε τον τομέα της εκπαίδευσης.

Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόζουμε τις παρακάτω δράσεις:

Πρόγραμμα «Καινοτομία στην Εκπαίδευση»

Η iSquare υλοποιεί τη δράση “Καινοτομία στην Εκπαίδευση”, με σκοπό την ένταξη της Ψηφιακής Τεχνολογίας στη διδασκαλία, τη δημιουργία και τον εμπλουτισμό του εκπαιδευτικού περιεχομένου και τη διδασκαλία κώδικα προγραμματισμού στα σχολεία. Ακολουθούμε την οδηγία της UNESCO που ενθαρρύνει την χρήση κινητών υπολογιστικών συσκευών στις δομές εκπαίδευσης με σκοπό την επέκταση της χρήσης τους σε περισσότερες χώρες του κόσμου.

learniPad.gr - Μια επαναστατική πλατφόρμα

Η νεότερη καινοτομία είναι η δημιουργία του learnipad.gr μιας δωρεάν πλατφόρμας που προσφέρει σε εκπαιδευτικούς, γονείς και μαθητές πλούσιο υλικό. Οδηγοί, σεμινάρια, βίντεο και δραστηριότητες δημιουργικής απασχόλησης είναι μόνο μερικοί από τους τρόπους αναβάθμισης της διδακτικής εμπειρίας μέσω του learnipad.gr. Όλα αυτά δίνουν στον δάσκαλο ή τον καθηγητή την ευκαιρία να χτίσει μία αμφίδρομη σχέση με τους μαθητές του, υποστηρίζοντας τους σε κάθε βήμα. Και το καλύτερο; Το iPad είναι τόσο ευέλικτο με κορυφαία ταχύτητα, ισχύ αλλά και εξαιρετική αυτονομία με αποτέλεσμα να υποστηρίζει κάθε πρόγραμμα μαθημάτων, εντός και εκτός τάξης.

Φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα

Η Apple, η εταιρεία που προμηθευόμαστε σχεδόν το 100% του κύκλου εργασιών μας, δεσμεύεται στην παραγωγή φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων. Ήδη το 40% των υλικών που συμπεριλαμβάνονται στο MacBook Air με οθόνη Retina προέρχονται από ανακυκλώσιμες πηγές, ενώ οι μαγνήτες της σειράς iPhone 13 προέρχονται από 100% ανακυκλωμένα σπάνια ορυκτά και η κάσα του Apple Watch Series 7 προέρχεται από 100% ανακυκλωμένο αλουμίνιο. Η Apple σχεδιάζει καινοτόμα προϊόντα υψηλής ενεργειακής κλάσης με σκοπό την βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και την επίτευξη του στόχου της για ανθρακική ουδετερότητα το 2020.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφτείτε την ετήσια αναφορά της Apple.

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης iSquare]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Δημιουργία νέας πλατφόρμας για το iPad στην Εκπαίδευση που θα αφορά εκπαιδευτικούς, γονείς και μαθητές/σπουδαστές κάθε ηλικίας.	Δημιουργία της διαδικτυακής πλατφόρμας learnipad.gr που αφορά στην Εκπαίδευση. Προσφέρει δωρεάν πρόσβαση σε περιεχόμενο για μαθητές, γονείς και φοιτητές με στόχο την ενίσχυση της διαδραστικής, συνεργατικής και δημιουργικής εκμάθησης μέσω του iPad.	Ανανέωση της πλατφόρμας learnipad.gr με υλικό που απευθύνεται πρωτίστως στους εκπαιδευτικούς και ενίσχυση των θεματικών.

Περιβάλλον



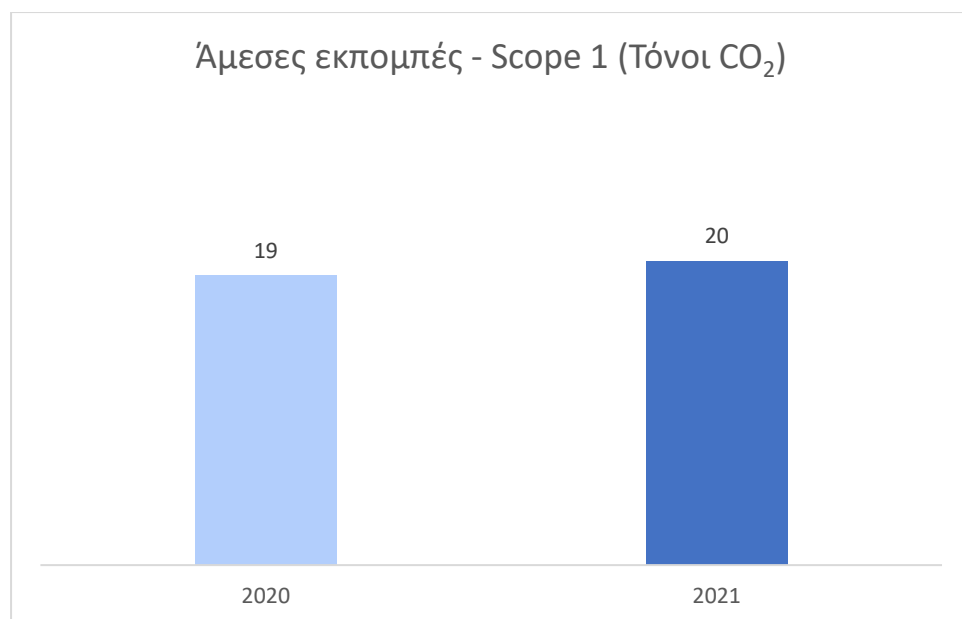
Η iSquare δρα υπέρ της προστασίας του περιβάλλοντος. Ακολουθώντας την Πολιτική Περιβάλλοντος του Ομίλου Quest, η οποία ξεπερνά τα όρια της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία, λειτουργούμε υπεύθυνα απέναντι στις περιβαλλοντικές προκλήσεις. Οι δραστηριότητές μας έχουν ως στόχο την μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, εξοικονομώντας παράλληλα φυσικούς πόρους.

Κλιματική αλλαγή

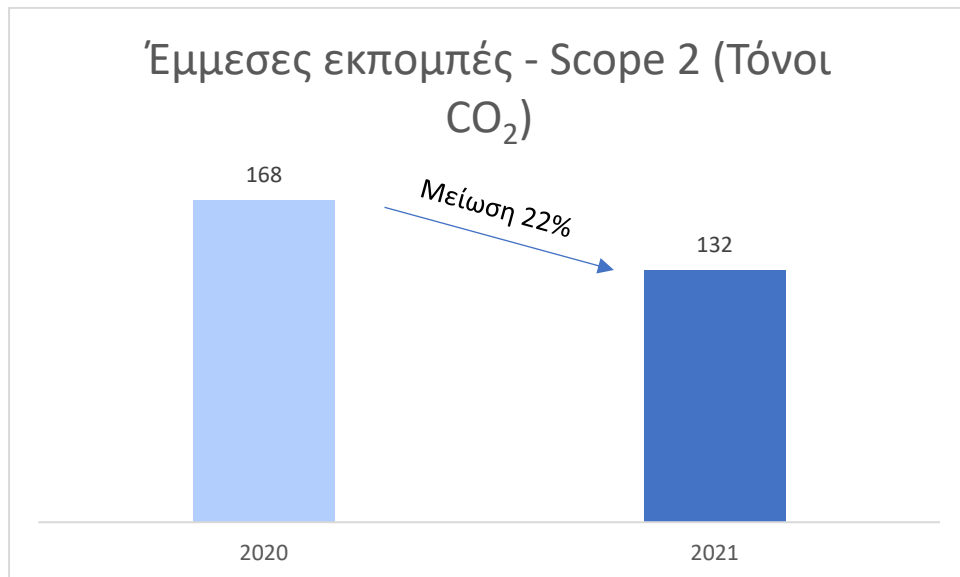
Λειτουργούμε με πυξίδα την δέσμευση του Ομίλου Quest για τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος. Εφαρμόζουμε τις πρακτικές Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου με σκοπό την εξέταση και παρακολούθηση κινδύνων και ευκαιριών που σχετίζονται με την κλιματική αλλαγή και ενδέχεται να επηρεάσουν μελλοντικά τη λειτουργία της εταιρείας.

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Στην iSquare, η διαχείριση της ενέργειας και των αερίων θερμοκηπίου αποτελεί σημαντικό πυλώνα της λειτουργίας μας. Το 2021, οι άμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 1) ήταν 20 Τόνοι CO₂.

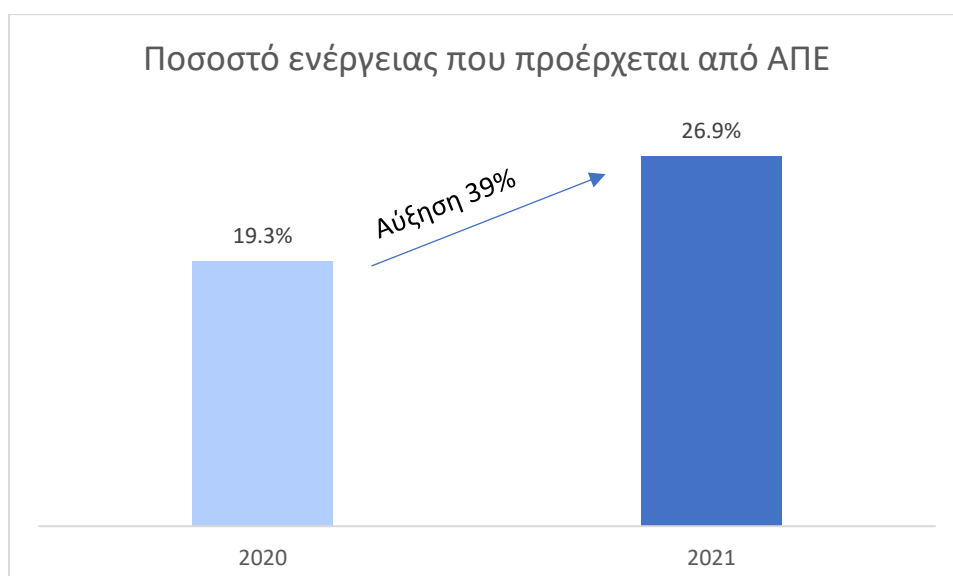


Η επίδοσή μας το έτος 2021 όσον αφορά τις έμμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Score 2) εμφάνισε μείωση κατά 22% σε σύγκριση με το 2020 όπως αναγράφεται στο παρακάτω γράφημα.



Κατανάλωση ενέργειας

Το 2021 στην iSquare καταναλώθηκαν 392 MWh, ενέργειας. Επιπλέον, το ποσοστό ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώθηκε, επί του συνόλου της ενέργειας που καταναλώθηκε ισοδυναμεί σε 78%. Στην iSquare, εστιάζουμε στην χρήση πράσινων πηγών ενέργειας. Το 2021 το ποσοστό ενέργειας που καταναλώθηκε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) ήταν 26,9%, σημειώνοντας αύξηση κατά 39% σε σχέση με το 2020.



Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης iSquare]

ΣΤΟΧΟΙ 2022 - Στόχοι ESG στρατηγικής
4% της παροχής αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές
Δημιουργία απογραφής ηλεκτρονικών αποβλήτων (e-waste)
Αξιολόγηση συνεργατών ανακύκλωσης
Υιοθέτηση πολιτικής για την μείωση της χρήσης χαρτιού

Συνεισφορά στην κοινωνία

[GRI 413-1]

€10.416 σε κοινωνικές επενδύσεις

Η iSquare, επενδύει στην ενδυνάμωση της ευρύτερης κοινωνίας. Εφαρμόζουμε καλές πρακτικές που αφορούν όλες τις κοινωνικές ομάδες, δίνοντας έμφαση στην ενίσχυση των ανθρώπων. Το 2021, έγιναν χορηγίες συνολικής αξίας €10.416 σε ιδρύματα και Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (ΜΚΟ) για την υποστήριξη παιδιών και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων αλλά και σε δράσεις για τη στήριξη της καινοτομίας και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Μελλοντικοί Στόχοι

iSQUARE		
SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
SDG 8	Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας	- Αύξηση πωλήσεων 10% (yoy) - Πώληση τουλάχιστον 6.000 iPad στην δράση Ψηφιακή Μέρα για καθηγητές
SDG 9,16	- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση διαφθοράς - Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές - Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρηματικής συνέχειας - Προστασία προσωπικών δεδομένων	- Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013. - Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές. - Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων. - Ολοκλήρωση ISE με Cisco AMP - Παρακολούθηση Secure-X - Είσοδος χρηστών με πιστοποιητικό 2-FA Corporate emails oAuth SSO σε Corporate DBs - Μετακίνηση όλων των ενεργών sites σε Cloudflare ώστε να υπάρχει διασφάλιση της διαθεσιμότητας των συστημάτων >99,9% - Χρήση του Cloudflare WAF – 7 για την διασφάλιση μηδενικών περιστατικών data breach - Χρήση των Cloudflare live reporting και Cloudflare app monitoring για τον αδιάλειπτο έλεγχο του site.
SDG 4,8	Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξης των εργαζομένων	Ετησία αύξηση κατά 2,5% στις ώρες εκπαίδευσης των εργαζομένων
SDG 3,8	Διασφάλιση της Υγείας , της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων	- Υπολογισμός δεικτών Υγείας και Ασφάλειας ΛΤΙΦ<2.3 και TPIP <1.2 - Διατήρηση της εφαρμογής του ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS. - Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.
SDG 9,12	Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα	- Πραγματοποίηση τουλάχιστον 450 ώρες εκπαίδευσης σε προγράμματα Apple - Αύξηση του αριθμού των Apple Champions κατά 20
SDG 9,12	- Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών - Παροχή τεχνολογικών προϊόντων και υπηρεσιών, με περιβαλλοντικό ή/και κοινωνικό θετικό αποτύπωμα.	98% ικανοποίηση πελάτη - Μείωση παραπόνων (έως 2). - Επαναπροσδιορισμός του μοντέλου προσέγγισης μεγάλων πελατών. Εξέταση Apple Premium Reseller ως B2B partner - Ανανέωση της πλατφόρμας learnipad.gr με υλικό που απευθύνεται πρωτίστως στους εκπαιδευτικούς και ενίσχυση των θεματικών.
SDG 12,13	Περιβάλλον	4% της παροχής αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές Δημιουργία απογραφής ηλεκτρονικών αποβλήτων (e-waste) - Αξιολόγηση συνεργατών ανακύκλωσης - Υιοθέτηση πολιτικής για την μείωση της χρήσης χαρτιού

Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI Index

[GRI 102-55]

Αυτή η έκθεση της iSquare αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI (<https://www.quest.gr/>).

Ο συμπληρωμένος πίνακας Περιεχομένων GRI Θα συμπεριληφθεί στην έκθεση όταν ολοκληρωθεί το σχεδιαστικό της.

Uni Systems

WE SEE IT DIFFERENTLY

Τα Highlights του 2021 – Uni Systems

Οικονομικά στοιχεία

- ✓ €154 εκ. ευρώ έσοδα
- ✓ Βελτίωση κερδοφορίας κατά 119% (ΕΒΤ)

Περιβάλλον (Ε)

- ✓ 29% της κατανάλωσης ενέργειας προέρχεται από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)
- ✓ 4% μείωση των άμεσων εκπομπών αερίων θερμοκηπίου

Κοινωνία (S)

- ✓ 11.318 ώρες εκπαίδευσης
- ✓ Σύνολο προσλήψεων: 209 | Δημιουργία νέων θέσεων εργασίας: 103

Διακυβέρνηση (G)

- ✓ Μηδενικά 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

Περιεχόμενα

Σχετικά με την έκθεση.....	87
Uni Systems	87
Δημιουργία Αξίας <IR> - Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	89
Οικονομική επίδοση.....	90
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα Ουσιαστικά Θέματα	92
Το μοντέλο διακυβέρνησής μας.....	96
Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, εταιρική κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	97
Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	98
Οι άνθρωποί μας	100
Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	101
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού.....	103
Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων.....	104
Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα	107
Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	107
Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία.....	109
Υπεύθυνες και καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες.....	109
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού.....	110
Περιβάλλον	112
Κλιματική αλλαγή.....	112
Συνεισφορά στην κοινωνία	114
Μελλοντικοί Στόχοι.....	115
Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI	117

Σχετικά με την έκθεση

[GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56,]

Η παρούσα έκθεση αποτελεί την 8η ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της Uni Systems και αφορά την περίοδο 1.1.2021 - 31.12.2021. Η Έκθεση συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI), βασική επιλογή (core option) και το πρότυπο AA1000AP (2018).

Αυτή η έκθεση της Uni Systems αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI ενώ παράλληλα, περιλαμβάνει επιλεγμένους, βασικούς, προηγμένους και κλαδικούς δείκτες, του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών (<https://www.quest.gr/>).

Παράλληλα στην έκθεση του Ομίλου Quest υπάρχει η παρουσίαση της νέας ESG στρατηγικής του Ομίλου από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στα επιχειρηματικά μοντέλα των εταιρειών της.

Uni Systems

Η Uni Systems είναι η πρώτη εταιρεία πληροφορικής στην Ελλάδα με λειτουργία από το 1964 και σήμερα, συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων εταιρειών του κλάδου της. Αποτελεί εταιρεία σχεδιασμού, υλοποίησης και υποστήριξης ολοκληρωμένων λύσεων και υπηρεσιών πληροφορικής, εξυπηρετώντας τους πελάτες της σε κάθετες αγορές σε όλη την Ευρώπη. Δραστηριοποιείται στο εξωτερικό από το 2010 και υλοποιεί έργα κρίσιμης σημασίας τόσο για την αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και για τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα χωρών της Κεντρικής και Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Η εταιρεία εδρεύει στην οδό Αλεξάνδρου Πάντου 19-23 στην Καλλιθέα.

