Quest
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

QUEST FOR EXCELLENCE 2019

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Quest GROUP

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2019

Η ανάπτυξη και η εξέλιξη του Ομίλου έχουν ως κινητήριο δύναμη τις αξίες και τους ανθρώπους του, με εφαλτήριο τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Η δημιουργία αξίας μέσω της επιχειρηματικής αριστείας, αποτελεί τον κεντρικό πυρήνα του οράματος και της στρατηγικής του Ομίλου Quest και διέπει συνολικά τον τρόπο που οι εταιρείες του Ομίλου δραστηριοποιούνται και αναπτύσσονται.

Σχετικά με την Έκθεση

Η παρούσα Έκθεση αποτελεί την 6η ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης (εφεξής «η Έκθεση») του Ομίλου Quest. Με τη δημοσίευσή της, στοχεύουμε να ενημερώσουμε με διαφανή τρόπο τα ενδιαφερόμενά μας μέρη σχετικά με τη στρατηγική, τους στόχους και την επίδοσή μας στα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου και των εταιρειών του, για την περίοδο 1.1.2019 - 31.12.2019. Η προηγούμενη έκθεση του Ομίλου Quest, εκδόθηκε τον Ιούνιο του 2019 και αφορούσε στην περίοδο 1.1.2018 - 31.12.2018. Δεν υπάρχει στην παρούσα Έκθεση κάποια βασική αναδιατύπωση σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο.

Η Έκθεση καταρτίστηκε σε συμφωνία με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI), βασική επιλογή (core option) και έχει λάβει εξωτερική διασφάλιση (βλ. σελ.229). Επίσης, η Έκθεση περιλαμβάνει επιλεγμένους, βασικούς, προηγμένους και κλαδικούς δείκτες, του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 που εκδόθηκε από το Χρηματιστήριο Αθηνών και για τους οποίους έχει ληφθεί εξωτερική διασφάλιση.

Στην παρούσα Έκθεση επιλέχθηκε να δημοσιοποιηθούν στοιχεία για τις εταιρείες του Ομίλου με συνολικό κύκλο εργασιών πάνω από το 10% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών τα τελευταία 3 χρόνια. Ως αποτέλεσμα αυτής της προσέγγισης, στην Έκθεση συμπεριλαμβάνονται οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS, ενώ εξαιρούνται οι εταιρείες Quest on Line, iStorm, Cardlink και Quest Energy, για τις οποίες περιλαμβάνονται σχετικά στοιχεία σε επίπεδο Ομίλου, μόνο όσον αφορά στους δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του Χρηματιστηρίου Αθηνών και επιλεγμένες GRI δημοσιοποιήσεις.

Για οποιεσδήποτε διευκρινίσεις, σχόλια ή πληροφορίες σχετικά με την Έκθεση, μπορείτε να επικοινωνείτε με το Γραφείο Τύπου του Ομίλου Quest στο τηλέφωνο 211 999 1494 ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση pr@quest.gr.

Ευχαριστούμε θερμά το Τμήμα Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της ΕΥ Ελλάδος, για τη συνεργασία και τη συμβουλευτική υποστήριξη που μας παρείχε στο πλαίσιο κατάρτισης της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019.

'This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option'

GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56, Δείκτης ESG A-G5

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

8 Μηνύματα Διοίκησης

12 Ημερομηνίες Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

ΟΜΙΛΟΣ QUEST

14 Όμιλος Quest, 39 Χρόνια Τεχνολογία-Καινοτομία-Επιχειρηματικότητα

22 Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

30 Οικονομική Επίδοση

36 Εταιρική Διακυβέρνηση [CORPORATE GOVERNANCE]

48 Κοινωνικά Θέματα [SOCIAL]

70 Προστασία του Περιβάλλοντος [ENVIRONMENT]

74 Μελλοντικοί Στόχοι Ομίλου Quest

INFO QUEST TECHNOLOGIES

76 Info Quest Technologies, We connect people to technology

80 Δημιουργία αξίας <IR>

82 Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια

86 Ουσιαστικά Θέματα

112 Μελλοντικοί Στόχοι Info Quest Technologies

UNI SYSTEMS

116 Uni Systems, IT Landscape Transformation. Accomplished

- **120** Δημιουργία αξίας <IR>
- **122** Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια
- **126** Ουσιαστικά Θέματα
- **154** Μελλοντικοί Στόχοι Uni Systems

ISQUARE

158 iSquare, Επίσημος Διανομέας Προϊόντων Apple

- **162** Δημιουργία αξίας <IR>
- **164** Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια
- **168** Ουσιαστικά Θέματα
- **182** Μελλοντικοί Στόχοι iSquare

ACS

186 ACS, Αποστολή μας ο Άνθρωπος

- **192** Δημιουργία αξίας <IR>
- **194** Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια
- **198** Ουσιαστικά Θέματα
- **224** Μελλοντικοί Στόχοι ACS

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

229 Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

231 Συμμόρφωση με Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

231 Οικουμενικό Σύμφωνο Ο.Η.Ε. (UN GLOBAL COMPACT)

232 Πίνακας Περιεχομένων GRI

245 Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 Χρηματιστηρίου Αθηνών / Πίνακας Δεικτών ESG

Μηνύματα Διοίκησης

Μήνυμα του Προέδρου

Ο Όμιλος Quest έδειξε μέχρι σήμερα ότι είναι ανθεκτικός, προσαρμοστικός και έτοιμος να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις της παγκόσμιας πανδημίας. Επιδιώκουμε, με σχολαστική τήρηση όλων των απαραίτητων υγειονομικών μέτρων, τη συνεχή στήριξη των εργαζομένων μας, την άμεση ανταπόκριση στις απαιτήσεις των πελατών μας, τον ενδελεχή σχεδιασμό της διαχείρισης κινδύνων, την υλοποίηση των στρατηγικών και επενδυτικών μας σχεδίων, καθώς και τον συνεχή εκσυγχρονισμό της επιχειρησιακής μας λειτουργίας, με προσήλωση στη χρηστή εταιρική διακυβέρνηση, την κανονιστική συμμόρφωση και τη συμβολή μας στη βιώσιμη ανάπτυξη.

Οι επιδόσεις του Ομίλου μας, κατά τους πρώτους μήνες του 2020, επιβεβαιώνουν την πεποίθησή μας ότι, εκτός εντελώς απρόσμενων εξελίξεων, η πανδημία μπορεί να δοκιμάσει τις αντοχές μας, αλλά δεν θα ανατρέψει την αναπτυξιακή μας πορεία. Το όραμα και η άοκνη προσπάθεια όλων μας να κάνουμε τον Όμιλό μας έναν «σπουδαίο» οργανισμό, είναι και παραμένουν ισχυρά.

Το 2019 ήταν μία ακόμη χρονιά για την οποία αισθανόμαστε υπερήφανοι. Όλες οι εταιρείες του Ομίλου σημείωσαν πρόοδο. Ο ενοποιημένος κύκλος εργασιών ξεπέρασε τα €600 εκατ. με αύξηση 21% έναντι του 2018 και η καθαρή προ φόρων κερδοφορία αυξήθηκε κατά 26%, στα €30 εκατ. Επενδύσαμε άνω των €34 εκατ., κυρίως στον τομέα της ενέργειας και κλείσαμε τη χρονιά με καθαρά ταμειακά διαθέσιμα €24,8 εκατ.

Συνεχίσαμε να αποτελούμε έναν από τους εργοδότες επιλογής στην Ελλάδα, αλλά και στο εξωτερικό, αυξάνοντας κατά 161 τους εργαζομένους μας, επενδύοντας συνεχώς στην ανάπτυξη και την εξέλιξη των γνώσεων και των ικανοτήτων τους, όχι μόνο εστιάζοντας στα ταλέντα, αλλά με στόχο να εξελιχθούν όλοι σε ταλέντα. Προτεραιότητά μας είναι η δημιουργία ενός σύγχρονου εργασιακού περιβάλλοντος, που ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων και προσφέρει ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Στις εταιρείες της Quest εργάζονται συνολικά περισσότερα από 1.900 άτομα, πολλά εξ αυτών σε θέσεις υψηλής εξειδίκευσης. Το 2019 καταβάλαμε αμοιβές και ασφαλιστικές εισφορές εργαζομένων που ξεπέρασαν τα €75 εκατ.

Το 2019 συνεχίσαμε όλες τις δράσεις επιχειρηματικής ανάπτυξης που προβλέπονται στον στρατηγικό σχεδιασμό μας, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της ανταγωνιστικής θέσης των εταιρειών μας. Επίσης, πέραν των επενδύσεων στον τομέα της ενέργειας, ξεκίνησε η υλοποίηση κι άλλων σημαντικών επενδύσεων, όπως αυτή του κέντρου διαλογής της ACS στην Αθήνα, συνολικού προϋπολογισμού άνω των €40 εκατ.

Παράλληλα, διατηρώντας σε υψηλή προτεραιότητα την εταιρική διακυβέρνηση και την κανονιστική συμμόρφωση, υλοποιήσαμε πλήθος σχετικών δράσεων, εστιάζοντας ιδιαίτερα σε θέματα ενίσχυσης της αποτελεσματικής διακυβέρνησης, καθώς και σε θέματα διαχείρισης κινδύνων με ανάπτυξη και εισαγωγή σύγχρονων συστημάτων.

Το 2020 θα είναι μία ιδιαίτερα απαιτητική χρονιά, ένα μεγάλο στοίχημα για όλους μας. Αντλούμε δύναμη και αισιοδοξία από τη συνετή και αποτελεσματική αντιμετώπιση της κρίσης και τις μέχρι σήμερα επιδόσεις της χώρας μας. Προσβλέπουμε στη συνέχιση αυτής της αντιμετώπισης, αντιλαμβανόμενοι ταυτόχρονα τις υπαρκτές προκλήσεις και αβεβαιότητες.

Ο Όμιλός μας δεν προτίθεται να ανακόψει την υλοποίηση των στρατηγικών και επενδυτικών του σχεδίων. Με συνεχή αξιολόγηση των εξελίξεων και των πιθανών κινδύνων, θα συνεχίσουμε να εργαζόμαστε και να συμβάλουμε στην ανάπτυξη της Ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας, με όλες τις υπάρχουσες, αλλά και με νέες δραστηριότητές μας και με ακόμη μεγαλύτερη αποφασιστικότητα για επιτυχία.

Ευχαριστώ ολόψυχα όλους τους εργαζόμενους και συνεργάτες του Ομίλου Quest, που απέδειξαν για ακόμη μία φορά πόσο άξιοι, αφοσιωμένοι και ικανοί είναι.

Όταν λήξει, ή τουλάχιστον τιθασευτεί αξιόπιστα, η παγκόσμια αυτή απειλή του COVID-19, ο Όμιλος μας θα είναι ισχυρότερος, περισσότερο ανταγωνιστικός και μερικά βήματα πιο μπροστά στην πορεία μετασχηματισμού του, από «καλό» σε «σπουδαίο».

Θεόδωρος Φέσσας
Πρόεδρος Δ.Σ. Quest Συμμετοχών

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ και Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για το 2019 που εκδίδεται για 6η συνεχή χρονιά, παρουσιάζει το πανόραμα των εταιρειών του Ομίλου Quest μέσα από την πορεία των 39 χρόνων του, ενώ αναδεικνύει τη φιλοσοφία, τη στρατηγική και τις δραστηριότητες, παράλληλα με τους στόχους και την επίδοσή τους στα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, επιβεβαιώνοντας έτσι τη δέσμευσή μας και την υπευθυνότητά μας απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη και την κοινωνία.

Για τον σκοπό αυτό, καλλιεργούμε στις εταιρείες την έννοια της Βιώσιμης Ανάπτυξης και επιδιώκουμε τη σύνδεσή της με το μοντέλο Δημιουργίας Αξίας, έτσι ώστε κάθε εταιρεία να παρουσιάζει επίτευξη στόχων ουσιαστικότητας και δημιουργία νέας πρόσθετης αξίας. Τελικό αποτέλεσμα είναι η κατανομή της τελικής παραγόμενης αξίας ως προς τα οφέλη στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το 2019 ήταν μια σημαντική χρονιά για τον Όμιλο Quest με εξαιρετικά αποτελέσματα σε όλους τους τομείς, η οποία σηματοδότησε την ωρίμανση των ουσιαστικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης που είχαν τεθεί στο επίκεντρο τα τελευταία χρόνια και έχουν αρχίσει να διαγράφουν ικανοποιητική πορεία με συγκεκριμένες δεσμεύσεις για αξιόλογα αποτελέσματα στο μέλλον. Για τη μητρική εταιρεία ενός Ομίλου με εννέα εταιρείες, η βέλτιστη διαχείριση των ουσιαστικών θεμάτων αποτελεί πρωταρχικό μέλημα. Γι' αυτό, ενισχύουμε το δυναμικό μας και βελτιώνουμε τις μεθόδους μας για την αντιμετώπιση όλων των νέων κανονιστικών θεμάτων, αλλά και των νέων απαιτήσεων της αγοράς, ενδυναμώνοντας παράλληλα όλα τα επίπεδα λειτουργίας και ελέγχου στις εταιρείες.

Για τον Όμιλο Quest η εξέλιξη υπηρεσιών και προϊόντων, καθώς και η καινοτομία αποτελούν το κύριο συστατικό του επιχειρηματικού μοντέλου για την ανάπτυξη. Μέσα στη χρονιά που πέρασε ο Όμιλος ασχολήθηκε συστηματικά με τα εξής στρατηγικά θέματα που αποτελούν και συνεχείς στόχους:

- Ενίσχυση της **Καινοτομίας** με σειρά ενεργειών και ενσωμάτωσή της στη στρατηγική, και την εταιρική κουλτούρα της κάθε εταιρείας.
- Συνέχιση του **Ψηφιακού Μετασχηματισμού** των εταιρειών του Ομίλου με βάση τις αλλαγές που διαδραματίζονται, τόσο σε τεχνολογικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο μετεξέλιξης του επιχειρηματικού μοντέλου.
- Συνέχιση των διαδικασιών **Διαχείρισης των Κινδύνων**, σύμφωνα με τις οδηγίες του προτύπου ISO 31000.
- Συμμόρφωση με τον **Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων** της Ε.Ε. 2016/679, με συνεχή επικαιροποίηση ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εταιρείας.

Παράλληλα ο Όμιλος Quest συνεχίζει τις δράσεις του:

- Για το Ανθρώπινο Δυναμικό, με στόχο τη συνεχή εκπαίδευση για την αναβάθμιση των ικανοτήτων και του γνωστικού επιπέδου στην καθημερινή εργασία, τις ίσες ευκαιρίες για όλους, την ενίσχυση της διαφορετικότητας και την ευεξία των εργαζομένων.
- Για τον Εργασιακό Χώρο, με στόχο τη θεμελίωση διαδικασιών αξιολόγησης, προσέλκυσης και ανάπτυξης νέων ταλέντων, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η σταθερότητα και η επιτυχής επίδοση και διαδοχή στις δομές εργασίας των εταιρειών.
- Για την προστασία του Περιβάλλοντος, με στόχο των εταιρειών τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος και της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, ενώ ειδικότερα για την ACS με στόχο την καταμέτρηση του ανθρακικού αποτυπώματος της δραστηριότητάς της, έτσι ώστε η λειτουργία της να γίνει ακόμα πιο αποτελεσματική και περιβαλλοντικά φιλική.
- Για το Κοινωνικό σύνολο, με στόχο τη συνέχιση επιτυχημένων πολυετών δράσεων για τη νεοφυή επιχειρηματικότητα με το IQbility και την ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης μέσω της τεχνολογίας στη χώρα μας. Για την ACS, στόχος είναι η ανταπόκριση στα περιστατικά εκτάκτου ανάγκης εθνικής σημασίας και η συνέχιση των δράσεων με την προσφορά δωρεάν υπηρεσιών και πόρων στις συνεργαζόμενες ΜΚΟ.