Η Uni Systems δεσμεύεται στην παροχή καινοτόμων και ευέλικτων λύσεων και υπηρεσιών που στόχο έχουν το ψηφιακό μετασχηματισμό των πελατών της και την ενίσχυση της θέσης τους στο ανταγωνιστικό και μεταβαλλόμενο διεθνές περιβάλλον. Με επιχειρηματικές οντότητες στο Βέλγιο, το Λουξεμβούργο, την Ιταλία, τη Ρουμανία και την Ισπανία, η εταιρεία εξυπηρετεί περισσότερους από 300 ενεργούς πελάτες σε 25 και πλέον χώρες.

Το όραμα και η αποστολή μας

Η Uni Systems έχει όραμα να γίνει μια από τις πλέον αξιόπιστες εταιρείες παροχής υπηρεσιών πληροφορικής στην Ευρώπη, διασυνδέοντας απρόσκοπτα την

επιχειρηματικότητα με την πληροφορική, ενθαρρύνοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη. Οι αξίες μας ορίζονται από τρεις βασικούς πυλώνες: το σεβασμό, την εμπιστοσύνη και την προσήλωση στην αριστεία.

Πιστοποιήσεις

- Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD)
- Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001: 2015 (υποκατάστημα Ρουμανίας)
- Πιστοποιητικό Ασφαλείας ISO/IEC 27001: 2013, TUV HELLAS (TUV NORD)
- Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής ISO/IEC 20000-1: 2011, TUV HELLAS (TUV NORD)
- Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO/IEC 14001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD)
- Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Επιχειρησιακής Συνέχειας ISO 22301:2019, TUV HELLAS (TUV/NORD)

Δημιουργία Αξίας <IR> - Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

Input / Εισροές	Επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές	Output / Εκροές	Outcomes		
			Επιδράσεις για την εταιρεία	Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της	Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, στην κοινωνία και το περιβάλλον
Financial capital Ίδια κεφάλαια. Δανεισμός. Manufactured capital Κτήρια και υποδομές. Εξοπλισμός. Intellectual capital Πνευματική ιδιοκτησία. Λογισμικό και συστήματα. Διαδικασίες και πολιτικές. Human capital Ανθρώπινο δυναμικό. Πρακτικές υγείας και ασφάλειας, σεβασμός των ανθρώπινων δικαιωμάτων. Social and relationship capital Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Natural capital Δράσεις και πρωτοβουλίες που προστατεύουν το περιβάλλον και ελαχιστοποιούν τις αρνητικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες.	Δημιουργία στρατηγικής ESG η οποία βασίζεται σε τέσσερις (4) θεμελιώδεις στρατηγικούς πυλώνες και περιλαμβάνει βραχυπρόθεσμους, μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους. Οι πυλώνες είναι: 1. Περιβάλλον 2. Οι άνθρωποί μας 3. Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα 4. Βιώσιμα προϊόντα Πραγματοποίηση επενδύσεων.	Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας. Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων. Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές. Ενίσχυση της απασχόλησης, παροχή αξιοπρεπών αμοιβών και ανάσχεση της μετανάστευσης εξειδικευμένων επαγγελματιών. Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους.	Ανάπτυξη καινοτομίας. Αύξηση μεριδίου αγοράς. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον κλάδο και στην αγορά σε θέματα εταιρικής βιωσιμότητας. Μακροπρόθεσμη μείωση εξόδων.	Διατήρηση και βελτίωση υγιούς οικονομικής θέσης και ανάπτυξη της κερδοφορίας. Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων. Δημιουργία θέσεων εργασίας και αύξηση του ποσοστού των εργαζομένων που παραμένουν στη εταιρεία ετησίως. Δημιουργία ευκαιριών εξέλιξης, εκμάθησης και βελτίωσης των δεξιοτήτων για τους εργαζομένους.	SDGs 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 16, 17

Οικονομική επίδοση



Η Uni Systems σημειώνει συνεχή ανάπτυξη και αύξηση των εσόδων της. Το 2021 τα έσοδα ανέρχονται στα €154 εκ. ευρώ καταγράφοντας 15% αύξηση σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά. Επιπρόσθετα, βελτιώσαμε την κερδοφορία (EBT) μας κατά 119%. Αναλυτικά η οικονομική μας επίδοση καταγράφεται στους παρακάτω πίνακες.

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1]

Άμεση Οικονομική αξία (€)		
	2020	2021
Οικονομική αξία που παράγεται: συνολικά έσοδα/πωλήσεις	€134.650.115	€154.253.025

Οικονομική αξία που διανέμεται (€)		
	2020	2021
Λειτουργικά κόστη	€92.514.235	€103.544.511
Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	€35.842.109	€41.942.960
Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	€2.030.000	€2.499.974
Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	€27.637.979	€29.828.764
Κοινωνικές επενδύσεις	€65.557	€ 127.059

Καταβολή Φόρων και Εισφορών (€)		
	(2020)	2021
Καταβολή ΦΠΑ	€11.659.207	€11.729.602
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	€10.379.593	€10.054.572
Καταβολή ΦΜΥ	€4.991.702	€5.943.304
Καταβολή λοιπών φόρων	€607.476	€2.101.285
Σύνολο	€27.637.978	€ 29.828.763

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης (€X1000)		
	2020	2021
Συνολικός δανεισμός (Σημείωση 20)	5.000	3.961
Μισθωτική υποχρέωση IFRS 16	4.893	4.620
Μείον: Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	-19.448	-18.954
Καθαρός δανεισμός	-9.555	-14.993
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	26.349	34.879
Σύνολο απασχολούμενων κεφαλαίων	16.793	34.141
Συντελεστής μόχλευσης	-56,90%	-42,33%

ΣΤΟΧΟΣ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΣ 2022
Αύξηση εσόδων κατά 5%, αύξηση EBITDA ⁸ 5%, EBT ⁹ άνω του 10%.	Συνολική ανάπτυξη και αύξηση εσόδων κατά 15%, αύξηση EBT 119%.	Αύξηση εσόδων >10% Αύξηση EBITDA >10%, Αύξηση EBT >10%.

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021, η οποία είναι αναρτημένη στον [ιστότοπο](#) της εταιρείας, υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη, καθώς και αναλυτικοί πίνακες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και τα αποτελέσματά τους.

Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα Ουσιαστικά Θέματα

Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στην επικοινωνία και στις σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας. Στο πλαίσιο του απολογισμού, ερευνήσαμε και προτεραιοποιήσαμε τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους στα θέματα που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση. Η διαδικασία αυτή πραγματοποιήθηκε μέσω έρευνας σε μορφή ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου.

Οι κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών της Uni Systems είναι οι εξής:

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

Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49]

Η ανάλυση ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε ακολουθώντας τα τρία στάδια που περιγράφονται παρακάτω:

⁸Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization (EBITDA): Κέρδη προ τόκων, φόρων και απόσβεση

⁹ Earnings Before Taxes: Κέρδη προ τόκων και φόρων

A. Αναγνώριση των σχετικών θεμάτων της Uni Systems

Πραγματοποιήθηκε διαβούλευση με τα εξωτερικά και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη μέσω ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου με σκοπό την ιεράρχηση της σημαντικότητας των ουσιαστικών θεμάτων (η κλίμακα αξιολόγησης ήταν από το 1-Καθόλου σημαντικό μέχρι το 5 - Ζωτικής σημασίας).

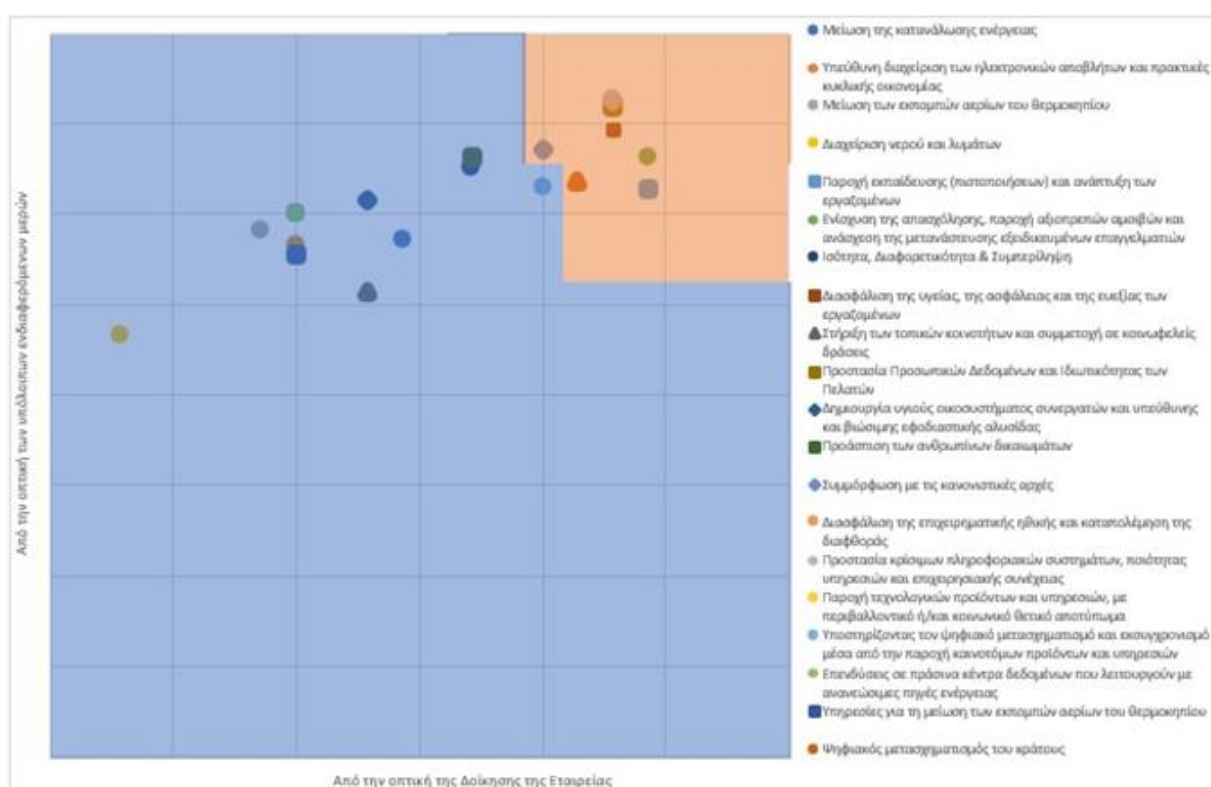
B. Ιεράρχηση των θεμάτων

Στα στάδιο της ιεράρχησης των θεμάτων λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των προτύπων GRI.

Γ. Επικύρωση

Για την επικύρωση των αποτελεσμάτων του σταδίου B λήφθηκε υπόψιν η Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των προτύπων GRI.

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα για την Uni Systems:



Ουσιαστικά θέματα

[GRI 102-46, GRI 103-1]

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από τη διαβούλευση των ενδιαφερόμενων μερών και η σύνδεσή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα θεωρείται σημαντικό		Όρια επίδρασης	
	Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα από το θέμα	Επίδραση στην Uni Systems	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων	Στόχοι 8,10	Εργαζόμενοι	ναι	Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών	Στόχοι 9,16	- Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Πελάτες	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς	Στόχος 16	- Εργαζόμενοι - Διευθυντικά στελέχη - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Επιχειρηματική κοινότητα	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ - Μέσα ενημέρωσης - Πελάτες - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες
Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας	Στόχοι 8,16	- Εργαζόμενοι - Διευθυντικά στελέχη	ναι	Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Παροχή εκπαίδευσης	Στόχοι 4, 8,10	- Εργαζόμενοι - Διευθυντικά στελέχη	ναι	Επιχειρηματική κοινότητα

(πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων				Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές	Στόχος 16	- Εργαζόμενοι - Διευθυντικά στελέχη - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Πελάτες - Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ - Μέσα ενημέρωσης
Ενίσχυση της απασχόλησης, παροχή αξιοπρεπών αμοιβών και ανάσχεση της μετανάστευσης εξειδικευμένων επαγγελματιών	Στόχος 9	- Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Διευθυντικά στελέχη - Εργαζόμενοι	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Πελάτες
Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους	Στόχος 9	Επιχειρηματικοί Συνεργάτες	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Πελάτες - Τοπική κοινότητα

Το μοντέλο διακυβέρνησής μας



Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Uni Systems διοικείται με βάση το πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης που έχει ορίσει η Διοίκηση του Ομίλου Quest, υιοθετώντας πλήρως τις αρχές, τις αξίες, τις πολιτικές και τις διαδικασίες του Ομίλου.

Διοικητικό Συμβούλιο

Ιωάννης Λουμάκης Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος

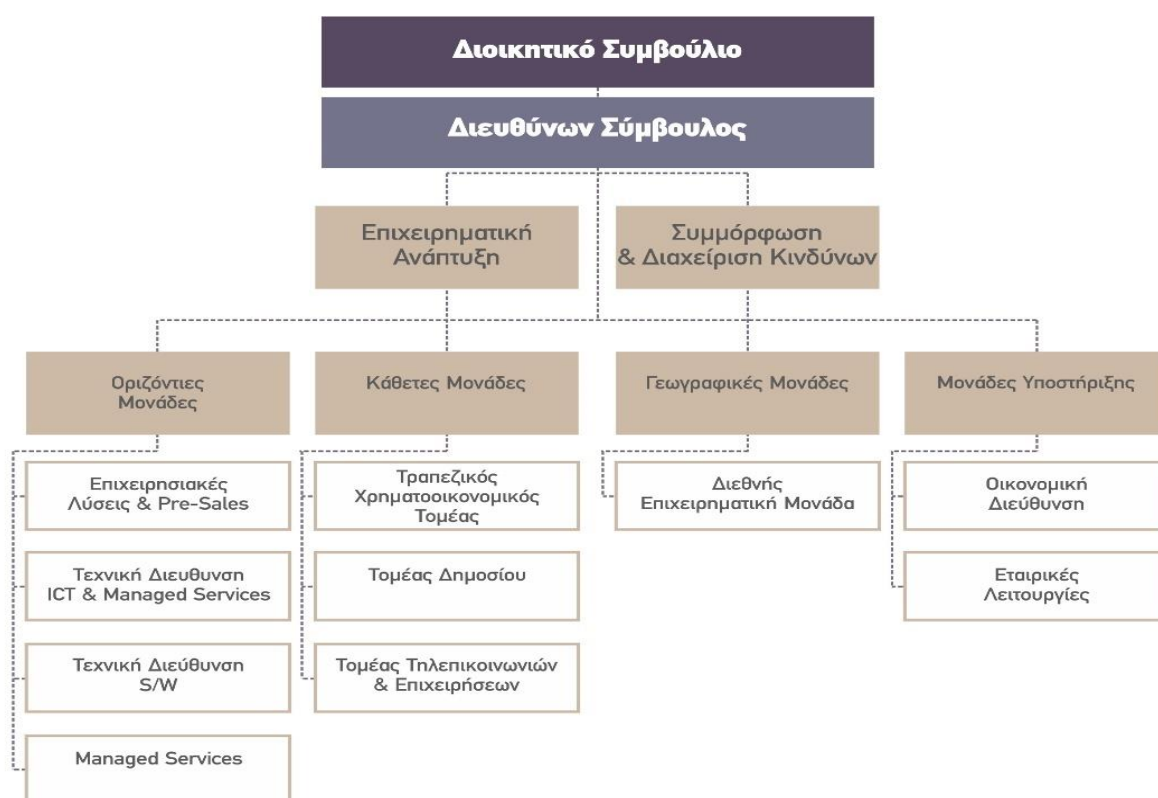
Απόστολος Γεωργαντζής Αντιπρόεδρος

Θεόδωρος Φέσσας Μέλος

Ευτυχία Κουτσουρέλη Μέλος

Μάρκος Μπιτσάκος Μέλος

Οργανόγραμμα



[Δείκτης ESG C-G1]

Η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, είναι υπεύθυνη για τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις του Ομίλου Quest.

Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, εταιρική κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση

 Ουσιαστικό θέμα: Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.

 Ουσιαστικό θέμα: Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.

Η Uni Systems λειτουργεί σ' ένα πλαίσιο που διέπεται από κανόνες επιχειρηματικής ηθικής. Επιδεικνύουμε μηδενική ανοχή σε οποιοδήποτε θέμα παρέκκλισης από την κείμενη νομοθεσία ή οποιαδήποτε απόκλιση από ηθικές πρακτικές και ακολουθούμε μια σειρά προτύπων και κανονισμών που διασφαλίζουν την πλήρη επιχειρηματική ηθική και κανονιστική συμμόρφωσή μας.

Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Διαχείρισης Κινδύνων

Το Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Διαχείρισης Κινδύνων εξασφαλίζει την κανονιστική συμμόρφωση της εταιρείας και τη συστηματοποίηση των διεργασιών διαχείρισης εταιρικών κινδύνων (Enterprise Risk Management). Το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων ακολουθούμε το πρότυπο ISO 31000:2018 (Σύστημα Διαχείρισης Ρίσκου) ακολουθώντας τις διαδικασίες του Ομίλου Quest. Παράλληλα, ενισχύουμε την προσπάθεια των πελατών μας να συμμορφώνονται στα κανονιστικά πλαίσια της αγοράς τους μέσω της υλοποίησης καινοτόμων λύσεων που αφορούν στην κανονιστική συμμόρφωση.