Ο Όμιλος απασχολεί περισσότερους από 1.900 εργαζόμενους, παρέχοντας προηγμένες υποδομές και συστήματα, παράλληλα με ένα υγιές και άνετο περιβάλλον εργασίας που ενισχύει και αξιοποιεί τις γνώσεις και τις δεξιότητες των εργαζομένων, με συνεχή εκπαίδευση, επιμόρφωση και προσανατολισμό σε νέα πεδία, δραστηριότητες και ιδέες.

Με όραμα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη το τρίπτυχο «**Τεχνολογία, Καινοτομία, Επιχειρηματικότητα**» και ισχυρά εδραιωμένοι στη χώρα μας, συνεχίζουμε με αισιοδοξία το έργο μας, ενώ παράλληλα επιδιώκουμε τον διεθνή προσανατολισμό των δραστηριοτήτων μας σε ακόμα μεγαλύτερη κλίμακα από χρόνο σε χρόνο.

Ευτυχία Κουτσουρέλη
Αντιπρόεδρος Δ.Σ. Quest Συμμετοχών
Πρόεδρος της Επιτροπής Δ.Σ. για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

Το 2019 πετύχαμε, για ένα ακόμα έτος, θετικά αποτελέσματα συνεχίζοντας την καλή πορεία των προηγούμενων ετών. Βασιζόμενοι στις αρχές και αξίες μας, με καλό σχεδιασμό και συστηματική εργασία πετύχαμε διψήφια ανάπτυξη τόσο των εσόδων μας όσο και των καθαρών κερδών, βελτιώνοντας και τα περιθώρια καθαρού κέρδους. Παράλληλα, παραμείναμε προσηλωμένοι στη στρατηγική Βιώσιμης Ανάπτυξης, μέσω οργανικής αλλά και ανόργανης ανάπτυξης, όπου υλοποιήσαμε σημαντικές νέες αναπτυξιακές επενδύσεις, δημιουργώντας και τις προϋποθέσεις για τα επόμενα αναπτυξιακά μας βήματα. Ταυτόχρονα, αυξήσαμε τις θέσεις εργασίας κατά περίπου 9% και συνεχίσαμε την καλή πρακτική επιστροφής τμήματος των κερδών, ως μετοχικό κεφάλαιο στους μετόχους μας.

Ειδικότερα, κατά το 2019, ο Όμιλος είχε τις ακόλουθες δράσεις/επιτεύγματα πετυχαίνοντας τους στόχους και τις προτεραιότητες που είχε θέσει:

- Πέτυχε 21% αύξηση στις πωλήσεις και σημαντική αύξηση της τάξης του 26% της καθαρής κερδοφορίας του προ φόρων, βελτιώνοντας τα περιθώρια κέρδους της Λειτουργικής Κερδοφορίας και της Κερδοφορίας προ φόρων.
- Υλοποίησε σημαντικές επενδύσεις ύψους €34 εκατ. (συμπεριλαμβανομένου του καθαρού δανεισμού που αναλήφθηκε) σχετιζόμενες κυρίως με την ανάπτυξη των εργασιών του στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.
- Διατήρησε την καλή χρηματοοικονομική του κατάσταση, ολοκληρώνοντας το έτος με Καθαρά Ταμειακά Διαθέσιμα ύψους €24,8 εκατ., κάτι που διευκολύνει την περαιτέρω υλοποίηση νέων επενδύσεων με ελεγχόμενο ρίσκο.
- Επέστρεψε στους μετόχους του περίπου €5 εκατ. (σε μετρητά ή €0,14/μετοχή), 10% υψηλότερα από το 2018.
- Πέτυχε να έχει 4 εταιρείες με έσοδα μεγαλύτερα των €100 εκατ. (Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems & ACS).
- Πέτυχε να έχει πωλήσεις εκτός Ελλάδος > €100 εκατ. (~ 17% επί του συνόλου των πωλήσεων).
- Συνέχισε και επέκτεινε τις δράσεις του σχετικά με την εκπαίδευση, την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του, καθώς και την ανάδειξη του ταλέντου, αυξάνοντας τη σχετική δαπάνη περισσότερο από 25%.
- Επικαιροποίησε το πλαίσιο Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου που είχε δομηθεί το 2016, συμπεριλαμβανομένων των Πολιτικών και Διαδικασιών του, επεκτείνοντας τη διαφάνεια στον τρόπο λειτουργίας και αναβαθμίζοντας το σύστημα παρακολούθησης και διαχείρισης των κινδύνων.
- Επέκτεινε τις δράσεις για καλύτερη διαχείριση και μείωση του αποτυπώματος CO_2, με αποτέλεσμα, κατά το 2019, τη βελτίωση των δεικτών που παρακολουθεί, κατά 14%.
- Συνέχισε τις δράσεις του συνεισφέροντας στην κοινωνία.
- Πέτυχε την επίτευξη των περισσότερων στόχων του στρατηγικού του πλάνου 2017-2021, δύο χρόνια νωρίτερα από ό,τι αναμενόταν.

Έως την έλευση της κρίσης της πανδημίας του COVID-19, ο σχεδιασμός μας για το 2020 περιλάμβανε θετικές εκτιμήσεις. Σήμερα όμως διαφαίνεται ότι το 2020 θα είναι μια ιδιαίτερη χρονιά λόγω της πανδημίας και η κρίση αυτή φαίνεται ότι θα έχει σημαντική επίδραση στην Ελληνική οικονομία και τις επιχειρήσεις. Η ακριβής επίπτωσή της στο σύνολο του έτους είναι δύσκολο να εκτιμηθεί σε αυτή τη χρονική στιγμή, καθώς θα εξαρτηθεί από τις εξελίξεις, τη διάρκειά της, την ένταση των μέτρων που θα ληφθούν και τελικά την επίδραση στην ευρύτερη οικονομική δραστηριότητα. Ο Όμιλός μας βρίσκεται σε καλή χρηματοοικονομική κατάσταση και διαθέτει επαρκή ρευστότητα και τραπεζικές γραμμές χρηματοδότησης (συνολικά άνω των €140 εκατ.), ενώ η διαφοροποίηση των δραστηριοτήτων του έχει έως τώρα αποδειχτεί, ότι του προσδίδει μεγαλύτερη αντοχή σε περιόδους κρίσεων.

Βασική προτεραιότητα για τον Όμιλο κατά το 2020 αποτελεί η διατήρηση των μεγεθών όλων ή των περισσότερων δραστηριοτήτων και της οργανικής επαναλαμβανόμενης κερδοφορίας του, έστω και αν παροδικά αυτή επηρεαστεί. Για την επίτευξη αυτή, δίδεται βαρύτητα στον έλεγχο του λειτουργικού κόστους, τη διαχείριση-περιορισμό των κινδύνων και την επίτευξη θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών. Ταυτόχρονα, μέρος της στρατηγικής μας είναι η περαιτέρω ανάπτυξη των δραστηριοτήτων μας, συνεχίζοντας τις δρομολογημένες αναπτυξιακές επενδύσεις του Ομίλου στην Ενέργεια και τις Ταχυμεταφορές, αλλά και την επέκταση του εμπορικού κλάδου προϊόντων σε νέες κατηγορίες με υψηλότερα περιθώρια κέρδους. Παράλληλα, δεδομένου ότι η Βιώσιμη Ανάπτυξη αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα του Ομίλου, θα συνεχίσουμε τις ενέργειες και δράσεις που έχουμε ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια σχετικά με την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και την υλοποίηση νέων προγραμμάτων για την προσέλκυση και ανάπτυξη ταλέντου, τον συνεχή ψηφιακό μετασχηματισμό και τη βελτίωση της οργάνωσης των διαδικασιών και των λειτουργιών μας, καθώς και τις δράσεις για την καλύτερη διαχείριση του αποτυπώματος CO_2.

Τέλος, διαρκής στόχος μας είναι η διατήρηση και ενίσχυση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου μας. Κύριος στόχος για το 2020 θα είναι η συνεισφορά σε δράσεις αντιμετώπισης των επιπτώσεων του κορωνοϊού. Στην παρούσα Έκθεση αυτό παρουσιάζουμε τις προσπάθειές μας για βελτίωση σε όλα τα ουσιαστικά θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης για το 2019 και τους βασικούς σχεδιασμούς ανάπτυξης για το 2020. Κύριο μέλημά μας αποτελεί η δημιουργία αξίας για τους μετόχους, αλλά και συνολικά για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, μέσα από το επιχειρηματικό μοντέλο του Ομίλου μας και των εταιρειών του, η παροχή ασφαλούς και αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος για τους ανθρώπους μας, αλλά καθώς και το να αποτελούμε σταθερή αξία για την κοινωνία σε όλα τα σημαντικά θέματα.

Απόστολος Γεωργαντζής
Διευθύνων Σύμβουλος Quest Συμμετοχών

Ημερομηνίες Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

1981	1982	1983	1987	1992	1993	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ															
Ίδρυση της Info Quest ταυτόχρονα με την εμφάνιση των πρώτων PCs στη Διεθνή Αγορά	Info-Quest: Ο πρώτος Super Micro υπολογιστής στην Ελλάδα. Αντιπροσώπευση των πρώτων οίκων εξαρτημάτων Η/Υ στην Αγορά	Οι πρώτοι Stand Alone Προσωπικοί Υπολογιστές στην Ελλάδα	Εμφανίζονται τα πρώτα Δίκτυα Υπολογιστών		Έναρξη της Κινητής Τηλεφωνίας στην Ελλάδα	Οι πρώτες Υπηρεσίες Internet στην Ελλάδα					Ανάπτυξη Υπηρεσιών B2B και B2C. Απελευθέρωση των Τηλεπικοινωνιών		Έναρξη Υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας από Ιδιώτες Παρόχους	Τεχνολογίες Virtualization Ασύρματης Πρόσβασης και Επικοινωνίας	
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ															
		Info Quest: Tulip PC, από τους πρώτους Προσωπικούς Υπολογιστές με λειτουργικό Microsoft DOS και επεξεργαστή Intel Info-Quest: Εισαγωγή των πρώτων dot matrix εκτυπωτών της Star Microsoft		Info-Quest: Quest PC , η πρώτη οργανωμένη γραμμή παραγωγής Η/Υ στην Ελλάδα με διεθνείς προδιαγραφές	Q-Phone: Ανάπτυξη Υπηρεσιών Κινητής τηλεφωνίας σαν Service Provider Info-Quest: Ανάπτυξη Επιχειρηματικών Εφαρμογών CRM για την Κινητή Τηλεφωνία	Hellas on Line: Ανάπτυξη Ιδιωτικού Δικτύου και Υπηρεσιών Internet	Info-Quest: Η πρώτη ελληνική εταιρεία Πληροφορικής που πιστοποιήθηκε με ISO 9001, για Διαχείριση Παραγγελιών, Παραγωγή και Τεχνική Υποστήριξη	Decision: Ανάπτυξη Επιχειρηματικών Εφαρμογών		Info-Quest: Ολοκλήρωση Εφαρμογών για το Κεντρικό Σύστημα Χρηματιστηρίου Αθηνών και την πλήρη λειτουργία του Χρηματιστηρίου Παραγώγων	Info-Quest: Εγκαινιάζεται το QoL το πρώτο Ολοκληρωμένο Δίκτυο Υπηρεσιών B2B στην Ελλάδα με πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες και σύνδεση με Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρηματικών Πόρων (ERP/SAP) Decision: Ανάπτυξη πρωτοποριακών Επιχειρηματικών Εφαρμογών Web enable CRM/HR		Q Telecom: Ανάπτυξη του πρώτου Ιδιωτικού Δικτύου Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας	Info-Quest: Παροχή στην Ελληνική αγορά νέων τεχνολογιών απομακρυσμένης πρόσβασης στις Επιχειρηματικές εφαρμογές (Application Delivery)	Info-Quest: Ανάπτυξη Υπηρεσιών Ηλεκτρονικού Εμπορίου με πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες και σύνδεση με ERP/SAP σε real time
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ															
		Ανάπτυξη Εμπορικού Δικτύου Αντιπροσώπων προϊόντων Πληροφορικής σε όλη την Ελλάδα Ανάπτυξη Τεχνικού Τμήματος υποστήριξης για Υπηρεσίες προς την αγορά Πληροφορικής	Ίδρυση της COM-QUEST για αντιπροσώπευση της Compaq Αντιπροσώπευση και άλλων οίκων	Συνεργασίες με διεθνείς οίκους λογισμικού και εξοπλισμού (Microsoft, SCO, SUN)	Ίδρυση της Q-Phone. Η συγχώνευσή της με την Palmaphone, δημιούργησε τη Unifon, το 1998, τον μεγαλύτερο Ιδιωτικό Τηλεπικοινωνιακό πάροχο στην Ελλάδα	Εξαγορά της Hellas On Line, και εξέλιξή της σε έναν από τους μεγαλύτερους ISPs της ελληνικής αγοράς		Εξαγορά της Decision AE, Software Applications		Εισαγωγή της Info-Quest AEBE στο ΧΑ Εξαγορά της ACS του ηγέτη της αγοράς των Ταχυμεταφορών		Ίδρυση της Q Telecom, της 4ης εταιρείας κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα			Πώληση της Q Telecom με συνδρομητική βάση στο 10% της αγοράς