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 419-1, GRI 205-3, GRI 206-1, Δείκτης ESG SS-G1]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
• Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.	• Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.	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.	• Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	• Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.
• Προσαρμογή στο νέο νόμο περί Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ν. 4706/2020).		Προσαρμογή στο νέο νόμο περί Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ν. 4706/2020).

Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων



Ουσιαστικό θέμα: Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων, ποιότητας υπηρεσιών και επιχειρησιακής συνέχειας



Ουσιαστικό θέμα: Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

Στη Uni Systems, η προστασία των δεδομένων και των ευαίσθητων πληροφοριών των πελατών μας είναι αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας μας. Από την ημερομηνία εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (25/5/2018) διενεργείται συστηματική διερεύνηση, καταγραφή και διαχείριση των θεμάτων που αφορούν στα προσωπικά δεδομένα. Επιπλέον, τηρούμε τις απαιτήσεις των προβλεπόμενων μητρώων (Αρχείο Δραστηριοτήτων, Παραβίασης Δεδομένων Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια, Αιτημάτων Υποκειμένων κ.λπ.). Παράλληλα, εξειδικευμένο τμήμα της εταιρείας παρέχει λύσεις data protection, privacy και information security για τους πελάτες με αντίστοιχες ανάγκες.

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
• Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%.	• Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%.	• Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%.
• Περαιτέρω βελτίωση των υποδομών του Data Center: α) farms isolation architecture για αποτελεσματικό έλεγχο προσβάσεων εξειδικευμένων ομάδων έργων στα συστήματα της εταιρείας, β) ολοκλήρωση των disaster recovery sites.	• Επίτευξη 100%.	

Ασφάλεια: Sofos antivirus systems στο σύνολο των υποδομών της εταιρείας	•Επίτευξη 100%.	
• Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων. • Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων	•Επίτευξη 100%.	• Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση μηδενικών περιστατικών παραβίασης δεδομένων (ESG Στόχος) •Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση μηδενικών τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων
		Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις data protection και information security όλων των εργαζομένων
		Συνεχής αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων

Οι άνθρωποί μας



Υποστηρίζουμε και βοηθάμε τους ανθρώπους μας να εξελιχθούν δίνοντας έμφαση στον σεβασμό και τη συμπερίληψη. Το 2021, εφαρμόσαμε τις παρακάτω καινοτόμες δράσεις για την ενίσχυση της απασχόλησης και την ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού μας:

Αναγνωρισιμότητα Uni Systems

Εφαρμόζουμε δράσεις για την αύξηση της αναγνωρισιμότητας της εταιρείας και συμμετέχουμε σε σχετικές εκδηλώσεις προσέλκυσης ανθρώπινου δυναμικού σε Ελλάδα και εξωτερικό. Λόγω της πανδημίας, η πλειοψηφία των εκδηλώσεων πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά.

Πρόσληψη και διατήρηση προσωπικού

- Στο πλαίσιο προσέλκυσης νέων ταλέντων, ενισχύσαμε την ομάδα προσλήψεων.
- Παράλληλα, από το 2019 εφαρμόζουμε μια εσωτερική διαδικασία συστάσεων υποψηφίων (Bring Your Own Friend- BYOF). Ενδεικτικά 26 προσλήψεις κατά το 2021 προήλθαν από το πρόγραμμα BYOF. Με σκοπό την διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού μας, εφαρμόσαμε πολιτικές και διαδικασίες για την αξιολόγηση της απόδοσης και την ανάδειξη ταλέντων. Το 2021, πραγματοποιήθηκε το 2^ο πρόγραμμα ανάδειξης & διαχείρισης ταλέντων στο οποίο συμμετέχουν 66 εργαζόμενοι της Uni Systems.
- Προσφέρουμε την δυνατότητα εξέλιξης σε ένα δυναμικό περιβάλλον που ενισχύει τη μάθηση και την απόκτηση εμπειριών. Το 2021, 42 εργαζόμενοι ανέλαβαν αναβαθμισμένους ρόλους και 15 μετακινήθηκαν σε άλλο ρόλο.

Ικανοποίηση προσωπικού

Πραγματοποιήθηκε έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων, τα αποτελέσματα της οποίας επικοινωνήθηκαν εσωτερικά. Ως αποτέλεσμα της έρευνας, δημιουργήθηκαν ομάδες εργασίας (focus groups) εργαζομένων με σκοπό την αξιολόγηση και την υιοθέτηση προτάσεων βελτίωσης. Παράλληλα, αναλύσαμε τα ετήσια αποτελέσματα των συνεντεύξεων οικειοθελών αποχωρήσεων (Exit Interviews). Ως συνέπεια αυτών, ενισχύσαμε περαιτέρω τα προγράμματα εκπαίδευσης.

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
- Διατήρηση και ενίσχυση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού. - Έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων.	- Διατήρηση και ενίσχυση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού. - Επίτευξη 100%.	- Διατήρηση και ενίσχυση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού. - Συμμετοχή σε 12-14 career events εντός του τρέχοντος έτους - Ενίσχυση προγραμμάτων πρακτικής (internships)

Διαφορετικότητα και συμπερίληψη



Ουσιαστικό θέμα: Ενίσχυση της απασχόλησης, παροχή αξιοπρεπών αμοιβών και ανάσχεση της μετανάστευσης εξειδικευμένων επαγγελματιών

Στην Uni Systems έχουμε δημιουργήσει ένα εργασιακό περιβάλλον συμπερίληψης, προβάλλοντας τη διαφορετικότητα και παρέχοντας ίσες ευκαιρίες στους εργαζομένους μας. Το 2021, ο συνολικός αριθμός προσλήψεων ήταν 209, 36% των οποίων ήταν γυναίκες. Επενδύουμε στους εργαζομένους μας, προσφέροντας στο 94% των νέων προσλήψεων σύμβαση αορίστου χρόνου. Ταυτόχρονα, καταγράφηκαν 87 αποχωρήσεις, ενώ ο δείκτης κινητικότητας προσωπικού ανήλθε σε ποσοστό 11,9%.



Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
- Δημιουργία 40 νέων θέσεων εργασίας. - Διατήρηση της κινητικότητα προσωπικού (turnover) στα επίπεδα του 2020 (6,2). - Δημιουργία προγράμματος προσέλκυσης γυναικών σε συνεργασία με Women on Top.	- Δημιουργία 103 νέων θέσεων εργασίας – συνολικός αριθμός προσλήψεων 209 11,9% κινητικότητα προσωπικού	- Διατήρηση της κινητικότητας προσωπικού (turnover) στα επίπεδα του 2021 (11,9%). - Νέες θέσεις εργασίας >110 - Συμμετοχή σε τουλάχιστον ένα πρόγραμμα ενίσχυσης των θέσεων εργασίας για γυναίκες

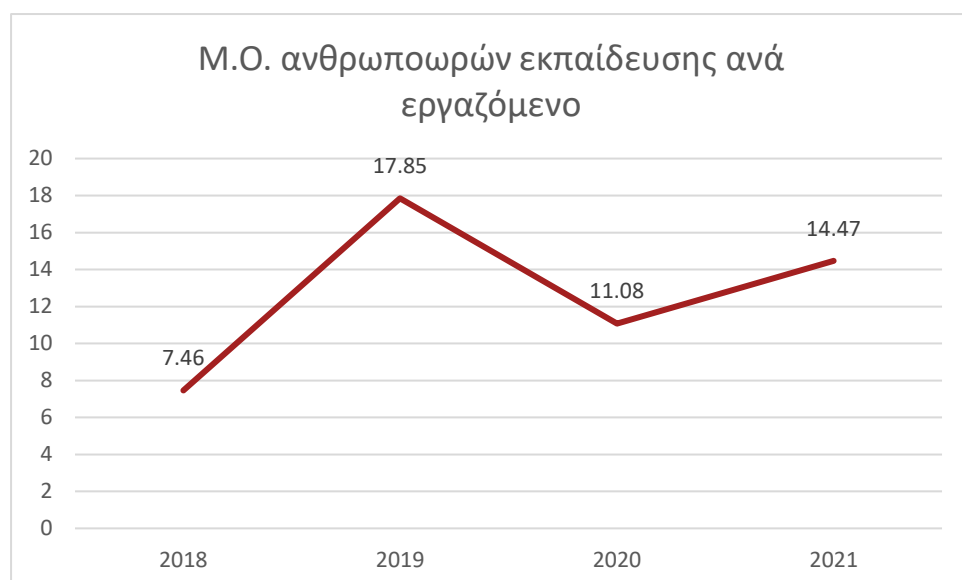
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού



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

Η ανάπτυξη και η εξέλιξη των ανθρώπων μας αποτελεί δέσμευση για τη Uni Systems. Το 2021 προσφέραμε συνολικά 11.318 ώρες εκπαίδευσης τόσο σε τεχνικές εκπαιδεύσεις όσο και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων (soft skills). Η συνολική δαπάνη για θέματα εκπαιδεύσεων το 2021 ήταν €201.592.

Ο Μ.Ο εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο για το 2021 ήταν 14,47. Στο παρακάτω διάγραμμα φαίνεται ο μέσος όρος ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο για τα έτη 2018-2021 και αφορά τις περιοχές δραστηριοποίησης, Ελλάδα, Βέλγιο, Λουξεμβούργο, Ρουμανία, Ιταλία, Γαλλία και Ισπανία.



Στο πλαίσιο της ανάπτυξης των ανθρώπων μας κατά το 2021:

- Πραγματοποιήθηκε εκπαιδευτικό πρόγραμμα ηγεσίας για τους προϊσταμένους.
- Αναβαθμίστηκε η πλατφόρμα καταγραφής στοιχείων εκπαίδευσης και βιογραφικού των εργαζομένων μέσα από το "Orion Digital Knowledge Database".
- Υλοποιήθηκε η ακαδημία προγραμματισμού «Mind the code», με συμμετοχή 50 νέων. Από το πρόγραμμα προσελήφθησαν 15 νέοι απόφοιτοι της ακαδημίας στη Uni Systems.

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
- Διατήρηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης, αύξηση των αδειών σε διαδικτυακές πλατφόρμες εκπαίδευσης, διπλασιασμός αριθμού αδειών εκπαίδευσης στο LinkedIn Learning (περισσότερες από 400 άδειες), αύξηση 50% στο Pluralsight (περισσότερες από 70 άδειες). 70% συμπλήρωση του Digital Knowledge Database.	11.318 οι συνολικές ώρες εκπαίδευσης πραγματοποιήθηκαν στο 2021 - ΜΟ ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο 15 (δεν συμπεριλαμβάνονται εξωτερικοί συνεργάτες) Οι άδειες στις online training platforms ανήλθαν σε 451 για το 2021	Αύξηση 2,5% ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (ESG Στόχος)

Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων

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

Το 2021 τα θέματα Υγιεινής και Ασφάλειας τέθηκαν σε προτεραιότητα λόγω των αυξημένων αναγκών που δημιουργήθηκαν από την πανδημία COVID-19.

Σε συνεργασία με τον τεχνικούς συμβούλους υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) πραγματοποιήθηκαν σχετικές ενημερώσεις προς το προσωπικό και προετοιμασία/οργάνωση του εργασιακού χώρου. Για την διασφάλιση της υγείας των εργαζομένων μας λάβαμε τα εξής μέτρα:

- Διαρκής ενημέρωση για την εξέλιξη της πανδημίας μέσω διαδικτυακών ενημερώσεων και συναντήσεων.
- Συστηματική επισήμανση στους εργαζόμενους των μέτρων και διαδικασιών υγιεινής.
- Διεξαγωγή προληπτικών test PCR των εργαζομένων σε συνεργασία με περισσότερα από 15 διαγνωστικά κέντρα.
- Υποχρεωτική θερμομέτρηση για όλους.

- Η τηλεργασία διατηρήθηκε σε ποσοστά μεγαλύτερα του 60% καθ' όλη τη χρονιά.
- Εφαρμόζοντας την πολιτική υγιεινής και ασφάλειας του Ομίλου και με οδηγό την εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου κάθε εγκατάστασης, παρακολουθούνται και καταγράφονται τυχόν ατυχήματα και ασθένειες που σχετίζονται με την εργασία.
- Επιπρόσθετα, το 2021 παρείχαμε στις εγκαταστάσεις της εταιρείας στην Αθήνα, Ειδική Παθολόγο. Η Ειδικός, παρέχει τις υπηρεσίες της με φυσική παρουσία (2 ώρες την εβδομάδα) ή με τηλεφωνικές συμβουλές για τους εργαζόμενους που απασχολούνται με τηλεργασία.
- Πραγματοποιήθηκε, όπως κάθε χρόνο και εθελοντικός αντιγριπικός εμβολιασμός για τους εργαζόμενους.
- Πρόσθετα πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι των εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας σε συνέχεια των κρατικών υποδείξεων για την πανδημία.
- Η εταιρεία τήρησε όλες τις υποχρεώσεις της αναφορικά με τον θεσμό του Ιατρού Εργασίας και είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.
- Υλοποίηση πιλοτικού έργου Space Occupancy με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας του περιβάλλοντος στους εσωτερικούς χώρους της εταιρείας (Indoor Environmental Quality & People count control system). Καταγραφή της θερμικής - ακουστικής άνεσης και της ποιότητας αέρα και φωτισμού σε επιλεγμένους χώρους εργασίας, αποτύπωση σε πραγματικό χρόνο, και χαρτογράφηση της πυκνότητας πλήθους στους χώρους εργασίας.

Κατά το 2021 δεν υπήρχαν εργατικά ατυχήματα, ασθένειες/θάνατοι που να σχετίζονται με την εργασία και κατ' επέκταση δεν προέκυψαν χαμένες ημέρες εργασίας λόγω αυτού.

Η ευεξία των εργαζομένων μας είναι κινητήριοι άξονες για την Uni Systems. Το 2021 οι παροχές του προσωπικού περιλάμβαναν τα εξής:

- ο προγράμματα παροχών ιατροφαρμακευτικής/νοσοκομειακής περίθαλψης και ασφάλειας ζωής
- ο συνταξιοδοτικό πρόγραμμα
- ο ετήσιο ιατρικό έλεγχο (check-up) για στελέχη επιπέδου διευθυντών και άνω
- ο παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής
- ο εθελοντική αιμοδοσία για την τράπεζα αίματος του Ομίλου
- ο πρόγραμμα κινητής τηλεφωνίας
- ο κουπόνια σίτισης για καταστήματα τροφίμων
- ο πρόγραμμα ψυχολογικής και συμβουλευτικής υποστήριξης για τους εργαζόμενους στην Ελλάδα και τα μέλη των οικογενειών τους.
- ο αναχώρηση από την εργασία νωρίτερα κάθε Παρασκευή κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού. Το μέτρο αυτό ίσχυε και κατά τη διάρκεια της τηλεργασίας
- ο αναχώρηση από την εργασία νωρίτερα τις ημέρες γενεθλίων

- ο δώρο γάμου, γέννησης, και κατά την επιτυχή είσοδο των τέκνων σε Πανεπιστημιακές σχολές
- ο πρόγραμμα Επιβράβευσης “Ξεχωρίζω” - συνολικά στο 2021 επιβραβεύτηκαν 19 συνάδελφοι από την Uni Systems

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων/επαγγελματικών ασθενειών	- Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας - Διατήρηση του δείκτη LTIFF κάτω από 2,3 & TRIR κάτω από 1,2 - Ενίσχυση εργασιακής κουλτούρας για την Διαφορετικότητα, Ενσωμάτωση & Συμπερίληψη (D&I) - Εκπαίδευση σε θέματα Βίας & Παρενόχλησης με κάλυψη όλων των εργαζομένων
Τηλεργασία σε ποσοστό 60% (για τις θέσεις που δύνανται να απασχοληθούν με τηλεργασία).	Επίτευξη 100%	Δημιουργία πολιτικής teleworking

Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού



Η βιώσιμη εφοδιαστική αλυσίδα είναι μια από τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την επιτυχία μας. Τιμούμε τις μακροχρόνιες εμπορικές σχέσεις και τις συνεργασίες μας, καθώς αποτελούν σημείο αναφοράς στην εξέλιξή μας και έχουν καθορίσει την πορεία μας. Οι εμπορικές σχέσεις μας με συνεργάτες και προμηθευτές υποστηρίζουν την προσπάθειά μας να καλύπτουμε με επιτυχία την πρωταρχική ανάγκη παροχής λύσεων και γι' αυτό το λόγο καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να ενισχύσουμε το οικοσύστημα προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων μερών μας.

Δίκτυο συνεργατών και προμηθευτών

Στη βάση δεδομένων μας περιλαμβάνονται περισσότεροι από 1.500 προμηθευτές και συνεργάτες. Με σκοπό να επιτύχουμε την υπεύθυνη διαχείριση των προμηθειών μας εφαρμόζουμε τις παρακάτω δράσεις:

- Διατηρούμε μακροχρόνιες εμπορικές συνεργασίες που διέπονται από πνεύμα εμπιστοσύνης και ασφάλειας.
- Εφαρμόζουμε την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου Quest και επιλέγουμε τους συνεργάτες και προμηθευτές μας βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου.
- Προχωράμε σε ενδεδειγμένη έρευνα όσον αφορά στις συνεργασίες μας σχετικά με το ιστορικό της υποψήφιας συνεργάτιδας εταιρείας, ελέγχοντας πιθανές παραβάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών. Παράλληλα, εξετάζουμε σε βάθος την αξιοπιστία, την τεχνογνωσία, και τις επιδόσεις του υποψήφιου συνεργάτη.
- Αξιολογούμε, σε ετήσια βάση τις υφιστάμενες συνεργασίες βάσει συγκεκριμένων διαδικασιών, για την ποιότητα της εργασίας αλλά και το επίπεδο συνεργασίας.
- Αντίστοιχα, σε ό,τι αφορά στην ένταξη νέων προμηθευτών ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία που περιλαμβάνει έλεγχο και καταγραφή των εταιρικών και οικονομικών τους στοιχείων (ΦΕΚ, ισολογισμοί κ.λπ.).
- Σε ό,τι αφορά στους διεθνείς προμηθευτές και συνεργάτες μας, ιδιαίτερης σημασίας είναι οι αξιολογήσεις που λαμβάνουν από τους οίκους αναλύσεων, όπως η Gartner, η Forrester κ.ά.

Πελάτες

Στην Uni Systems, αναγνωρίζουμε τον ρόλο που έχουμε για την υπεύθυνη λειτουργία της αλυσίδας αγορών και πωλήσεών μας. Στο πλαίσιο αυτό, το τμήμα Ελέγχου Πιστώσεων ελέγχει και αξιολογεί εκ των προτέρων τους νέους πελάτες με συγκεκριμένη διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει κυρίως έλεγχο των οικονομικών δεδομένων μέσω εταιρειών παροχής υπηρεσιών Διαχείρισης Πιστωτικού Κινδύνου.

Παράλληλα, αντίστοιχος έλεγχος διενεργείται σε τακτά χρονικά διαστήματα και για υφιστάμενους πελάτες. Σε περίπτωση ευρημάτων που μπορεί να διακυβεύσουν τη θέση και τη ρευστότητα της εταιρείας και των συνεργατών μας, γίνονται ενέργειες αντιμετώπισης και προάσπισης των συμφερόντων της εταιρείας.

Η επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
• Συνέχιση πραγματοποίησης αξιολογήσεων για το δίκτυο συνεργατών.	176 Προμηθευτές της Εταιρείας και 110 τεχνικών του Δικτύου Uni Systems Support Centre αξιολογήθηκαν μέσα στο 2021	Καθορισμός μεθοδολογίας βάσει της οποίας θα εισάγουμε κριτήρια ESG στην αξιολόγηση βασικών προμηθευτών
• Επέκταση συνεργασιών στις περιοχές banking, big data analytics, cloud, digital signage.	Σε εξέλιξη	Επέκταση συνεργασιών στις περιοχές banking, big data analytics, cloud, cybersecurity, managed services, customer experience.
• Διερεύνηση συμμετοχών ή εξαγορών σε περιοχές digital onboarding και SAP services.	Digital onboarding: εξαγοράστηκε ποσοστό 60% της Intelli Solutions	Σε εξέλιξη η διερεύνηση συμμετοχών στην περιοχή SAP services
• Ευρύτερη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας διαμόρφωσης πολιτικής σε τεχνολογικές περιοχές στην Ελλάδα & στο εξωτερικό.	Σε εξέλιξη	
• Διεύρυνση θυγατρικών εταιρειών στο εξωτερικό (2 χώρες), ένταξη τουλάχιστον 10 νέων πελατών εξωτερικού.	Μερική επίτευξη	
• Διεύρυνση των συνεργατών με near/offshore development centers.	Σε εξέλιξη	

Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία



Υπεύθυνες και καινοτόμες λύσεις και υπηρεσίες

Η παροχή των υπεύθυνων και καινοτόμων υπηρεσιών και λύσεων εστιάζεται σε τρεις βασικούς άξονες:

A) Παροχή λύσεων που οδηγούν στο ψηφιακό μετασχηματισμό και την ικανοποίηση των πελατών

Στόχος μας είναι η αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών μας και η δημιουργία μιας ολοκληρωμένης πορείας σταδιακής μετάβασής τους σε ένα περιβάλλον ψηφιακό και βιώσιμο. Σε αυτό το πλαίσιο, δημιουργούμε λύσεις και παρέχουμε υπηρεσίες που επιτρέπουν την ανάπτυξη της καινοτομίας.

Παράλληλα, φροντίζουμε να ανιχνεύουμε τον βαθμό ικανοποίησής των πελατών μας και διεξάγουμε σε ετήσια βάση έρευνα ικανοποίησης σε επιλεγμένες ομάδες.

Σε ό,τι αφορά στη μεθοδολογία διαχείρισης παραπόνων πελατών, υπάρχουν τρία βασικά κανάλια μέσω των οποίων αυτά καταγράφονται: α) μέσω της έρευνας ικανοποίησης πελατών, β) μέσω των steering committees των έργων, και, γ) μέσω επίσημης επικοινωνίας από τον πελάτη.

Υπεύθυνο τμήμα για τη διαχείριση παραπόνων είναι το Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας, το οποίο καταγράφει και παρακολουθεί τα παράπονα και κατ' επέκταση τις βελτιωτικές ενέργειες, όπου αυτές απαιτούνται.

B) Έρευνα, Ανάπτυξη και Καινοτομία

Η επένδυση μας στην έρευνα, ανάπτυξη και καινοτομία τροφοδοτεί τη μακροχρόνια βιώσιμη ανάπτυξη. Το πλάνο επιτρέπει τον εντοπισμό λύσεων και συνεργασιών και την ενασχόληση με νέες τεχνολογίες. Τα παραπάνω εξελίσσουν τον τρόπο προσέγγισής μας στην πληροφορική και την εκπαίδευσή μας σε νέα ανοικτά πρότυπα συνεργασίας που καλύπτουν μεγάλο εύρος τομέων.

Γ) Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Uni Systems

Οι ανάγκες μετασχηματισμού των πελατών μας για την υποστήριξη της μετάβασής τους σε ένα ψηφιακό μέλλον, υποδεικνύουν πρωτίστως τον μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό της ίδιας της εταιρείας μας και των λειτουργιών της. Σε αυτό το πλαίσιο επανεξετάζουμε τον τρόπο που αξιοποιείται η πληροφορική και η τεχνολογία καθώς και η οργάνωση των διαδικασιών μας με στόχο την εξέλιξη της επιχειρηματικής μας απόδοσης. Έχει ξεκινήσει και υλοποιείται σταδιακά εσωτερικό έργο (UniApprovals) ψηφιοποιήσεις σημαντικών εσωτερικών διαδικασιών καθώς και υιοθέτησης καινοτόμων εργαλείων υποστήριξης επιχειρησιακών δραστηριοτήτων όπως οι πωλήσεις (Monday) και η διαχείριση της Καινοτομίας (BrightIdea)

Επιπλέον το νέο στρατηγικό σχέδιο ανάπτυξης της εταιρίας (2022-2026) περιλαμβάνει επιλεγμένες πρωτοβουλίες βελτίωσης της απόδοσης σε τομείς όπως: Διαχείριση Χαρτοφυλακίου, Κοστολόγηση και Τιμολογιακή Πολιτική, Πωλήσεις, Διαχείριση Πόρων & Πυραμίδας, Μετασχηματισμός Μοντέλου Παράδοσης και Διαχείριση Περιθωρίου Κέρδους.

Innovation Center

Με βάση τις πρωτοβουλίες και τις δραστηριότητες του τμήματος Research Development και Innovation, η Uni Systems έθεσε τις βάσεις για τη δημιουργία του Innovation Center του Ομίλου Quest, **iQnovus**, απαντώντας με καινοτόμες λύσεις στις προκλήσεις των εταιριών του μέσω συγκεκριμένων Working Groups. Το Innovation Center υποστηρίζει τη μεταφορά γνώσης, την παρακολούθηση των τάσεων της αγοράς, την προσέλκυση ταλέντων, τη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών, τη χρήση εργαλείων και μεθόδων διαχείρισης καινοτομίας και την προσέλκυση χρηματοδοτήσεων και επενδύσεων. Το Innovation Center διαχειρίζεται Clusters, Competence Centers και Digital Innovation Hubs μέσα από ένα ευρύ οικοσύστημα που περιλαμβάνει εκτός από τις εταιρείες του Ομίλου, ακαδημαϊκά ιδρύματα, μικρότερες εταιρείες και start-ups και εταιρείες με συγκεκριμένη τεχνογνωσία.

Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού



Ουσιαστικό θέμα: Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους

Η Uni Systems οφείλει τα 58 και πλέον χρόνια επιτυχημένης και αδιάλειπτης πορείας της στην Πληροφορική στην τεχνική κατάρτιση, στις δεξιότητες του εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού της και στην ικανότητα της ηγεσίας να διαβλέπει τις τάσεις και τις ευκαιρίες της αγοράς. Σε αυτό το πλαίσιο, ο διαρκής μετασχηματισμός της εταιρείας ήταν πάντοτε ένα από τα βασικά δομικά στοιχεία που διαμορφώνουν τις δραστηριότητές της.

Σημαντικά γεγονότα του 2021:

- Κατάρτιση νέου πενταετούς αναπτυξιακού σχεδίου υπό την καθοδήγηση της διεθνούς εταιρείας επιχειρηματικών συμβούλων Oliver Wyman. Η στρατηγική προβλέπει εστίαση και σημαντική ανάπτυξη σε πέντε οριζόντιες ψηφιακές περιοχές (Cloud, Managed Services, Data & Analytics, Cybersecurity και Customer Experience) καθώς και σε τρεις κάθετες αγορές ιδιαίτερου ενδιαφέροντος (Ελληνικός Δημόσιος Τομέας, Υπηρεσίες και Οργανισμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Τραπεζικός / Χρηματοοικονομικός Τομέας)
- Επένδυση στην νεοφυή εταιρεία PROBOTEK ειδίκευση στην τεχνολογία Internet of Drones και συμμετοχή στο μετοχικό σχήμα με εξαγορά ποσοστού 24,9% των μετοχών.
- Δημιουργία θυγατρικής εταιρείας στην Ισπανία.

- Απόκτηση ποσοστού 60% της Intelli Solutions.
- Εξαγορά ποσοστού 20% στην νεοφυή εταιρεία Ortechain που διαθέτει με ιδιοπαραγώμενο cloud-based λογισμικό και λύσεις ηλεκτροκίνησης και ψηφιακής σήμανσης (digital signage).
- Ίδρυση από κοινού με τις TETRAGON και Mobics, της Museotek, της εταιρείας που μέσω της ψηφιακής της πλατφόρμας, παρέχει σε σχολεία τη δυνατότητα για την εξ αποστάσεως και σε πραγματικό χρόνο περιήγηση σε μουσεία, συλλογές και άλλους χώρους πολιτισμού.
- Οι επενδύσεις σε Έρευνα & Ανάπτυξη κατά το 2021 ξεπέρασαν το €1 εκ.

ΣΤΟΧΟΙ 2022

- 20% αύξηση σε digital solutions
- Αύξηση 10% στις δαπάνες R&D
- Αναμενόμενα έσοδα R&D €2 εκ.

Περιβάλλον



Παρακολουθούμε τις εξελίξεις που σχετίζονται με την περιβαλλοντική διαχείριση και φροντίζουμε για την εφαρμογή των σχετικών κανονιστικών πλαισίων και κανονισμών με στόχο οι λειτουργίες μας να έχουν το μικρότερο δυνατό αποτύπωμα στο περιβάλλον. Ως εταιρεία υπηρεσιών, στοχεύουμε στη συνεχή μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και την αυξανόμενη χρήση ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές.

Κλιματική αλλαγή

Καταβάλλουμε προσπάθειες να μειώσουμε το περιβαλλοντικό μας αποτύπωμα και επιλέγουμε τεχνολογίες που βελτιστοποιούν τη διαχείριση της ενέργειας, εξοικονομούν κόστος και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος. Στη Uni Systems εφαρμόζουμε ένα ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, πιστοποιημένο σύμφωνα με το ISO/IEC 14001:2015.

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

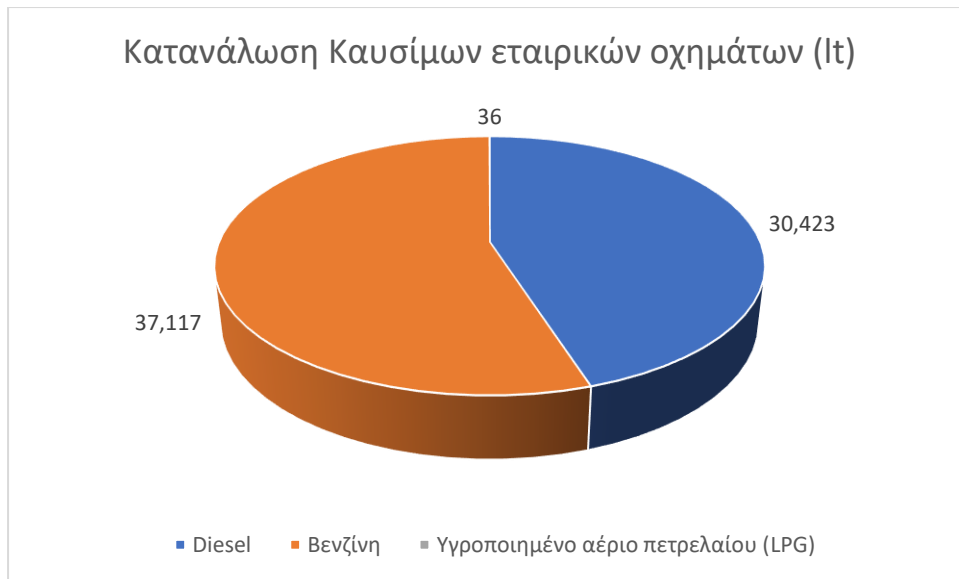
Παράλληλα, στοχεύουμε στην αποτελεσματική διαχείριση των αερίων θερμοκηπίου. Το 2021 μειώσαμε τις άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου κατά 4%. Αναλυτικά οι άμεσες και έμμεσες εκπομπές αναγράφονται στους παρακάτω πίνακες.

Άμεσες εκπομπές (Ισοδύναμο CO ₂)(τόνοι)	2020	2021
	163,45	156,87

Έμμεσες εκπομπές Ισοδύναμο CO ₂ (τόνοι)	2020	2021
	2.087,16	1.576,43

- Σημείωση : Οι μετρήσεις Scope 1 (άμεσες εκπομπές) και Scope 2 (έμμεσες εκπομπές) αφορούν μόνο τις δραστηριότητές της Uni systems Ελλάδας.

Οι δραστηριότητές μας απαιτούν τη χρήση εταιρικών οχημάτων και σε αυτό το πλαίσιο καταγράφουμε την κατανάλωση με σκοπό τη μείωση του ανθρακικού μας αποτυπώματος. Αναλυτικά οι καταναλώσεις αναγράφονται στο παρακάτω γράφημα.



Κατανάλωση ενέργειας

Η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας εντός της εταιρείας το 2021 ανήλθε στις 3.6668.380 (kWh) καταγράφοντας 3% αύξηση. Το 29,4% της ηλεκτρικής ενέργειας προέρχεται από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ).

ΣΤΟΧΟΙ 2022- ESG Στρατηγική

Αύξηση κατά 4% στη αγορασμένη ηλεκτρική ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές

6% του εταιρικού στόλου οχημάτων να μεταβούν σε ηλεκτροκίνηση ή υβριδικά αυτοκίνητα

Εισαγωγή πολιτικής χωρίς χαρτί (όπου είναι εφικτό)

Συνεισφορά στην κοινωνία

Το έτος 2021 πραγματοποιήσαμε μία σειρά από δράσεις με σκοπό την ενίσχυση της κοινωνίας μας. Παρακάτω παρουσιάζονται επιγραμματικά οι δράσεις μας. .

- Η Uni Systems συμμετείχε στο Μαραθώνιο της Αθήνας όπου έλαβαν μέρος 29 συνάδελφοι με έξοδα της εταιρείας.
- Γεφυρώνουμε τον επιχειρηματικό με τον ακαδημαϊκό κόσμο: α) μέσω πρωτοβουλιών και συνεργασιών της ομάδας Καινοτομίας και β) πραγματοποιώντας στοχευμένες παρουσιάσεις σε ομάδες νέων αποφοίτων τους δίνουμε τη δυνατότητα να κατανοήσουν τα εργασιακά μοντέλα.
- Στηρίζουμε τεχνολογικές και μαθητικές κοινότητες όπως το Ministry of Testing και την κοινότητα της Microsoft και την ελληνική ομάδα για τη συμμετοχή της στο European Cybersecurity Challenge.
- Μέσω του οικοσυστήματος Καινοτομίας μας υποστηρίζουμε τις μικρότερες εταιρείες σε διάφορες λειτουργίες τους, όπως σε θέματα διαμόρφωσης της τιμολογιακής τους πολιτικής, marketing, πωλήσεων κ.α.
- Στηρίζουμε σταθερά το Κέντρο Βρεφών «Η Μητέρα» και τα υποστηριζόμενα από αυτό ιδρύματα.
- Είμαστε μέλος του δικτύου εταιρειών που στηρίζουν το «Μπορούμε».
- Υποστηρίζουμε το Σωματείο «Διάζωμα» για τη διάσωση της πολιτιστικής μας κληρονομιάς.
- Προσφέραμε υποτροφία στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς για το τμήμα Χρηματοοικονομικού.
- Τα Χριστουγεννιάτικα δώρα προσωπικού παραγγέλθηκαν από τοπικούς παραγωγούς της Βορείου Ευβοίας των οποίων οι αγροτικές παραγωγές επλήγησαν κατά τη διάρκεια των καταστροφικών πυρκαγιών του καλοκαιριού 2021.