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ															
Σηματοδότηση της ανάπτυξης του Ηλεκτρονικού Εμπορίου	Η Apple παρουσιάζει το iPhone, το πρώτο Smartphone της αγοράς με συνδυασμό υπηρεσιών ομιλίας και Internet			Οι πρώτες υπηρεσίες Cloud στην Ελληνική αγορά		Απελευθέρωση των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	Ανάπτυξη Υποδομών Cloud στην Ελληνική αγορά	Digital Disruption Τεχνολογίες & Εφαρμογές	Το AppleWatch σηματοδοτεί τις εφαρμογές Internet of Things	Σηματοδοτείται η ανάγκη του ψηφιακού μετασχηματισμού	Πρώτες Εφαρμογές Artificial Intelligence στην αγορά	Εφαρμογές Artificial Intelligence Machine Learning & Big Data			
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ															
Quest Energy: Ανάπτυξη Πάρκων για την παραγωγή Ηλιακής και Αιολικής Ενέργειας	Uni Systems: Εξαγορά και Δημιουργία με νέα ταυτότητα, της μεγαλύτερης εταιρείας Ολοκληρωμένων Λύσεων στην Ελλάδα, με τη συνένωση δραστηριοτήτων: Info-Quest Business Unit, Decision και Uni Systems ACS: Υλοποίηση της νέας, πρωτοποριακής λύσης ACS Connect για την on-line και real time διασύνδεση των πελατών της	Uni Systems: Επέκταση Data Center για την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας (Hosting) σε μεγάλους πελάτες, Ίδρυση Uni Systems Romania ACS: Εισαγωγή νέων πρωτοπόρων υπηρεσιών και πληροφόρησης με τη χρήση online φορητών τερματικών PDA		Info Quest Technologies: Οι πρώτες υπηρεσίες Cloud για την παροχή Office Applications της Microsoft στην ελληνική αγορά Uni Systems: Uni Cloud, Έναρξη παροχής υπηρεσιών Cloud IaaS, PaaS και SaaS. Εξαγορά Fast Hellas	ACS: Web Business Tools, ανάπτυξη καινοτόμων εργαλείων web διασύνδεσης των πελατών με την ηλεκτρονική πλατφόρμα της ACS Info Quest Technologies: Ανάπτυξη ευρείας γκάμας προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας υπό την επωνυμία Bitmore	ACS: Παροχή νέας υπηρεσίας αναβαθμισμένου Ταχυδρομείου ACS-ABP Info Quest Technologies: Q Cloud, ανάπτυξη πρωτοποριακών Υποδομών για την παροχή υπηρεσιών Cloud στην αγορά	Info Quest Technologies: Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας στη διανομή προϊόντων		Cardlink: Ανάπτυξη υπηρεσιών e-payment ACS: Ανάπτυξη δικτύου Smart Points	Info Quest Technologies: Cloud Εφαρμογές Uni Systems: Ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών DevOps ACS: Ανάπτυξη Εφαρμογών Business Tools	Info Quest Technologies: Q-Zone Cloud Retail SW για τη μικρομεσαία αγορά	Cardlink: Υπηρεσίες για την αγορά λιανικής. BI • Cardlink Maitire, Cardlink Pulse ACS: ACS APP: Πρωτοποριακό Mobile App & Νέες διεθνείς υπηρεσίες για πελάτες e-Commerce Uni Systems: Culture Map: Online εφαρμογές για μουσεία	Uni Systems: Ίδρυση Επιχειρηματικής Μονάδας Καινοτομίας, Έρευνας & Ανάπτυξης. Συμμετοχή σε σημαντικό αριθμό ερευνητικών προγραμμάτων καινοτομίας		
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ															
Ίδρυση της Quest Energy, για την παραγωγή Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Έναρξη λειτουργίας του You.gr. και δημιουργία δικτύου	Εξαγορά της Uni Systems, εταιρείας που ιδρύθηκε το 1964 με διαφορετική νομική μορφή Ίδρυση branch office Uni Systems Belgium	Uni Systems: Έναρξη δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση	Ίδρυση της iSquare, Επίσημου Διανομέα της Apple στην Ελλάδα	iSquare: Ανάπτυξη καταστημάτων Apple Premium Reseller (APR), αποκλειστικά για προϊόντα της Apple iStorm: Ιδρύεται το πρώτο APR κατάστημα στην Ελλάδα για προϊόντα της Apple	Quest Συμμετοχών AE: Μετατροπή σε εταιρεία συμμετοχών και μεταβίβαση των δραστηριοτήτων Πληροφορικής στην Info Quest Technologies	Ίδρυση της IQbil-ity, θερμοκοιτίδας νέων Καινοτόμων Επιχειρήσεων iStorm: Γίνεται η μεγαλύτερη αλυσίδα APR καταστημάτων στη Ελλάδα με 5 καταστήματα		Απόκτηση του 20% της Im-pact, με δραστηριότητα στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση	Εξαγορά της εταιρείας Cardlink, με δραστηριότητα στις ηλεκτρονικές αγορές Αγορά ακινήτου ACS για κεντρικό HUB Απόφαση για ίδρυση Ανώνυμης Εταιρείας Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία (Α.Ε.Ε.Α.Π.) Ανάληψη διάθεσης iPhone από την iSquare, για την Ελλάδα και την Κύπρο	iStorm επέκταση στην Κύπρο Info Quest Technologies: Διεύρυνση συνεργασιών στον τομέα του Mobility & IoT Καθιέρωση Uni Systems στην Ευρωπαϊκή Αγορά Ίδρυση BriQ Properties Α.Ε.Ε.Α.Π.	Η BriQ Properties εισάγεται στο ΧΑ. Νέες επενδύσεις από την ACS ύψους €25 εκατ.	Σημαντικές Επενδύσεις σε ΑΠΕ ύψους €16 εκατ. Ίδρυση Uni Systems Italy. Επέκταση συνεργασίας Info Quest Technologies - Xiaomi στην Κυπριακή αγορά. Σημαντική ανάπτυξη της Info Quest Technologies στο digital distribution (υπηρεσίες QuestonCloud) Δεύτερο κατάστημα iStorm στην Κύπρο	Τρεις εταιρείες του Ομίλου ξεπερνούν τα €100 εκατ. κύκλο. Νέες επενδύσεις σε ΑΠΕ ύψους €27εκατ. - 26,2 MW η συνολική ισχύς των πάρκων. Info Quest Technologies: Σημαντική διείσδυση στον τομέα του Mobility & IoT Δεύτερο κατάστημα Mi-Store στη Θεσσαλονίκη.		

Όμιλος Quest

39 ΧΡΟΝΙΑ

Τεχνολογία • Καινοτομία • Επιχειρηματικότητα

Όραμα για ένα Προηγμένο Κόσμο

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

€600 εκατ.
Κύκλος Εργασιών Ομίλου

21%
Αύξηση κύκλου Εργασιών

17%
% Τζίρου στο εξωτερικό

€75,2 εκατ.
Αμοιβές και εισφορές εργαζομένων

€64,3 εκατ.
Φόροι (με ΦΠΑ)

€30 εκατ.
Προ φόρων κερδοφορία (+26%)

€24,8 εκατ.
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα

ΑΓΟΡΕΣ

- Ψηφιακή Τεχνολογία
- Ταχυδρομικές Υπηρεσίες
- Πράσινη Ενέργεια

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

1.905
Εργαζόμενοι / αύξηση 9%

161
Νέες θέσεις εργασίας

>2.500
Έμμεσες θέσεις εργασίας (αφορά στην ACS)

28.303
Σύνολο Ανθρωποωρών εκπαίδευσης

€469 χιλ.
Επένδυση σε εκπαίδευση

ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΝΕΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ*

€34 εκατ.

ΝΕΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΕΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ*

€30 εκατ.
(Growth CAPEX & new investments)

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

€1,1 εκατ.
Κοινωνική Συνεισφορά

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

17%
Μείωση της ενεργειακής έντασης Ομίλου ανά εκατ. € κύκλου εργασιών

** Οι συνολικές επενδύσεις ανήλθαν σε €34.033χιλ. εκατ. των οποίων τα €30.000 αφορούσαν αναπτυξιακές επενδύσεις για περαιτέρω την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων.*
*** Το σύνολο της Κοινωνικής Συνεισφοράς του Ομίλου Quest αφορά σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε χρηματική συνεισφορά.*

Ο Όμιλος Quest

Ο Όμιλος Quest (ή/και «ο Όμιλος») είναι ένας από τους μεγαλύτερους Ελληνικούς Ομίλους Εταιρειών, δυναμικά αναπτυσσόμενος και με υγιή οικονομική βάση. Η Quest Συμμετοχών (ή/και «η Εταιρεία»), μητρική εταιρεία του Ομίλου, είναι ανώνυμη εταιρεία, ιδρύθηκε το 1981 ως Info-Quest Ε.Π.Ε., εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76, Καλλιθέα και είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1998. Πρωτοπόρος στον τομέα της Πληροφορικής, στην 39ετή του πορεία, ο Όμιλος έχει συνδέσει το όνομά του με την ανάπτυξη της αγοράς αυτής, αλλά και με την εισαγωγή και ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα. Θέτοντας πάντα υψηλούς ποιοτικούς στόχος, η λειτουργία του έχει ως βάση τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης και κινητήριο δύναμη τις αξίες και τους ανθρώπους του. Σήμερα ο Όμιλος αναπτύσσει δραστηριότητα σε δυναμικά αναπτυσσόμενους τομείς της οικονομίας, με εξειδικευμένες εταιρείες που συγκαταλέγονται μεταξύ των κορυφαίων, κάθε μία στον τομέα της. Πιο συγκεκριμένα, ο Όμιλος δραστηριοποιείται στους εξής 5 τομείς:

- Στη διάθεση προϊόντων πληροφορικής και επικοινωνιών μέσω των εταιρειών Info Quest Technologies ΜΑΕΒΕ, iSquare ΜΑΕ & iStorm ΜΑΕ και το ηλεκτρονικό εμπόριο μέσω της εταιρείας Quest Online ΜΑΕ.
- Στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την υποστήριξη ολοκληρωμένων λύσεων, έργων και υπηρεσιών πληροφορικής μέσω της εταιρείας Uni Systems ΜΑΕ.
- Στη διαχείριση ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω της Cardlink ΑΕ.
- Στην παροχή υπηρεσιών ταχυμεταφορών και ταχυδρομείου μέσω της ACS ΜΑΕ.
- Στην παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ) μέσω της Quest Energy ΜΑΕΒΕ.

Ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στο Βέλγιο, στο Λουξεμβούργο, στην Ιταλία και στη Ρουμανία με τοπική παρουσία, ενώ οι υπηρεσίες του Ομίλου παρέχονται σε περισσότερες από 30 χώρες κυρίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων των Βέλγιο, Φινλανδία, Κύπρο, Λουξεμβούργο, Ρουμανία, Μ. Βρετανία, Σουηδία, Γερμανία, Εσθονία, Γαλλία, Ολλανδία κ.ά. Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά στην Κύπρο, ισχυρή εξαγωγική δραστηριότητα παρουσιάζει η iSquare στη χώρα, η iStorm διατηρεί εκεί καταστήματα λιανικής, η Info Quest Technologies διευρύνει συστηματικά τη δραστηριότητά της στη χώρα, ενώ η ACS αναπτύσσεται με επιτυχία τόσο στην Κύπρο όσο και στα Βαλκάνια. Ο Όμιλος Quest στοχεύει στη συνεχή διεύρυνση των δραστηριοτήτων του σε νέους τομείς και αγορές. Το 2019, τα σημαντικότερα γεγονότα για τον Όμιλο ήταν τα ακόλουθα:

- Νέες αναπτυξιακές επενδύσεις ύψους άνω των €27 εκατ. (συμπεριλαμβανομένου του καθαρού δανεισμού που αναλήφθηκε) στον τομέα των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας με την εξαγορά φωτοβολταϊκών σταθμών από την 100% θυγατρική εταιρεία Quest Ενεργειακή Κτηματική Μ.Α.Ε.Β.Ε. Στο τέλος του 2019 η συνολική ισχύς των εν λειτουργία φωτοβολταϊκών σταθμών της "Quest Ενεργειακή Κτηματική Μ.Α.Ε.Β.Ε." και των θυγατρικών της ανέρχονταν σε 26,2 MWh.
- Έναρξη των αναπτυξιακών επενδύσεων από την 100% θυγατρική εταιρεία ACS Ταχυδρομικές Υπηρεσίες Μ.Α.Ε. για την ανάπτυξη των υποδομών της στο νέο κέντρο διαλογής και υλοποίηση τμήματος της συνολικής επένδυσης άνω των €2 εκατ. στο έτος.
- Συνεχή διεύρυνση των δραστηριοτήτων στο εξωτερικό, με κύριο άξονα την Uni Systems, που εξειδικεύεται στις υπηρεσίες πληροφορικής, καθώς και τις iSquare και iStorm στην Κύπρο. Περισσότερο από το 16% του κύκλου εργασιών του Ομίλου (άνω των €100 εκατ.) προέρχεται από τις δραστηριότητές του στο εξωτερικό.
- Σημαντική διείσδυση της Info Quest Technologies στον τομέα του Cloud Distribution, καθώς και του Mobility & Internet of Things, αλλά και είσοδος στην αγορά των κλιματιστικών. Τα Smartphones Xiaomi κατακτούν μερίδιο αγοράς > 20% και συγκαταλέγονται στις 3 πιο δημοφιλείς μάρκες της αγοράς.

Το Όραμά μας

Να είμαστε ηγέτες στην καινοτόμο δημιουργία αξίας, μέσω της επιχειρηματικής αριστείας.

Η Αποστολή μας

Να πρωταγωνιστούμε στις αγορές όπου δραστηριοποιούμαστε με βάση τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και κινητήριο δύναμη τους ανθρώπους και τις αξίες μας.

Η αποστολή μας επιτυγχάνεται μέσω της:

- Παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους πελάτες.
- Συνεχούς αναζήτησης επιχειρηματικών ευκαιριών.
- Συνεχούς βελτίωσης σε όλους τους τομείς, με αποτελεσματική διοίκηση, χρηστή εταιρική διακυβέρνηση και υπευθυνότητα.
- Προσέλκυσης, ανάπτυξης και αξιοποίησης ανθρώπων με ταλέντο.
- Εφαρμογής βέλτιστων τεχνοκρατικών και αξιοκρατικών πρακτικών.
- Παροχής κινήτρων στους εργαζόμενους και επιβράβευσής τους.
- Προσήλωσης σε ισχυρό αξιακό σύστημα.

Οι Αξίες μας

As you reQUEST it

Ικανοποίηση του Πελάτη

Όλες οι ενέργειες του Ομίλου Quest αποσκοπούν στην απόλυτη ικανοποίηση και στην παροχή προστιθέμενης αξίας στους εξωτερικούς και εσωτερικούς Πελάτες. Συνεχή επιδίωξη αποτελεί η δημιουργία, η διατήρηση και η συνεχής ενδυνάμωση σχέσεων εμπιστοσύνης και καλλιέργειας της πίστης του πελάτη.

Fair QUEST

Ήθος και Ακεραιότητα

Ήθος είναι το πλέγμα συμπεριφορών, με το οποίο ο καθένας μας συνδιαλέγεται στην καθημερινότητά του.
Όλες οι ενέργειες στον Όμιλο Quest, αποπνέουν σεβασμό στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια, διακρίνονται από εντιμότητα, σταθερότητα και υψηλό κώδικα ηθικής δεοντολογίας.

QUEST it together

Ομαδικότητα

Η συνέργεια μεταξύ συναδέλφων, ομάδων, τμημάτων και εταιρειών, με στόχο τη διάχυση της γνώσης και της πληροφορίας και της προαγωγής μέγιστων αποτελεσμάτων παραγωγικότητας και ανάπτυξης – προσωπικής και επαγγελματικής.

QUESTioning the ordinary

Γνώση - Συνεχής Βελτίωση - Καινοτομία

Η προώθηση νέων ιδεών και η υλοποίηση μεταρρυθμίσεων, καινοτομιών, νεωτερισμών που οδηγούν στη βελτίωση των υπηρεσιών, προϊόντων και λειτουργίας, με στόχο τη μετρήσιμη αύξηση της παραγωγικότητας.
Υποστηρίζεται η διαρκής ανάπτυξη γνώσης που βοηθά στην εξέλιξη, την ανάπτυξη των ικανοτήτων και τη συνεχή βελτίωση.

ConQUEST of the future

Επιχειρηματικότητα

Υποστήριξη και προώθηση της αξίας της επιχειρηματικότητας και του υπεύθυνου επιχειρείν και η σύνδεσή της με την τεχνολογία και την καινοτομία, ενθαρρύνοντας την ανάληψη πρωτοβουλιών.

QUESTioning & Accountability

Τεκμηρίωση και Αξιολόγηση

Τεκμηρίωση των αποφάσεων με δεδομένα, τοποθέτηση μετρήσιμων στόχων και αξιολόγηση με βάση το αποτέλεσμα.

Οι Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Οργανόγραμμα και τομείς της αγοράς στις οποίες απευθύνονται οι εταιρείες του Ομίλου Quest

Σημείωση:
Για τις τέσσερεις μεγαλύτερες εταιρείες του Ομίλου, (τζίρο >€100 εκατ.), έχει πραγματοποιηθεί ξεχωριστή ανάλυση ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, που ακολουθεί σε ξεχωριστό κεφάλαιο ανά εταιρεία.

Τομείς της αγοράς

Consumer Market:
Υπηρεσίες προς Καταναλωτές

Business Market:
Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

Large Enterprises:
Μεγάλες Επιχειρήσεις

SMEs:
Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις

SOHO:
Πολύ Μικρές Επιχειρήσεις/
Αυτοαπασχολούμενοι

Info Quest TECHNOLOGIES

Info Quest Technologies, Προϊόντα και Υπηρεσίες Πληροφορικής

Η Info Quest Technologies, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, ιδρύθηκε το 1981 και δραστηριοποιείται στη διάθεση προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, αποτελώντας για περισσότερα από 39 χρόνια τη μεγαλύτερη πύλη διάχυσης των νέων τεχνολογιών ICT στην Ελληνική αγορά.

Για περισσότερες πληροφορίες για την εταιρεία καθώς και για τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης αυτής, ανατρέξτε στη σελ. 76 της παρούσας Έκθεσης.

uni.systems

Uni Systems, Ολοκληρωμένες Λύσεις Πληροφορικής

Η Uni Systems, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, εταιρεία παροχής λύσεων και υπηρεσιών Πληροφορικής, πρωταγωνιστεί στην ελληνική αγορά μέσω σχεδιασμού, υλοποιήσεων, υποστήριξης ολοκληρωμένων λύσεων και παροχής υπηρεσιών για περισσότερα από 55 χρόνια, ενώ από το 2008 δραστηριοποιείται συστηματικά και στο εξωτερικό.