Μελλοντικοί Στόχοι

Uni Systems		
SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
SDG 8	Οικονομική Επίδοση	- Αύξηση εσόδων >10% - Αύξηση EBITDA >10% - Αύξηση EBT >10%.
SDG 16	Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.
SDG 16	Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές	- Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο. - Προσαρμογή στο νέο νόμο περί Εταιρικής Διακυβέρνησης (Ν. 4706/2020).
SDG 9,16	Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων, ποιότητας υπηρεσιών και επιχειρησιακής συνέχειας	- Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%. - Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων
SDG 9,16	Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών	- Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση μηδενικών τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων - Καλύτερη δυνατή προσπάθεια για τη διατήρηση μηδενικών περιστατικών παραβίασης δεδομένων (ESG Στόχος) - Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις data protection και information security όλων των εργαζομένων
SDG 13	Περιβάλλον	- Αύξηση κατά 4% στη αγορασμένη ηλεκτρική ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές 6% του εταιρικού στόλου οχημάτων να μεταβούν σε ηλεκτροκίνηση ή υβριδικά αυτοκίνητα - Εισαγωγή πολιτικής χωρίς χαρτί (όπου είναι εφικτό)
SDG 8	Ενίσχυση της απασχόλησης, παροχή αξιοπρεπών αμοιβών και ανάσχεση της μετανάστευσης εξειδικευμένων επαγγελματιών	- Διατήρηση και ενίσχυση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού. - Συμμετοχή σε 12-14 career events μέσα στο 2022 - Ενίσχυση προγραμμάτων πρακτικής (internships) - Διατήρηση της κινητικότητας προσωπικού (turnover) στα επίπεδα του 2021 (11,9%). - Δημιουργία 110 νέων θέσεων εργασίας.

		• Συμμετοχή σε τουλάχιστον ένα πρόγραμμα ενίσχυσης των θέσεων εργασίας για γυναίκες •
SDG 4	• Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων	• Αύξηση 2,5% ωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο
SDG 3	• Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.	• Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας • Διατήρηση του δείκτη LTIFF κάτω από 2,3 & TRIR κάτω από 1,2 • Ενίσχυση εργασιακής κουλτούρας για την Διαφορετικότητα, Ενσωμάτωση & Συμπερίληψη (D&I) • Εκπαίδευση σε θέματα Βίας & Παρενόχλησης καλύπτοντας όλους τους εργαζομένους • Δημιουργία πολιτικής teleworking
SDG 12	• Υπεύθυνη Επιχειρηματική Δραστηριότητα	• Καθορισμός μεθοδολογίας βάσει της οποίας θα εισάγουμε κριτήρια ESG στην αξιολόγηση βασικών προμηθευτών • Επέκταση συνεργασιών στις περιοχές banking, big data analytics, cloud, cybersecurity, managed services, customer experience. • Σε εξέλιξη η διερεύνηση συμμετοχών στην περιοχή SAP services • Σε εξέλιξη η διεύρυνση συνεργασιών με near/offshore development centers
SDG 8, 9	• Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους	• 20% αύξηση σε digital solutions • Αύξηση 10% στις δαπάνες R&D • Αναμενόμενα έσοδα R&D €2 εκ.

Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI

[GRI 102-55]

Αυτή η έκθεση της Uni Systems αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI (<https://www.quest.gr/>).

Ο συμπληρωμένος πίνακας Περιεχομένων GRI Θα συμπεριληφθεί στην έκθεση όταν ολοκληρωθεί το σχεδιαστικό της.

ACS

Αποστολή μας ο Άνθρωπος

Τα Highlights του 2021 – ACS

Οικονομικά στοιχεία

- ✓ 7,3% αύξηση στον κύκλο εργασιών

Περιβάλλον (E)

- ✓ 4,6% μείωση έμμεσων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (Scope 2 emissions)
- ✓ 7% μείωση της έντασης εκπομπών
- ✓ 100 νέες θέσεις στάθμευσης για ηλεκτρικά αυτοκίνητα

Κοινωνία (S)

- ✓ 555 εργαζόμενοι
- ✓ 1.033 ανθρωποώρες εκπαίδευσης και 4.566 ώρες κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων ACS μέσω e-learning
- ✓ €889.302 κοινωνική συνεισφορά

Διακυβέρνηση (G)

- ✓ Μηδενικά περιστατικά και καταγγελίες για θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές
- ✓ Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο

Περιεχόμενα

Σχετικά με την Έκθεση	121
ACS – Ποιοι είμαστε.....	121
Δημιουργώντας Αξία <IR> - Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη <IR>	123
Οικονομική επίδοση	124
Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα ουσιαστικά θέματα	126
Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης.....	130
Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	131
Προστασία των ιδιωτικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής των πελατών μας	132
Οι άνθρωποί μας	134
Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	134
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού.....	135
Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων.....	136
Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα	137
Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	137
Ψηφιακή καινοτομία	140
Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	140
Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών	142
Περιβάλλον	143
Κλιματική αλλαγή.....	143
Κυκλική οικονομία	146
Συνεισφορά στην κοινωνία.....	148
Μελλοντικοί Στόχοι	150
Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI	152

Σχετικά με την Έκθεση

[GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56]

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της ACS αφορά την περίοδο 1.1.2021 - 31.12.2021. Η παρούσα έκθεση αποτελεί την 8^η ετήσια έκθεσή μας και συντάχθηκε σύμφωνα με τη βασική επιλογή (core option) του προτύπου Global Reporting Initiative (GRI).

Αυτή η έκθεση της ACS αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI ενώ παράλληλα, περιλαμβάνει επιλεγμένους, βασικούς, προηγμένους και κλαδικούς δείκτες, του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2022 που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών (<https://www.quest.gr/>).

Παράλληλα στην έκθεση του Ομίλου Quest υπάρχει η παρουσίαση της νέας ESG στρατηγικής του Ομίλου από την οποία οι στόχοι έχουν ενσωματωθεί στα επιχειρηματικά μοντέλα των εταιρειών της.

ACS

Η ACS είναι ηγέτης στον τομέα των ταχυμεταφορών στην Ελλάδα. Με πάνω από 40 χρόνια εμπειρίας, η ACS δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στην Αλβανία και στη Βουλγαρία με τοπικούς αντιπροσώπους. Η εταιρεία διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφορών στην Ελλάδα, με περισσότερα από 600 σημεία εξυπηρέτησης και 3.000 εξειδικευμένους εργαζομένους. Διαθέτουμε πιστοποιήσεις σε θέματα ποιότητας (ISO 9001:2015) και περιβάλλοντος (ISO 14001:2015). Η ACS διαχειρίζεται κάθε χρόνο περισσότερες από 60 εκ. διακινούμενες αποστολές, παρέχοντας 100% κάλυψη στην Ελλάδα και το εξωτερικό έχοντας αναπτύξει συνεργασίες με τις μεγαλύτερες διεθνείς εταιρείες. Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται επί της οδού Ασκληπείου 25, 145 68, Κρυονέρι Αττικής.

Το όραμά και η αποστολή μας είναι να παραμείνουμε η κορυφαία εταιρεία ταχυμεταφορών στην Ελλάδα και την Κύπρο. Για το λόγο αυτό επικεντρωνόμαστε στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη συνεχή αύξηση της αξίας της εταιρείας. Αντιμετωπίζουμε τις προκλήσεις της εποχής και του ανταγωνισμού με μακροπρόθεσμο σχεδιασμό, τόλμη και δημιουργικότητα.

Οι Αξίες μας

- Εξυπηρέτηση του Πελάτη και παροχή προστιθέμενης αξίας
- Ήθος και ακεραιότητα
- Σεβασμός και εμπιστοσύνη
- Ομαδικότητα / Συμπόνοια στη λήψη αποφάσεων
- Σεβασμός συναδέλφων και συνεργατών

Βραβεία και Διακρίσεις 2021

- **Diamonds of the Greek Economy** – Βραβείο οικονομικά υγιέστερης και ταχύτερα αναπτυσσόμενης εταιρεία στην αγορά ταχυμεταφορών και απλού ταχυδρομείου από τη New Time Publishing.
Υπό την αιγίδα του Χρηματιστηρίου Αθηνών και του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (ΕΟΤ).
- **True Leaders of the Greek Economy** - Διάκριση "True Leader" της Ελληνικής Οικονομίας για την ACS, ως η κορυφαία εταιρεία του κλάδου της, με βάση την ανάπτυξη των βασικών οικονομικών της μεγεθών από την ICAP Group
Υπό την αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ).
- **Πρωταγωνιστές της Ελληνικής Οικονομίας, "Οι Πρωταγωνιστές των Κλάδων", κλάδος "Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς"** - Ανάδειξη της ηγετικής θέσης της ACS στην αγορά, βάσει αντικειμενικών οικονομικών δεικτών και κριτηρίων, από την Direction Business Network
Υπό την αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ).
- **«Bravo in Action»** - αριστείο στα Bravo Sustainability Dialogue & Awards 2021 για την πρωτοβουλία της ACS να προσφέρει δωρεάν τις υπηρεσίες της και το πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων της στη διάθεση ΜΚΟ και άλλων φορέων για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19.

Πιστοποιήσεις 2021

- ISO 9001:2015 Certificate: Σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- ISO 14001:2015 Certificate Σύστημα διαχείρισης περιβάλλοντος

Δημιουργώντας Αξία <IR>- Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη <IR>

Input / Εισροές	Επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές	Output / Εκροές	Outcomes		
			Επιδράσεις για την εταιρεία	Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της	Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, στην κοινωνία και το περιβάλλον
Financial capital Ίδια κεφάλαια. Δανεισμός. Manufactured capital Κτήρια και υποδομές. Εξοπλισμός. Intellectual capital Πνευματική ιδιοκτησία. Λογισμικό και συστήματα. Διαδικασίες και πολιτικές. Human capital Ανθρώπινο δυναμικό. Πρακτικές υγείας και ασφάλειας, σεβασμός των ανθρώπινων δικαιωμάτων. Social and relationship capital Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Natural capital Δράσεις και πρωτοβουλίες που προστατεύουν το περιβάλλον και ελαχιστοποιούν τις αρνητικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες.	Δημιουργία στρατηγικής ESG η οποία βασίζεται σε τέσσερις (4) θεμελιώδεις στρατηγικούς πυλώνες και περιλαμβάνει βραχυπρόθεσμους, μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους. Οι πυλώνες είναι: 1. Περιβάλλον 2. Οι άνθρωποί μας 3. Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα 4. Βιώσιμα προϊόντα Πραγματοποίηση επενδύσεων.	Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς. Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές. Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων). Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας. Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό.	Ανάπτυξη καινοτομίας. Αύξηση μεριδίου αγοράς. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον κλάδο και στην αγορά σε θέματα εταιρικής βιωσιμότητας. Μακροπρόθεσμη μείωση εξόδων.	Διατήρηση και βελτίωση υγιούς οικονομικής θέσης και ανάπτυξη της κερδοφορίας. Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Παροχή καινοτόμων υπηρεσιών. Δημιουργία θέσεων εργασίας και αύξηση του ποσοστού των εργαζομένων που παραμένουν στη εταιρεία ετησίως. Δημιουργία ευκαιριών εξέλιξης, εκμάθησης και βελτίωσης των δεξιοτήτων για τους εργαζομένους.	SDGs 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 16, 17

Οικονομική επίδοση



Το 2021, με τη σταδιακή πάροδο της πανδημίας και την αποκατάσταση της αγοράς (από 10/5 που έληξε το lockdown), η εταιρεία επανήλθε στους συνήθεις ρυθμούς και χρόνους παράδοσης, παρουσιάζοντας οικονομική ανάπτυξη της τάξεως του +7,3% στον κύκλο εργασιών και αύξηση της προ φόρων κερδοφορίας (+36%).

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1]

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (€ x 1000)				
		2019	2020	2021
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα	110.156	127.515	137.472
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη	78.545	105.361	109.223
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	21.350	23.815	26.321
	Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	780	1.004	957
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	3.365	2.643	1.423
	Κοινωνικές επενδύσεις	173	436	158

Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά ACS*	
2021	€889.302
2020	€845.435
2019	€512.874

*σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών και χρηματική συνεισφορά.

Η Επίδοση μας – Οι Στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους άνω του 10%.	Ποσοστό περιθωρίου κέρδους: 13,60%	Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους άνω του 10%.
Ανάπτυξη πωλήσεων από e-Commerce άνω του 10%.	Αύξηση πωλήσεων από e-Commerce (αντικαταβολές): 12,9%	Ανάπτυξη πωλήσεων από e-Commerce άνω του 10%.

Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά ίσο ή μεγαλύτερο του 10%.	Αύξηση πωλήσεων: 7,8%	Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά ίσο ή μεγαλύτερο του 10%.
Διατήρηση ή αύξηση του μεριδίου στις αγορές που δραστηριοποιείται η εταιρεία (Post και Courier).	Διατήρηση των μεριδίων αγοράς (Courier και Post)	Διατήρηση των μεριδίων αγοράς (Courier και Post)

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2021, η οποία είναι αναρτημένη στον [ιστότοπο](#) της μητρικής εταιρείας, υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες για τα οικονομικά μεγέθη της ACS και των υπολοίπων θυγατρικών του Ομίλου.

Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και τα ουσιαστικά θέματα

Οι ανάγκες και οι απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών στα θέματα που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση, αποτελούν κινητήριο άξονα για τη λειτουργία της ACS. Για την εκπόνηση της έκθεσης πραγματοποιήσαμε διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη, μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, με σκοπό την αναγνώριση των ουσιαστικών θεμάτων της εταιρείας.

Οι κατηγορίες ενδιαφερόμενων μερών της ACS είναι οι ακόλουθες:

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

Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων

[GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49]

Η αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων πραγματοποιήθηκε με την ολοκλήρωση των τριών σταδίων που περιγράφονται παρακάτω:

A. Αναγνώριση των σχετικών θεμάτων της ACS

Μέσω διαβούλευσης των ενδιαφερόμενων μερών, αναγνωρίστηκαν τα ουσιαστικά θέματα που αφορούν το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διακυβέρνηση. Η διαβούλευση με τα εξωτερικά και τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου με σκοπό την ιεράρχηση της σημαντικότητας των ουσιαστικών θεμάτων (η κλίμακα αξιολόγησης ήταν από το 1-Καθόλου σημαντικό μέχρι το 5 - Ζωτικής σημασίας).

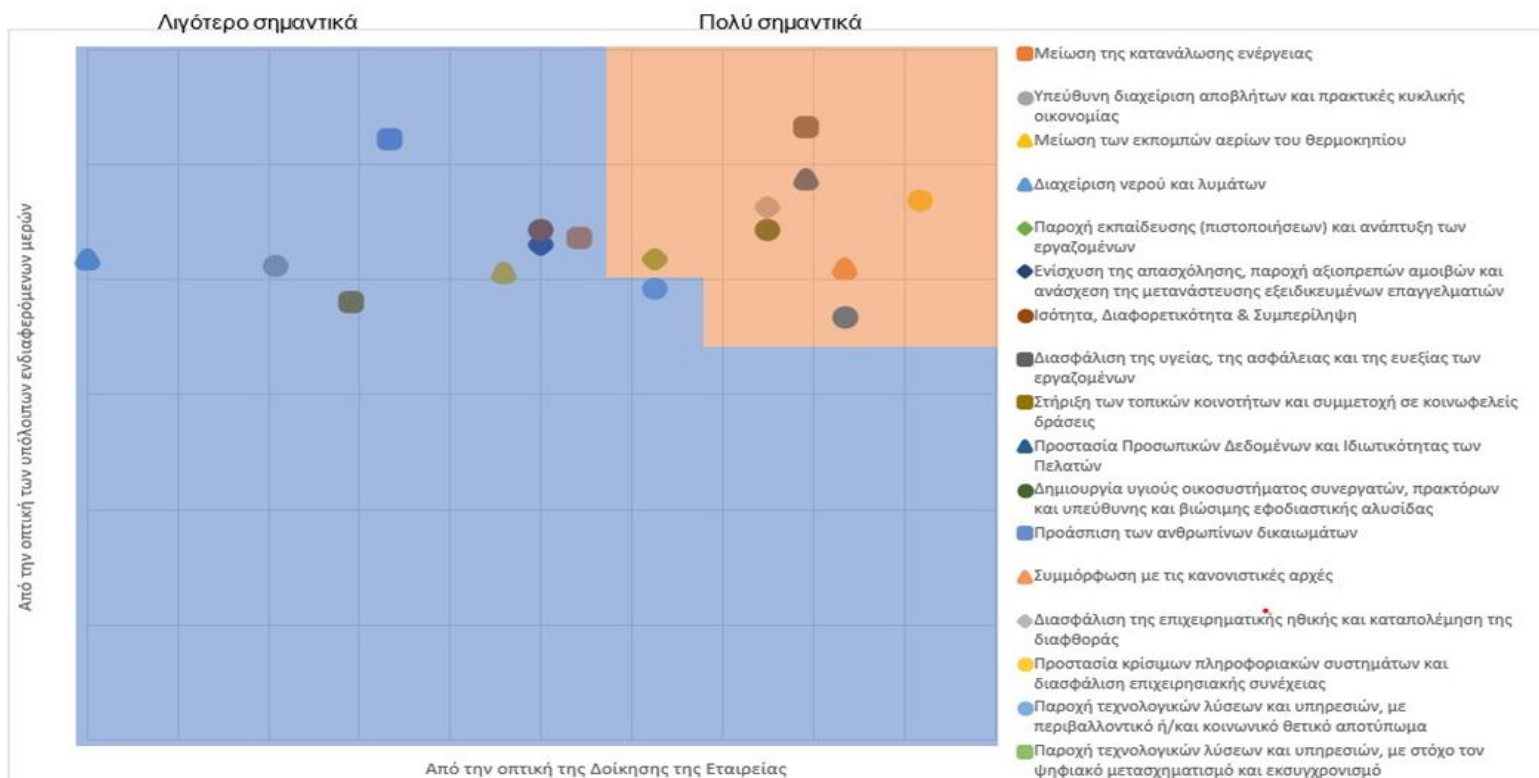
B. Ιεράρχηση των θεμάτων

Για την ιεράρχηση των θεμάτων λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών του προτύπου GRI.

Γ. Επικύρωση

Στο πλαίσιο της επικύρωσης των ουσιαστικών θεμάτων, λήφθηκε υπόψιν η Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών του προτύπου GRI.

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα για την ACS:



Ουσιαστικά θέματα

[GRI 102-46, GRI 103-1]

Ο παραπάνω πίνακας παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν από τη διαβούλευση των ενδιαφερόμενων μερών και τη σύνδεσή τους με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα θεωρείται σημαντικό		Όρια επίδρασης	
	Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα από το θέμα	Επίδραση στην ACS	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων	Στόχοι 8,10	Εργαζόμενοι	ναι	Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας	Στόχοι 8,16	Εργαζόμενοι	ναι	Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών	Στόχοι 9,16	- Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Πελάτες - Αντιπρόσωποι ACS	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Αντιπρόσωποι ACS
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς	Στόχος 16	- Εργαζόμενοι - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Επιχειρηματική κοινότητα	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Αντιπρόσωποι ACS - Κοινωνικοί Φορείς ή Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) - Μέσα ενημέρωσης - Πελάτες
Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές	Στόχος 16	- Εργαζόμενοι - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Πελάτες - Αντιπρόσωποι ACS - Κοινωνικοί Φορείς ή Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) - Μέσα ενημέρωσης

Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων)	Στόχοι 4, 8,10	Εργαζόμενοι	ναι	- Επιχειρηματική κοινότητα - Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας	Στόχοι 12	- Εργαζόμενοι - Επιχειρηματικοί Συνεργάτες - Επιχειρηματική κοινότητα	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Πελάτες
Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό	Στόχος 9	Επιχειρηματικοί Συνεργάτες	ναι	- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς - Πελάτες

Το μοντέλο της Εταιρικής Διακυβέρνησης



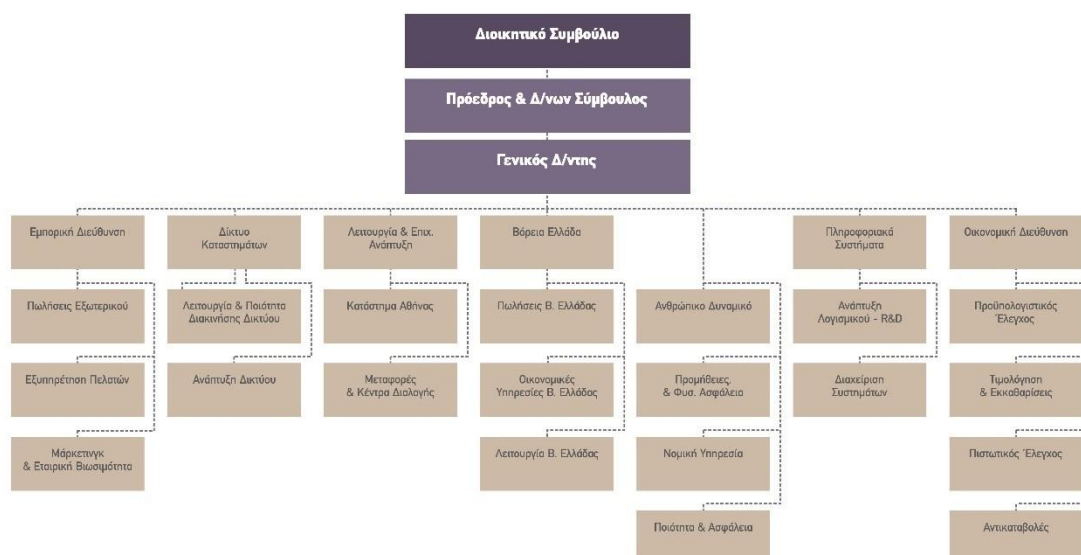
Εταιρική Διακυβέρνηση

Η ACS διοικείται από ένα συνεκτικό, ευέλικτο και άρτια δομημένο πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης. Ακολουθούμε την ελληνική νομοθεσία, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την υπεύθυνη λειτουργία και τη λήψη σημαντικών αποφάσεων με συλλογικό τρόπο. Σκοπός μας είναι η βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας προστατεύοντας παράλληλα τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών μας.

Η ACS τηρεί Κανονισμό Εσωτερικού Ελέγχου και Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου.

Διοικητικό Συμβούλιο
Απόστολος Γεωργαντζής, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Ευτυχία Κουτσουρέλη, Αντιπρόεδρος
Κωνσταντίνος Μενεγάκης, Γενικός Διευθυντής, Μέλος
Θεόδωρος Φέσσας, Μέλος
Μάρκος Μπιτσάκος, Μέλος .
Κωνσταντίνος Ρήγας, Μέλος

Οργανόγραμμα



Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, διαχειρίζεται τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής

Ευθύνης. Λειτουργούμε με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση

Ουσιαστικό
θέμα



Ουσιαστικό θέμα: Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.

Ουσιαστικό
θέμα



Ουσιαστικό θέμα: Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.

[GRI 103-2]

Η επιχειρηματική ηθική και η συμμόρφωση με τη νομοθεσία αποτελούν απόλυτες αξίες, άρρηκτα συνυφασμένες με το επιχειρηματικό μοντέλο, την ιστορία, τη φήμη και την ικανότητά μας να επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.

Εφαρμόζουμε την Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων με την οποία εντοπίζονται και καταγράφονται κίνδυνοι καθώς και τα μέτρα αντιμετώπισής τυχόν περιστατικών μη συμμόρφωσης αναφορικά με τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό. Ακολουθούμε επίσης την Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας του Ομίλου Quest, με στόχο την ενσωμάτωση της ηθικής συμπεριφοράς στην καθημερινή εργασία και κουλτούρα των εργαζομένων μας.

Έχουμε δημιουργήσει ένα δομημένο μηχανισμό ελέγχου, με βάση τον οποίο οι εργαζόμενοι οφείλουν να καταγγέλλουν οποιοδήποτε περιστατικό, το οποίο πιστεύουν ότι αντίκειται στην Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας. Όλες οι καταγγελίες διερευνώνται από επιτροπή εξουσιοδοτημένων Διευθυντών.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 419-1, GRI 205-3, GRI 206-1]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
- Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές - Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και	- Μηδενικά περιστατικά ή/και καταγγελίες για θέματα: - Διαφθοράς - Αθέμιτου ανταγωνισμού - Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές - Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	- Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές - Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

περιβαλλοντικό πλαίσιο.		
----------------------------	--	--

Προστασία των ιδιωτικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής των πελατών μας



Ουσιαστικό θέμα: Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας



Ουσιαστικό θέμα: Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών.

[GRI 103-2]

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest που έχουμε υιοθετήσει, εφαρμόζουμε ειδικές πολιτικές και διαδικασίες. Οι διαδικασίες αυτές αφορούν:

- την ασφάλεια μεταφορών,
- τη διασφάλιση και προστασία του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών,
- την ασφάλεια των ταχυδρομικών υπηρεσιών και τη διασφάλιση της εχεμύθειας,
- την άρση του απορρήτου των επικοινωνιών και την αποτίμηση πληροφοριακού κινδύνου
- την ασφάλεια διαχείρισης εικόνων

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης ACS]

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης αποστολών κατά τη διακίνηση		
Έτος	Σύνολο Αποστολών	Καταγγελίες
2021	60,6 εκ.	0
2020	64,3 εκ.	0
2019	62,5 εκ.	1
2018	54,9 εκ.	0

ΣΤΟΧΟΙ 2022

1. Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.

2. Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων, που αφορούν παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών.
3. Διατήρηση ή βελτίωση ποσοστού διαθεσιμότητας συστημάτων άνω του 99,9%.
4. Μηδενικές παραβιάσεις δικτύων / συστημάτων .
5. ESG Στόχος - Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013.
6. Χρήση ιστότοπου αποκατάστασης καταστροφών (Disaster Recovery Site) για τα πιο κρίσιμα συστήματα Information Technology (IT) και πρόθεση πιστοποίησης του κατά ISO 22301.

Οι άνθρωποί μας



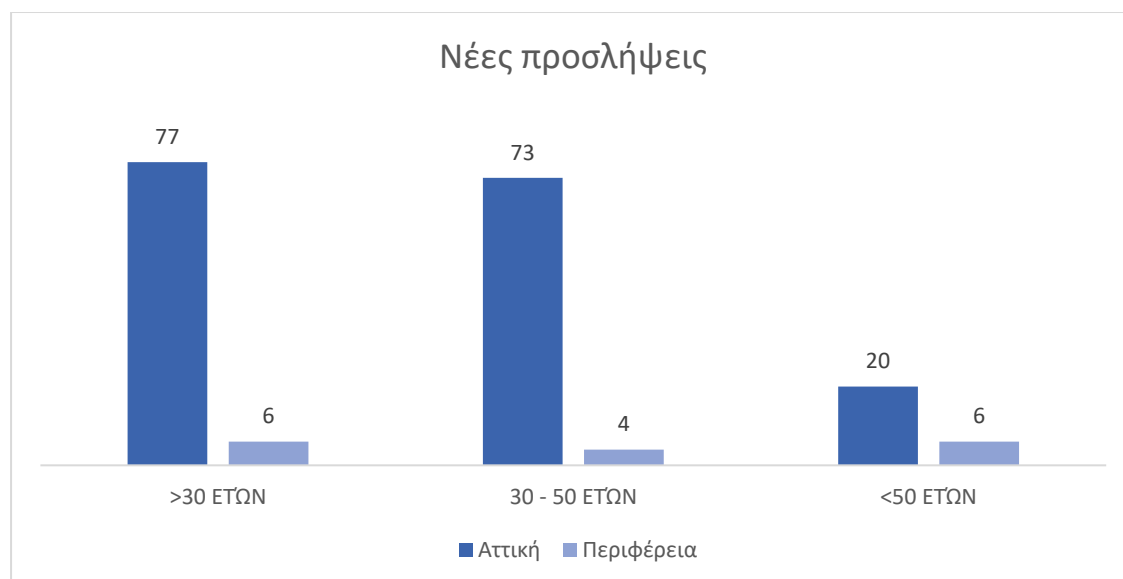
[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1]

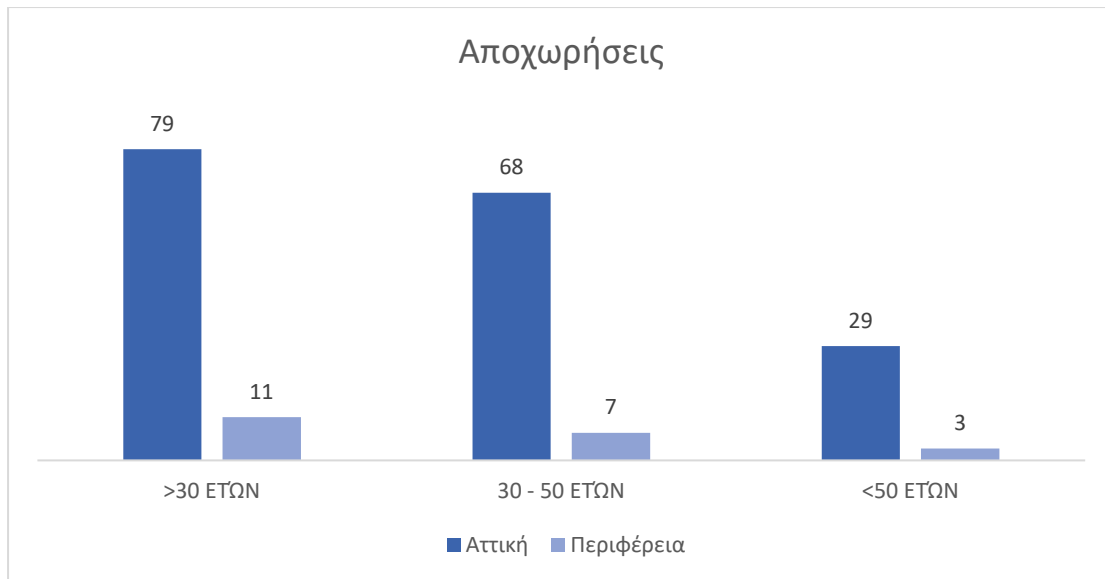
Η ανάπτυξη και η εκπαίδευση των εργαζομένων μας, η προσέλκυση και διατήρηση ικανών στελεχών, η εξασφάλιση ίσων ευκαιριών, η προώθηση της διαφορετικότητας και η προστασία των ανθρωπίνων δικαιώματα στην εργασία αποτελούν αναπόσπαστο πυλώνα της κουλτούρας μας.

Διαφορετικότητα και συμπερίληψη

Στην ACS, απασχολούμε συνολικά 555 εργαζομένους εκ των οποίων το μεγαλύτερο ποσοστό (70%) κατέχει σύμβαση αορίστου χρόνου. Το ανθρώπινο δυναμικό μας αποτελείται από 81% άντρες και 19% γυναίκες.

Η προσέλκυση και διατήρηση των υπαλλήλων είναι ιδιαίτερα σημαντική για εμάς. Επενδύουμε στη νέα γενιά και το 2021, από τους συνολικά 186 εργαζομένους που προσλάβαμε, το 45% ήταν κάτω των 30 ετών. Ταυτόχρονα είχαμε 197 αποχωρήσεις μέσα στο 2021.





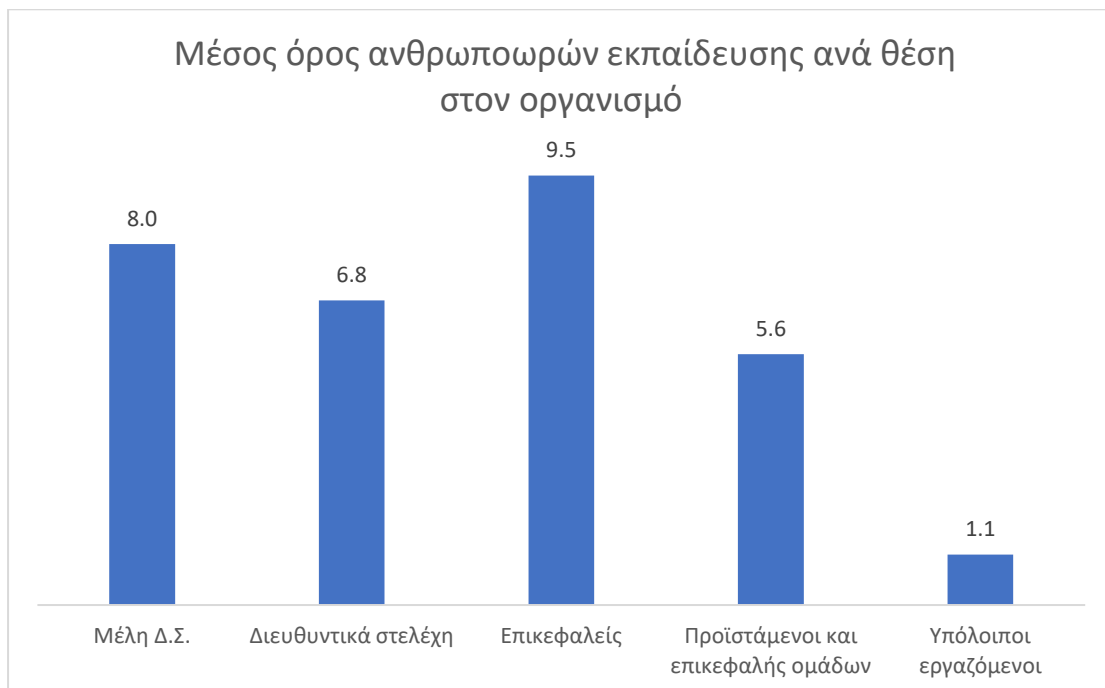
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού



Ουσιαστικό θέμα: Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξη των εργαζομένων.

[GRI 103-3, GRI 404-1]

Προωθούμε την ανάπτυξη και την εξέλιξη των εργαζομένων μας. Το 2021, επενδύσαμε συνολικά στην ανάπτυξη των εργαζομένων μας €25.831, καταγράφοντας 1.034 ανθρωποώρες εκπαίδευσης. Ο μέσος όρος ανθρωποωρών ανά εργαζόμενο ανήλθε στις 1,86 ώρες (μέσος όρος αντρών 1,3 και γυναικών 4 ανθρωποώρες αντίστοιχα).



Η αξιολόγηση των εργαζομένων μας αποτελεί σημαντικό κομμάτι της κουλτούρας μας. Το 2021, το 100% των εργαζομένων της ACS συμμετείχε στην ετήσια διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρωπίνου Δυναμικού της εταιρείας.

Η ACS στοχεύει να δημιουργήσει μέσα στο 2022 μια νέα σύγχρονη ηλεκτρονική πλατφόρμα εκπαίδευσης για τους εργαζόμενους όλου του δικτύου καταστημάτων και των κεντρικών γραφείων. Η πλατφόρμα θα είναι προσβάσιμη και μέσα από το κινητό τηλέφωνο των διανομέων ώστε να εξασφαλιστεί η προσβασιμότητα στην εκπαίδευση όλων των εργαζομένων μας.