Για περισσότερες πληροφορίες για την εταιρεία καθώς και για τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης αυτής, ανατρέξτε στη σελ. 116 της παρούσας Έκθεσης.

iSquare

iSquare, Επίσημος Διανομέας Προϊόντων Apple

Η iSquare, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, είναι ο επίσημος διανομέας όλων των προϊόντων Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο, ενώ δραστηριοποιείται και στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων που στηρίζονται στα πρωτοποριακά προϊόντα και στις τεχνολογίες της Apple και συμπληρώνει το οικοσύστημα Apple με λογισμικό και περιφερειακά καταξιωμένων οίκων του εξωτερικού.

Για περισσότερες πληροφορίες για την εταιρεία καθώς και για τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης αυτής, ανατρέξτε στη σελ. 158 της παρούσας Έκθεσης.

ACS

ACS, Ταχυμεταφορές και Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Η ACS, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, λειτουργεί στην Ελληνική αγορά από το 1981 και αποτελεί τη μεγαλύτερη και πλέον σύγχρονη ελληνική εταιρεία στον τομέα των Ταχυμεταφορών, ενώ τα τελευταία έτη έχει κάνει και δυναμική είσοδο στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.

Για περισσότερες πληροφορίες για την εταιρεία καθώς και για τα ουσιαστικά θέματα βιώσιμης ανάπτυξης αυτής, ανατρέξτε στη σελ.186 της παρούσας Έκθεσης.

cardlink

Cardlink, Το μεγαλύτερο δίκτυο πληρωμών στην Ελλάδα

Η Cardlink, 85% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, λειτουργεί το μεγαλύτερο δίκτυο πληρωμών με πάνω από 250.000 POS, 8.500 e-Commerce συνεργασίες και 400 εκατομμύρια συναλλαγές ετησίως, εξυπηρετώντας με ποιότητα, ασφάλεια και ταχύτητα τις επιχειρήσεις για την πραγματοποίηση των καθημερινών τους συναλλαγών. Με επίκεντρο τις επιχειρήσεις η ομάδα της Cardlink παρακολουθεί τις εξελίξεις στον τομέα των ηλεκτρονικών πληρωμών και, υιοθετώντας τις τελευταίες τεχνολογίες, έχει δημιουργήσει μια ολοκληρωμένη σειρά προϊόντων και υπηρεσιών που βελτιώνουν την συναλλακτική εμπειρία τόσο στο φυσικό, όσο και το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.cardlink.gr

Quest on Line, Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Η Quest on Line, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, εξειδικεύεται στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Αναπτύσσει και υποστηρίζει το ηλεκτρονικό κατάστημα προϊόντων τεχνολογίας και καθημερινής χρήσης, www.you.gr. Στόχος του you.gr είναι να καθιερωθεί ως η πρώτη επιλογή ηλεκτρονικών αγορών για τον σύγχρονο καταναλωτή και να κάνει το e-shopping πιο εύκολο, απλό και διασκεδαστικό από ποτέ. Διαθέτει σήμερα στα «ηλεκτρονικά του ράφια» περισσότερα από 20.000 προϊόντα από 600 brands, σε 500 διαφορετικές κατηγορίες, προσφέροντας τις καλύτερες προτάσεις της αγοράς για το σπίτι, το γραφείο, την επιχείρηση, την οικογένεια.

Για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών του ηλεκτρονικού καταστήματος, η εταιρεία επενδύει συνεχώς σε τεχνολογικές υποδομές, σχεδιάζει καινοτόμες υπηρεσίες, όπως εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής και παράδοσης - στο σημείο επιλογής, αυθημερόν στην Αττική, σε επιλεγμένα pick up points - και διαθέτει ένα οργανωμένο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης, δημιουργώντας μία ολοκληρωμένη εμπειρία χρήσης.

Σήμερα, το you.gr, συγκαταλέγεται ανάμεσα στα πιο δημοφιλή και αξιόπιστα ελληνικά e-shops, με πάνω από το 98% των πελατών να δηλώνουν ικανοποιημένοι / πολύ ικανοποιημένοι από την εμπειρία αγοράς.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.you.gr.

iStorm, Αλυσίδα καταστημάτων Apple Premium Reseller

Η εταιρεία iStorm, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη και λειτουργία εμπορικών προτύπων καταστημάτων αποκλειστικά για προϊόντα Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο. Αποτελεί το μοναδικό Apple Premium Reseller-APR δίκτυο καταστημάτων για τις δύο χώρες και κατατάσσεται σταθερά τα τελευταία χρόνια μεταξύ των 10 καλύτερων Apple Premium Resellers Stores στην Ευρώπη (πηγή Apple). Τα καταστήματα iStorm προσφέρουν τη βέλτιστη εμπειρία του οικοσυστήματος της Apple, καθώς διαθέτουν όλα τα προϊόντα Apple, μια ευρεία ποικιλία περιφερειακών και αξεσουάρ, κορυφαία εξυπηρέτηση και τεχνική υποστήριξη, δωρεάν σεμινάρια και εξειδικευμένο προσωπικό.

Επίσης, μέσω της καινοτόμου και πρωτοποριακής εφαρμογής, iStorm App από το App Store, ο καταναλωτής μπορεί να πλοηγηθεί καλύτερα μέσα στα καταστήματα και να ανακαλύψει μοναδικές προσφορές και εκπλήξεις, καθώς και μέσω των πόντων να απολαμβάνει πολλά προνόμια και δώρα. Η εφαρμογή έχει ήδη διακριθεί με ειδικά βραβεία για την καινοτομία και τη μοναδική εμπειρία που προσφέρει.

Η εταιρεία λειτουργεί σήμερα 8 συνολικά καταστήματα iStorm, εκ των οποίων τα 4 στην Αθήνα, 2 στη Θεσσαλονίκη και 2 στη Λευκωσία και στη Λεμεσό, στην Κύπρο.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.istorm.gr.

Quest Ενεργειακή, Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Η Quest Ενεργειακή, 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, δραστηριοποιείται στον κλάδο των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) και ειδικότερα στην ανάπτυξη, κατασκευή και λειτουργία σταθμών παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ. Παράλληλα, η εταιρεία αξιολογεί νέες τεχνολογίες και αγορές στο χώρο της ηλεκτρικής ενέργειας, οι οποίες αναπτύσσονται σταδιακά και αναμένεται να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο την επόμενη πενταετία, τόσο στον τρόπο χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας, όσο και στη διαχείριση αυτής. Η εταιρεία διαθέτει -στο τέλος του 2019- μετά από σημαντικές νέες επενδύσεις που υλοποιήθηκαν την τελευταία τριετία 15 φωτοβολταϊκούς σταθμούς παραγωγής ενέργειας συνολικής ισχύος 26,2MW και βρίσκεται σε φάση περαιτέρω ανάπτυξης μέσω νέων επενδύσεων.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.QuestEnergy.gr.

Διεθνείς πρωτοβουλίες, Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Η Quest Συμμετοχών ενστερνίζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, την Εργασία, το Περιβάλλον και την Καταπολέμηση της Διαφθοράς. Στις προθέσεις της εταιρείας είναι να γίνει μέλος του GCNH - Global Compact Network Hellas, όταν αυτό συσταθεί. Παράλληλα, η Διοίκηση του Ομίλου χρησιμοποιεί ως πλαίσιο αναφοράς τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του Ο.Η.Ε., ενώ ακολουθεί τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας.

Φορείς και Ενώσεις που συμμετέχει ο Όμιλος

Η συμμετοχή στο επιχειρηματικό και αναπτυξιακό γίγνεσθαι της χώρας, έχει στρατηγική σημασία για τον Όμιλο Quest. Στελέχη του συμμετέχουν ενεργά σε Εθνικούς Οργανισμούς και Φορείς που εκφράζουν απόψεις και επηρεάζουν τους θεσμούς για τη διαμόρφωση ενός πλαισίου σύγχρονου, υπεύθυνου και βιώσιμου επιχειρείν.