Η Επίδοσή μας – Οι Στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2022
ESG Στόχος – 2,5% αύξηση ανά εργαζόμενο στις ώρες εκπαίδευσης

Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων



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

[GRI 103-2, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7]

Η ACS ακολουθεί τις αρχές του Ομίλου Quest εφαρμόζοντας σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Το σύστημα αυτό βασίζεται στις Πολιτικές Υγείας και Ασφάλειας, Φυσικής Ασφάλειας του Ομίλου και λειτουργεί σε πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της υπάρχουσας νομοθεσίας. Σκοπός του συστήματος είναι η αξιολόγηση, η πρόβλεψη και η πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, με την παρακολούθηση και τη καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

Οι τεχνικοί σύμβουλοι υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) σε συνεργασία με τους εργαζόμενους και τα στελέχη της εταιρείας εντοπίζουν και εκτιμούν τον επαγγελματικό κίνδυνο.

Παρέχουμε στους εργαζόμενους μας ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη, μέσω της κοινωνικής ασφάλισης αλλά και μέσω επιπρόσθετου ιδιωτικού ομαδικού συμβολαίου. Παράλληλα, προσφέρουμε εθελοντικό αντιγριπτικό εμβολιασμό για όλους τους εργαζόμενους. Επίσης, παρέχεται πρόγραμμα εξειδικευμένων υπηρεσιών ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής είτε με τηλεφωνική επικοινωνία είτε με ατομικές συνεδρίες για τους εργαζόμενους και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Η Επίδοσή μας – Οι Στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
1. Πιστοποίηση κατά ISO 45001:2018.	Έγινε η προετοιμασία για την πιστοποίηση με αναθεώρηση όλων των διαδικασιών που αφορούν το εν λόγω πρότυπο	Η επιθεώρηση πιστοποίησης θα γίνει δυο μήνες μετά από την μετακόμισή μας στο νέο κτίριο.
2. Διατήρηση συμμετοχής του 100% των εργαζομένων μας στο σύστημα διαχείρισης επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας της εταιρείας.	Ισχύει	Με την πιστοποίησή μας με το πρότυπο ISO 45001 θα γίνει και πιστοποίηση με το πρότυπο 39001 που αφορά την ασφαλή οδήγηση και θα γίνουν πάρα πολλές εκπαιδεύσεις που θα αφορούν αυτούς τους δυο τομείς με εμπλοκή όλου του προσωπικού.
		Στόχος ESG στρατηγικής Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας

Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα



Η ACS έχει δημιουργήσει τα τελευταία 40 χρόνια το μεγαλύτερο αυτόνομο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφοράς στην Ελλάδα, την Κύπρο, την Αλβανία και τη Βουλγαρία. Το οικοσύστημα αντιπροσώπων της εταιρείας, αποτελείται από ένα σύνολο συνεργατών, ανθρώπων, υποδομών και λειτουργιών που είναι άρρηκτα δεμένο με την ACS. Λειτουργούμε με σεβασμό, δημιουργώντας αξία για το δίκτυο συνεργατών μας καθώς και για το ευρύτερο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούμαστε.

Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού

Ουσιαστικό θέμα: Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας.



Η ACS επιλέγει καταξιωμένους και αξιόπιστους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτιστοποίηση, αυτοματοποίηση και εξοικονόμηση κόστους, για την καλύτερη λειτουργία της εταιρείας. Η εταιρεία εφαρμόζει την κοινή Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου Quest, ενώ έχει αναρτήσει στον δικτυακό της ιστότοπο τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου, στον παρακάτω σύνδεσμο:

<https://www.acscourier.net/el/pliories/sxetika-me-tin-acsc/etairiki-diakyvernisi/>.

Διαδικασίες και παρακολούθηση

Η ACS αναπτύσσει μακροπρόθεσμες συνεργασίες με τους προμηθευτές της που οδηγούν στη βιώσιμη λειτουργία της. Διατηρούμε συνεχή επικοινωνία για την άμεση επίλυση των διακινητικών, εμπορικών και οικονομικών θεμάτων, δίνοντας την κατάλληλη καθοδήγηση μέσω των αρμοδίων διευθύνσεων και του τμήματος Περιφερειακού Ελέγχου Δικτύου.

Οργάνωση και λειτουργία καταστημάτων

Για τη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας των καταστημάτων, έχουμε θέσει ένα πλαίσιο προδιαγραφών για τα νέα καταστήματα του δικτύου μας. Δημιουργήθηκαν τέσσερις κατηγορίες καταστημάτων βάσει του όγκου των αποστολών που καθορίζονται από τους απαιτούμενους χώρους (τ.μ.) ανά κατάστημα, προκειμένου να ανταπεξέλθουν στην αύξηση του πλήθους και του όγκου των αποστολών ηλεκτρονικού εμπορίου.

Κατάρτιση εργαζομένων Δικτύου ACS

Για την ενίσχυση και την επάνδρωση των καταστημάτων με εξειδικευμένους εργαζομένους, παρέχουμε μαθήματα τηλε-εκπαίδευσης (e-learning) στο προσωπικό των πρακτόρων. Εξασφαλίζουμε έτσι την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την αύξηση της παραγωγικότητας.

Αλλαγή του καθεστώτος προμηθειών

Στα πλαίσια της ανταπόκρισης της συνεχούς αύξησης του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce) στην Ελλάδα, επεξεργαζόμαστε ένα σχέδιο τροποποίησης του καθεστώτος προμηθειών προς τους πράκτορες, με στόχο τη σταδιακή βελτίωση της οικονομικής τους βιωσιμότητας. Επιπρόσθετα, στην επόμενη διετία προγραμματίζεται εκπόνηση μελέτης για τη λήψη πρόσθετων μέτρων σχετικά με τη βιωσιμότητα των καταστημάτων του δικτύου ACS, με βάση τις μελλοντικές ανάγκες που προκύπτουν από την αύξηση του e-Commerce.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτες ACS]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Ποσό προμηθειών παράδοσης δια ποσό προμηθειών παραλαβής καταστημάτων: Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 έως +5% ετησίως.	61,8%	Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 έως +5% ετησίως
Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων 1. Επιφάνεια χώρων: αύξηση >5% 2. Μεταφορικά μέσα: αύξηση 5% σε δίκυκλα και 8% σε αυτοκίνητα 3. Απασχολούμενο προσωπικό (recerption και διακίνηση καταστήματος): αύξηση 3% 4. Ώρες εκπαίδευσης εργαζομένων καταστημάτων: αύξηση 5%. 5. Αριθμός μαθημάτων κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: αύξηση 5%	1. Σύνολο επιφάνειας καταστημάτων : 39.271 m2 2.1 Σύνολο Μεταφορικών μέσων_ Αυτοκίνητα 1.037 2.2. Σύνολο Μεταφορικών μέσων_ Δίκυκλα 1.101 3.1 Σύνολο απασχολούμενων σε Recerption καταστήματος 553 3.2 Σύνολο απασχολούμενων σε Διακίνηση καταστήματος 2.265 4. 4.566 ώρες κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning.	Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων 1. Επιφάνεια χώρων: αύξηση >5% 2.1 Σταθερά (διατήρηση των μεγάλων αυξήσεων του 2021 ως αποτέλεσμα των lockdown). 2.2 Σταθερά (η τάση είναι μείωση των δίκυκλων και αύξηση των vans ως αποτέλεσμα του e-commerce) 3.1 Σταθερά (διατήρηση των μεγάλων αυξήσεων του 2021 ως αποτέλεσμα των lockdown) 3.2 Σταθερά (ο αριθμός των διακινήτων δεν αυξάνεται) 4. Ώρες κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: αύξηση 5%

Ψηφιακή καινοτομία

Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες

[GRI 103-3]



Ουσιαστικό
θέμα

Ουσιαστικά θέματα: Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό.

Η ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών και η βελτίωση των υφισταμένων αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας μας. Η Διεύθυνση Επιχειρησιακής Ανάπτυξης, αναλαμβάνει την έρευνα και ανάπτυξη λειτουργιών, υπηρεσιών και εφαρμογών που συμβάλουν στην βελτίωση της αποτελεσματικότητας της εταιρείας. Υλοποιούμε ενέργειες για την παροχή νέων διαφοροποιημένων και ανταγωνιστικών υπηρεσιών, την εξέλιξη των υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών, τη δημιουργία ή την αναβάθμιση νέων προϊόντων, διαδικασιών, υπηρεσιών, λύσεων και εφαρμογών και την επέκταση σε νέες αγορές.

Στα πλαίσια της δυναμικής ανάπτυξης του e-Commerce στην Ελλάδα, από το 2016 προχωρήσαμε σε καινοτομίες, που βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη και προσδίδουν και στα συνεργαζόμενα με εμάς ηλεκτρονική καταστήματα (e-shops) ένα μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, σε μια ιδιαίτερα απαιτητική αγορά. Το 2021, προχωρήσαμε σε παραγγελία 205 νέων αυτόματων ταχυδρομικών θυρίδων (Automated Postal Lockers), με σκοπό τη σταδιακή τοποθέτησή τους σε μεγάλες κεντρικές πόλεις της Ελλάδας έως το 2023.

Παράλληλα υλοποιήσαμε τα παρακάτω έργα, με κεντρικό άξονα τη χρήση της τεχνολογίας και τον ψηφιακό μετασχηματισμό της εταιρείας και απώτερο σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη:

- Εφαρμόσαμε νέα υπηρεσία ανέπαφης παραλαβής της αποστολής, με τη χρήση μοναδικού κωδικού (PIN) που αποστέλλεται στο κινητό του πελάτη, για μεγαλύτερη ασφάλεια λόγω πανδημίας.
- Δημιουργήσαμε μια νέα σύγχρονη ιστοσελίδα με νέες δυνατότητες και πλήρη λειτουργικότητα από κινητές συσκευές.
- Ξεκίνησε η αντικατάσταση των σταθερών τερματικών (point of sale (POS)) στα καταστήματα ACS με νέα πιο σύγχρονα μοντέλα.
- Σχεδιάστηκε και ξεκίνησε η υλοποίηση της «ψηφιακής βοηθού» (chatbot) που θα εξυπηρετεί αυτόματα τους χρήστες της νέας ιστοσελίδας.
- Ξεκίνησε με εσωτερική υλοποίηση η πιλοτική φάση της υπηρεσίας προβλεπόμενης ώρα άφιξης (Estimated Time of Arrival), με συνεχείς βελτιώσεις στη χαρτογράφηση, με τη δυνατότητα ζωντανής παρακολούθησης (live-tracking) της αποστολής από τον πελάτη μέσα από το κινητό του, καθώς και επιλογής ανακατεύθυνσης (άλλη μέρα/ώρα παράδοσης ή παραλαβή από σημείο ACS).

- Ξεκίνησε ο ανασχεδιασμός της εφαρμογής Mobile App για κινητές συσκευές και η προσθήκη νέων ψηφιακών υπηρεσιών.

Η Επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

Υπηρεσία	Στόχος Εξυπηρέτησης	Αποτέλεσμα 2021	Στόχος 3ετίας (%)	Οικονομική Επίδραση	Περιγραφή
Smart Points	Παραλήπτης e-Commerce / Βελτίωση εμπειρίας Πελάτη	0,91% των αποστολών e-Commerce (αποστολές αντικαταβολών που εξυπηρετούνται μέσω Smart Point)	1%-3%	Κόστος διανομής – Δίκτυο ACS	Μακροπρόθεσμη Μείωση Κόστους Διακίνησης
Web Reporting ABP Post	Πελάτης	97% διαθεσιμότητα από την ACS σε πελάτες ABP (Post)	>95%	ACS (new business)	Διατήρηση /Προσέλκυση νέων πελατών
Σχεδιασμός Λύσεων για Είσπραξη μέσω τραπεζικών καρτών	Παραλήπτης & Πελάτης e-Commerce	18,44% των αποστολών με αντικαταβολή (που εισπράττονται με τραπεζικές κάρτες)	20%	ACS – Διαφοροποίηση από ανταγωνισμό	Προσέλκυση νέων πελατών

Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών

Η ικανοποίηση των πελατών μας αποτελεί έναν από τους κύριους πυλώνες τις λειτουργίας μας. Παρακολουθούμε σε μηνιαία και ετήσια βάση ποιοτικούς δείκτες ικανοποίησης πελατών και αναλόγως των αποτελεσμάτων προβαίνουμε σε έκτακτες ενέργειες διεξαγωγής τηλεφωνικών ερευνών με τους παραλήπτες, για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών καθώς και την εμπειρία των πελατών.

Για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μας, κυρίως με τη χρήση ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας, δημιουργήθηκε νέα διεύθυνση Διαχείρισης Εμπειρίας Πελάτη, που συνεργάζεται στενά με τη Διεύθυνση Μάρκετινγκ και Βιώσιμης Ανάπτυξης, ενώ οι 2 διευθύνσεις ενισχύθηκαν με την πρόσληψη Digital Marketing & CX Specialist. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το νέο οργανόγραμμα επισκεφτείτε τον [ιστότοπό](#) μας.

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Μέτρηση χρήσης νέων καινοτόμων υπηρεσιών/λύσεων από πελάτες:		
1. Παραδόσεις από ACS Smart Point που έχουν δηλωθεί από τα e-shops (ως τρόπος παράδοσης από την πηγή δημιουργίας του voucher): Αύξηση 10%.	128.124	Αύξηση 10%.
2. Ποσοστό συνολικής χρήσης υπηρεσίας ReDirect: Αύξηση 10%.	54,63%	Αύξηση 10%.
3. Ποσοστό vouchers από Web Business Tools & Connect: Αύξηση 4%.	53,87%	Αύξηση 2-3%.

4. Ετήσια downloads Mobile App: 100.000.	Ετήσια downloads Mobile App: 46.671 (Android Downloads 35.471 και IOS Downloads 11.200)	80.000
5. Πλήθος συναλλαγών εξυπηρέτησης στο χώρο του πελάτη από Mobile POS: Βελτίωση του δείκτη/πλήθους άνω του 10%.	451.740 συναλλαγές	Βελτίωση του δείκτη/πλήθους άνω του 10%.

**Σημαντική Σημείωση: η πανδημία COVID-19 έχει τροποποιήσει σημαντικά τον τρόπο διαχείρισης και διακίνησης των αποστολών.*

Περιβάλλον



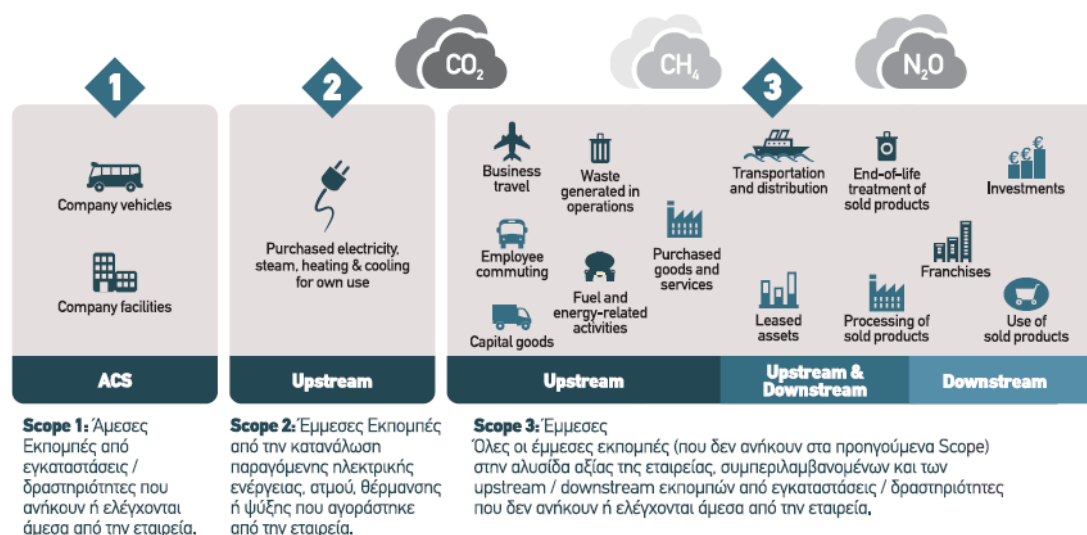
Στην ACS λειτουργούμε με συναίσθηση της περιβαλλοντικής μας ευθύνης. Στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου, της σχετικής Πολιτικής, αλλά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO14001 που αφορά την περιβαλλοντική διαχείριση, αναγνωρίζουμε τους κινδύνους και τις ευκαιρίες σε περιβαλλοντικά θέματα, και θέτουμε στόχους βελτίωσης.

Κλιματική αλλαγή

[GRI 103-3, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 303-1, GRI 306-2]

Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

Η ACS, συνεχίζει για 5^η χρονιά την παρακολούθηση του ανθρακικού αποτυπώματός της, ακολουθώντας τις οδηγίες του Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) αναφορικά με τις άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων (Scope 1, Scope 2, Scope 3).



Εκπομπές CO₂ στην αλυσίδα αξίας της ACS (οι κατηγορίες με γκρι χρώμα είναι εκτός πεδίου εφαρμογής της εκτίμησης για το 2021).

Πηγές εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Το σύνολο των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου της ACS για το 2021 ανήλθαν σε 22.737 ισοδύναμους τόνους διοξειδίου του άνθρακα (CO₂e). Σύμφωνα με τις διαφορετικές κατηγορίες εκπομπών η κατανομή και παράλληλα η μεταβολή από το προηγούμενο έτος έχουν ως εξής:

Κατηγορίες GHG Protocol	Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS 2021 (t CO ₂ e)	Ποσοστιαία μεταβολή συγκριτικά με το 2020
Scope 1 – Άμεσες εκπομπές	806,7	+15,6
Scope 2 – Έμμεσες εκπομπές	814,6	-4,6%
Scope 3 – Άλλες έμμεσες εκπομπές	21.116,1	+4,7%
Σύνολο	22.737,38	+ 4,7%

Ο υπολογισμός του αποτυπώματος για το έτος 2021 έχει πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις εκπομπές που προέρχονται από τις ακόλουθες κατηγορίες (Σύμφωνα με την ορολογία του διεθνούς πρωτοκόλλου GHG Protocol):

Scope 1

- Εγκαταστάσεις της εταιρείας**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμου για τις εγκαταστάσεις και τις εκπομπές που προκύπτουν από την κατανάλωση ψυκτικών (refrigerant gases) των συστημάτων κλιματισμού (A/C) των εγκαταστάσεων της ACS. Σε σχέση με το 2020, παρατηρήθηκε αύξηση της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης (diesel), κατανάλωση επιπλέον καυσίμου μείγματος βιο-diesel κίνησης για την γεννήτρια ηλεκτρικού ρεύματος που τοποθετήθηκε λόγω της ανέγερσης κτηρίου στην Π. Ράλλη 38, ενώ δεν παρατηρήθηκε κατανάλωση ψυκτικών.

- **Εταιρικά οχήματα**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων βενζίνης και του υγροποιημένου αερίου πετρελαίου (Liquefied petroleum gas (LPG)) των φορτηγών (van) και των μοτοσυκλετών καθώς επίσης και diesel για τα φορτηγά του ιδιόκτητου στόλου της ACS. Επιπλέον περιλαμβάνει την κατανάλωση των αντίστοιχων καυσίμων που δόθηκαν ως παροχή σε υπαλλήλους της εταιρείας. Το 2021 η κατανάλωση καυσίμων των οχημάτων (ιδιόκτητα και leased) του στόλου της εταιρείας μειώθηκε συγκριτικά με το προηγούμενο έτος.

Scope 2

- **Αγορά ηλεκτρικού ρεύματος**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές που προέρχονται από την ηλεκτρική ενέργεια που προμηθεύτηκε η ACS για χρήση στα κεντρικά γραφεία. Συγκριτικά με το 2020, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αυξήθηκε κατά 15,2%. Θα πρέπει να σημειωθεί πως πραγματοποιήθηκε αλλαγή του συντελεστή εκπομπών και αφορά τον συντελεστή για το υπολειπόμενο ενεργειακό μίγμα από το ΔΑΠΕΕΠ¹⁰ σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων.

Scope 3

- **Δραστηριότητες που σχετίζονται με το πετρέλαιο και την ενέργεια**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) των καυσίμων που καταναλώθηκαν από τον ιδιόκτητο στόλο, των καυσίμων που δόθηκαν ως παροχή στους εργαζομένους και τις απώλειες μεταφοράς και διανομής (transmission & distribution losses) της ηλεκτρικής ενέργειας που κατανάλωσε η εταιρεία.

- **Μεταφορά & διανομή δικτύου ανάντη**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) και κατανάλωση καυσίμων του δικτύου της ACS. Το 2021 τα χιλιόμετρα που διανύθηκαν από το δίκτυο των οχημάτων της εταιρείας (δίκτυο τρίτων) αυξήθηκαν σημαντικά κατά περίπου 32% με αποτέλεσμα την σημαντική αύξηση των καυσίμων που καταναλώθηκαν.

- **Απόβλητα**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων των εγκαταστάσεων της ACS για τα αστικά απόβλητα και για τα απόβλητα προς ανακύκλωση και ανάκτηση. Το 2021 παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση στα αστικά απόβλητα καθώς επίσης και στις υπόλοιπες κατηγορίες για ανακύκλωση και ανάκτηση δεδομένης της αύξησης της δραστηριότητας και της αποπαγιοποίησης συγκεκριμένων κατηγοριών.

- **Επαγγελματικά ταξίδια**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τις οδικές, ακτοπλοϊκές και αεροπορικές μετακινήσεις καθώς επίσης και για τις διαμονές των εργαζομένων της ACS που πραγματοποίησαν επαγγελματικά ταξίδια για το έτος 2021.

- **Μεταχείριση στο τέλος του κύκλου ζωής των πωλούμενων προϊόντων**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία των προϊόντων συσκευασίας που παρέδωσε η ACS στους πελάτες της για το 2021 και αφορά το τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life). Συγκριτικά με το 2020 παρατηρείται σημαντική αύξηση των πωλημένων τεμαχίων για τα κουτιά από χαρτόνι ενώ οι πωλήσεις τεμαχίων πλαστικών φακέλων έμεινε σε παρόμοια επίπεδα (μικρή μείωση για το έτος 2021).

- **Συνεργάτες (Franchises)**

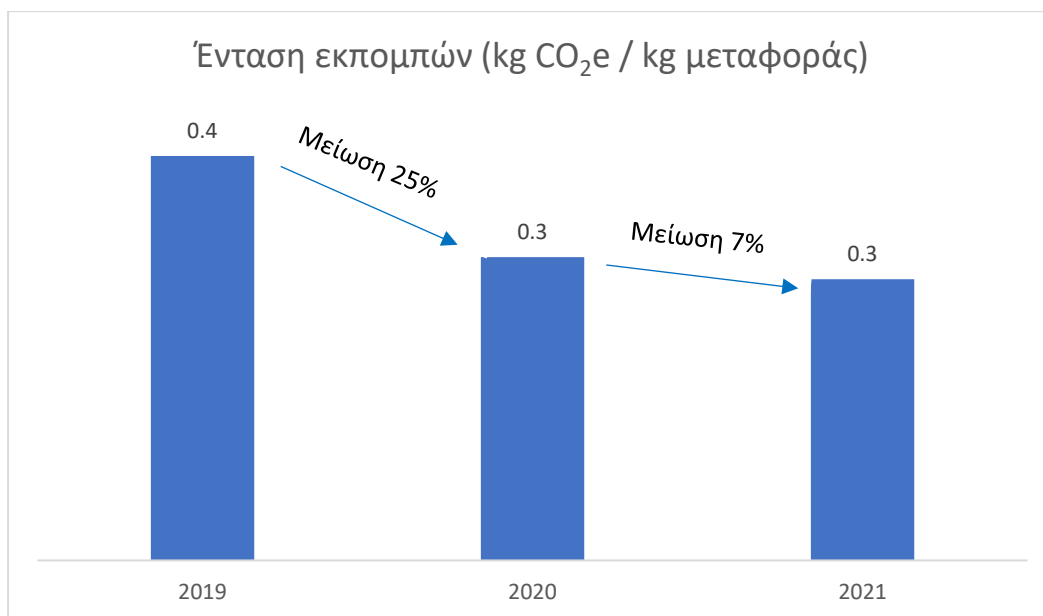
Περιλαμβάνει τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου από τη λειτουργία των franchise καταστημάτων της ACS. Η μείωση στις εκπομπές για το 2021 οφείλεται στην αλλαγή του συντελεστή εκπομπών καθώς και στην μικρή μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Για τον υπολογισμό χρησιμοποιείται ο

¹⁰ ΔΑΠΕΕΠ – Υπολειπόμενο ενεργειακό μείγμα 2020

συντελεστής του υπολειπόμενου ενεργειακού μείγματος της χώρας από τον ΔΑΠΕΕΠ όπως χρησιμοποιήθηκε και για την κατηγορία του Score 2.

Ένταση εκπομπών

Για το έτος 2021 η ένταση των εκπομπών υπολογίστηκε σε 0,281kg CO₂e ανά κιλό που μεταφέρθηκε μέσω των αποστολών της ACS και μειώθηκε σημαντικά από το 2020. Πιο συγκεκριμένα για το 2021 παρουσιάζεται μείωση της έντασης εκπομπών κατά 7% από το 2020.



Ενεργειακή αποδοτικότητα

- Η συνολική κατανάλωση ενέργειας: ήταν 1.672 KWh
- Ηλεκτροκίνηση: τοποθέτηση θέσεων στάθμευσης για 100 ηλεκτρικά αυτοκίνητα με εγκατάσταση δυναμικότητας έως 1MW.
- Ενεργειακή κατάταξη κτηρίου: κατηγορία Α κατά τον Κανονισμό Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (KENAK).

Κυκλική οικονομία

[GRI 303-1, GRI 306-2]

Στην ACS θεμελιώδης στόχος μας για την προστασία του περιβάλλοντος αποτελεί η ανακύκλωση των υλικών που παράγονται από τη δραστηριότητα μας.

Διαχείριση απορριμμάτων

Το συνολικό βάρος επικίνδυνων και μη επικίνδυνων αποβλήτων εμφάνισε αύξηση το 2021, κυρίως λόγω περιορισμένης λειτουργίας στο έτος 2020 ως επίπτωση της πανδημίας του Covid-19. Τα απορρίμματα είναι κατανομημένα σύμφωνα με τις παρακάτω μεθόδους απόρριψης, κατά περίπτωση:

Ανακύκλωση	Επικίνδυνα (kg)*	Μη επικίνδυνα (kg)*
2021	1.246,00	18.022
2020	1.370	820

Υγειονομική ταφή	Επικίνδυνα (kg)*	Μη επικίνδυνα (kg)*
2021	-	366.080
2020	-	75.775

*Ο υπολογισμός του όγκου των απορριμμάτων που διατέθηκαν προς επεξεργασία έγινε βάσει πληροφοριών από τα τιμολόγια της εταιρείας.

Κατανάλωση νερού

Συνολικός όγκος νερού που καταναλώθηκε βάσει πληροφοριών που παρουσιάζονται στα τιμολόγια της εταιρείας στην ACS, 3.380,98 m³, σημειώνοντας μείωση 20% έναντι του 2020.

Η Επίδοσή μας - Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2022 - Στόχοι ESG στρατηγικής
4% της αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές
Μέχρι 7% του εταιρικού στόλου με υβριδικά ή ηλεκτρονικά αυτοκίνητα
Αξιολόγηση συνεργατών ανακύκλωσης
Υιοθέτηση πολιτικής για τη μείωση της χρήσης χαρτιού

Συνεισφορά στην κοινωνία



Οι δραστηριότητες μας περιστρέφονται γύρω από την ευημερία της κοινωνίας που συμμετέχουμε. Υλοποιούμε στοχευμένες κοινωνικές δράσεις, αξιοποιώντας την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, που έχουν ως αποτέλεσμα την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των ευπαθών ομάδων αλλά και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.

οι δραστηριότητες μας περιστρέφονται γύρω από την ευημερία της κοινωνίας που συμμετέχουμε

Οι δράσεις της ACS επικεντρώνονται στους τέσσερεις ακόλουθους πυλώνες:

- 1. Ανταπόκριση σε έκτακτη ανάγκη ή φυσική καταστροφή και δράσεις πανελλαδικής εμβέλειας**
- 2. Προστασία της φύσης**
- 3. Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης και ανάδειξη της πολιτιστικής μας κληρονομιάς**
- 4. Στήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων**

Τα σημαντικά γεγονότα του 2021

Η ACS χορήγησε €5.000 για την αγορά και φύτευση οκτακοσίων τριάντα τριών (833) δενδρυλλίων ελιάς σε ιδιωτικούς ελαιώνες, που κάηκαν από τις πυρκαγιές του καλοκαιριού 2021 στην περιοχή της Αρχαίας Ολυμπίας. Η δράση πραγματοποιήθηκε με τη συνεργασία της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και του Δήμου Αρχαίας Ολυμπίας.

Επίσης, το 2021 συνάψαμε μια σημαντική νέα συμφωνία με το Χαμόγελο του Παιδιού, για τη συμμετοχή μας στο πρόγραμμα Amber Alert Hellas. Μέσω της ειδικής εφαρμογής που σχεδίασε ο οργανισμός, εμφανίζονται εικόνες εξαφανισμένων παιδιών για την ενημέρωση των διανομέων και οι υπαλλήλων της εταιρείας.

Παράλληλα από τον Φεβρουάριο του 2021 στηρίζουμε τις δράσεις του «θάλλω». Η δράση αφορά μη κερδοσκοπικές δομές φροντίδας ηλικιωμένων σε όλη την Ελλάδα. Μεταφέραμε δωρεάν ηλεκτρονικό εξοπλισμό με σκοπό οι συμμετέχοντες του προγράμματος να παρακολουθήσουν τις τηλεδιασκέψεις του «θαλλώ».

Αξιοσημείωτη και η άμεση προσφορά δωρεάν υπηρεσιών μεταφοράς σε ΜΚΟ και Δήμους. Μεταφέραμε είδη πρώτης ανάγκης στους πυρόπληκτους των καταστροφικών πυρκαγιών τον Αύγουστο του 2021 (4.360 αποστολές, βάρους ~98 τόνων, αξίας €362.374). Επιπρόσθετα, παρείχαμε δωρεάν μεταφορικά στους σεισμόπληκτους της Ελασσόνας τον Μάρτιο του 2021 (408 αποστολές, βάρους 4 τόνων, αξίας €17.481).

Τέλος μέσα στον Δεκέμβριο του 2021, με την πολύτιμη βοήθεια της ACS, 2.300 βιβλία τέχνης, δωρεά του ιδρύματος B&E Γουλανδρή, μεταφέρθηκαν δωρεάν. Η μεταφορά πραγματοποιήθηκε σε συνολικά 45 δημόσιες βιβλιοθήκες σε όλη τη χώρα, από την Κρήτη έως τη Βόρεια Ελλάδα και από τα Ιόνια νησιά έως τα Δωδεκάνησα, με στόχο την ενίσχυση του έργου τους.

Η Επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%).	Επίτευξη 100%	Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%).
Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί.	Επίτευξη 100%	Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί.

Μελλοντικοί Στόχοι

ACS		
SDGs	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
SDG 8	Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας	- Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους άνω του 10%. - Ανάπτυξη πωλήσεων από e-Commerce άνω του 10%. - Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά ίσο ή μεγαλύτερο του 10%. - Διατήρηση των μεριδίων αγοράς (Courier και Post)
SDSG 16	Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές
SDG 16	Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές	Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.
SDG 16	Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας	- Διατήρηση ή βελτίωση ποσοστού διαθεσιμότητας συστημάτων άνω του 99,9%. - Μηδενικές παραβιάσεις δικτύων / συστημάτων . ESG Στόχος - Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013. - Χρήση ιστότοπου αποκατάστασης καταστροφών (Disaster Recovery Site) για τα πιο κρίσιμα συστήματα Information Technology (IT) και πρόθεση πιστοποίησης του κατά ISO 22301.
SDG 16	Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών.	- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. - Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων, που αφορούν παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων πελατών.
SDG 4	Παροχή εκπαίδευσης και ανάπτυξη των εργαζομένων.	ESG Στόχος - 2,5% αύξηση ανά εργαζόμενο στις ώρες εκπαίδευσης
SDG 3	Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων.	- Η επιθεώρηση πιστοποίησης θα γίνει δυο μήνες μετά από την μετακόμισή μας στο νέο κτίριο. - Με την πιστοποίησή μας με το πρότυπο ISO 45001 θα γίνει και πιστοποίηση με το πρότυπο 39001 που αφορά την ασφαλή οδήγηση και θα γίνουν πάρα πολλές εκπαιδεύσεις που θα αφορούν αυτούς τους δυο τομείς με εμπλοκή όλου του προσωπικού. - Στόχος ESG στρατηγικής - Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας
SDG 8, 12	Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης και βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας.	- Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 έως +5% ετησίως - Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων - Επιφάνεια χώρων: αύξηση >5% 1 Σταθερά (διατήρηση των μεγάλων αυξήσεων του 2021 ως αποτέλεσμα των lockdown). 2.2 Σταθερά (η τάση είναι μείωση των δικύκλων και αύξηση των vans ως αποτέλεσμα του e-commerce)

			3.1 Σταθερά (διατήρηση των μεγάλων αυξήσεων του 2021 ως αποτέλεσμα των lockdown) 3.2 Σταθερά (ο αριθμός των διακινητών δεν αυξάνεται) 4. Αριθμός μαθημάτων κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: αύξηση 5%
SDG 9	• Παροχή τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών, με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό και εκσυγχρονισμό.		• Smart Points - Μακροπρόθεσμη Μείωση Κόστους Διακίνησης • Web Reporting ABP Post - Διατήρηση /Προσέλκυση νέων πελατών • Σχεδιασμός Λύσεων για Είσπραξη μέσω τραπεζικών καρτών Προσέλκυση νέων πελατών • Μέτρηση χρήσης νέων καινοτόμων υπηρεσιών/λύσεων από πελάτες
SDG 13	• Περιβάλλον		ΣΤΟΧΟΙ ESG • 4%της αγορασμένης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές • Μέχρι 7% του εταιρικού στόλου με υβριδικά ή ηλεκτρονικά αυτοκίνητα • Αξιολόγηση συνεργατών ανακύκλωσης • Υιοθέτηση πολιτικής για την μείωση της χρήσης χαρτιού
SDG 1,2,3,4,10,13,17	• Συνεισφορά στην Κοινωνία		• Συνέχιση των δράσεων και η διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%). • Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους πυλώνες που έχουν επιλεγεί.

Παράρτημα: Πίνακας Περιεχομένων GRI

[GRI 102-55]

Αυτή η έκθεση της ACS αποτελεί μέρος της έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest 2021 όπου υπάρχουν οι ολοκληρωμένες δημοσιεύσεις των δεικτών GRI (<https://www.quest.gr/>).

Ο συμπληρωμένος πίνακας Περιεχομένων GRI Θα συμπεριληφθεί στην έκθεση όταν ολοκληρωθεί το σχεδιαστικό της.