ΦΟΡΕΑΣ - ΕΝΩΣΗ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
ΣΕΒ *(Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών)*	Quest Holdings, Uni Systems, ACS, Cardlink
ΣΕΠΕ *(Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας)*	Uni Systems
ΕΒΕΑ *(Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών)*	Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare, iStorm, Cardlink, Quest on Line, ACS, Quest Energy
Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιρειών & ΕΠΕ	Quest Holdings
ΕΕΔΕ *(Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων)*	Uni Systems, Cardlink
Ελληνο – Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	Quest Holdings
Ελληνο – Γερμανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	Quest Holdings
ΕΑΣΕ *(Εταιρεία Ανώτατων Στελεχών Επιχειρήσεων)*	Quest Holdings / CFO, Info Quest Technologies / CEO, Uni Systems / CFO, iSquare / CEO
Σύνδεσμος Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Ελλάδος *(ΣΔΑΔΕ)*	Uni Systems
CEO CLUB *(The Chief Executive Officers Club)*	iSquare, CEO
CSR Hellas	Quest Holdings
Global Sustain	Quest Holdings
Ελληνική Ένωση Επιχειρηματιών & ΕΠΕ	ACS
Ελληνο – Κινεζικό Οικονομικό Συμβούλιο	ACS
Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου *(GRECA)*	Cardlink, Quest on Line, ACS
IOBE	Cardlink, ACS
Σύνδεσμος Διαφημιζόμενων Ελλάδος	Cardlink
Ελληνικός Σύνδεσμος Πληροφορικής Υγείας	Uni Systems
FFPI *(Free & fair Post Initiative) (https://www.freefairpost.com/)*	ACS

Διακρίσεις Quest Holdings

Το 2019 η Quest Holdings, μητρική εταιρεία του Ομίλου, απέσπασε τις παρακάτω διακρίσεις:

- Εκπαιδευτικός φορέας ALBA – Βράβευση Θεόδωρου Φέσσα ως "Business unusual 2019".
- Περιοδικό Fortune, διάκριση Έφης Κουτσουρέλη στη λίστα "The Most Powerful Women in Greece".
- Περιοδικό Business Review, Βράβευση Έφης Κουτσουρέλη ως "Exceptional Manager της Χρονιάς 2019".
- Θεσμός «Who is Who», Βράβευση Έφη Κουτσουρέλη ως "Ισχυρή Γυναίκα στο χώρο της Τεχνολογίας".
- Περιοδικό Forbes: η Quest Συμμετοχών #32 στη λίστα με τις 100 μεγαλύτερες εταιρείες στην Ελλάδα το 2018 (Ανακοίνωση Ιούνιος 2019).
- Περιοδικό Fortune: η Quest Συμμετοχών #33 στη λίστα με τις 100 μεγαλύτερες εταιρείες στην Ελλάδα το 2018 (Ανακοίνωση Ιούνιος 2019).
- Bravo Sustainability Awards: Βραβείο Ολιστικής Προσέγγισης στη Βιώσιμη Ανάπτυξη.
- Bravo Sustainability Awards: Βραβείο στον πυλώνα "Κοινωνία" για το IQbility.
- Teamworks Awards: Βραβείο ΕΚΕ για την δράση πολυετούς υποστήριξης του ΚΥΑΔΑ
- Hellenic Responsible Business Awards: Αργυρό βραβείο για τις δράσεις αρωγής προς τους πυροπαθείς της Ανατολικής Αττικής.

Όμιλος Quest

Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του Ομίλου, επικοινωνούμε, συνεργαζόμαστε και αλληλοεπιδρούμε με πολλές και διαφορετικές κοινωνικές ομάδες, που αποτελούν τα ενδιαφερόμενα μέρη μας.

Ενδιαφερόμενα Μέρη του Ομίλου Quest

Οι κύριες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών τόσο του Ομίλου όσο και των θυγατρικών εταιρειών του, περιλαμβάνουν αυτές που μας επηρεάζουν ή/και επηρεάζουμε μέσα από την επιχειρηματική μας δραστηριότητα.

Ανάγκες, Προσδοκίες και Τρόποι Επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Βασικές ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών	Θέματα Ενδιαφέροντος & Τρόπος Απόκρισης Ομίλου Quest	Δίαυλοι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΜΕΤΟΧΟΙ	Οι μέτοχοι ενδιαφέρονται για την ανάπτυξη και την εξέλιξη του Ομίλου Quest, για τη βιώσιμη ανάπτυξή του, την αύξηση της αξίας και των κερδών των εταιρειών του. Τρόπος Απόκρισης: Επενδύσεις, νέα συστήματα και βελτίωση των οργανωτικών δομών για τον έλεγχο και την προστασία των εταιρειών, αλλά και για τις ευκαιρίες για ανάπτυξη και κερδοφορία.	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Holdings • Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων • Ετήσια Γενική Συνέλευση • Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης & Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετήσια
		• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
		• Ανακοινώσεις ΧΑ • Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και εταιρειών	Διαρκής

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, Δείκτης ESG-A-S1

Βασικές ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών	Θέματα Ενδιαφέροντος & Τρόπος Απόκρισης Ομίλου Quest	Δίαυλοι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	Οι εργαζόμενοι επιθυμούν ένα ασφαλές περιβάλλον, ανταγωνιστικές αμοιβές, ευκαιρίες ανάπτυξης, σωστή ενημέρωση και οικονομική ευρωστία του Ομίλου. Τρόπος Απόκρισης: Ενίσχυση των εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών για την Ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού, συμμετοχικότητα, αξιοκρατία, ανάπτυξη δεξιοτήτων, βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος.	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Holdings και εταιρείες • Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού	Διετής
		• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
		• Εσωτερικές συναντήσεις Διευθυντών, Managers, Προϊσταμένων • Ενημερωτικές εκδηλώσεις	Μηνιαία, Τριμηνιαία, Εξαμηνιαία, Ετήσια
		• Συνάντηση των Διευθυνόντων Συμβούλων • Διεταιρικές συναντήσεις	Μηνιαία
		• Here we are - Διαδικτυακός τόπος για το ανθρώπινο δυναμικό • Kyros (ηλεκτρονικό Bulleting Board) • Emails τμήματος ανθρώπινου δυναμικού • Ηλεκτρονικό Πρόγραμμα Εξυπηρέτησης, Ανάπτυξης και Αξιολόγησης Ανθρώπινου Δυναμικού Orion • Ηλεκτρονική διαδικασία υποβολής ιδεών και προτάσεων	Διαρκής
ΠΕΛΑΤΕΣ	Οι πελάτες απαιτούν καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών, σε ανταγωνιστικές τιμές. Επίσης, επιθυμούν σεβασμό, ποιότητα, αξιοπιστία και υποστήριξη, σε όλους τους τομείς. Τρόπος Απόκρισης: Συστηματική παρακολούθηση και καταγραφή παραπόνων. Έρευνες ικανοποίησης Πελατών. Στατιστικές αναφορές με ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία για την υποστήριξη και την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών σε κάθε εταιρεία.	Φορέας Επικοινωνίας: Εταιρείες • Διαδικτυακοί τόποι Ομίλου Quest και εταιρειών • Δελτία Τύπου • Διαφήμιση • Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών/Call Centers • Help Desk Τεχνικής Εξυπηρέτησης • Τμήμα παραπόνων • Ηλεκτρονική Επικοινωνία/Newsletter	Διαρκής
		• Έρευνες εικόνας • Έρευνες Ικανοποίησης/ Εξυπηρέτησης Πελατών	Ετήσια
		• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
		• Συναντήσεις • Εκπαιδεύσεις/Εκδηλώσεις	Ανά περίπτωση
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	Οι προμηθευτές επιθυμούν μια άψογη συνεργασία με τον Όμιλο Quest σε όλους τους τομείς. Επίσης, επιθυμούν τη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών, την παροχή τεχνογνωσίας και την πρωτοπορία, την εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση των πελατών, καταρτισμένους εργαζόμενους, την ασφάλεια των υποδομών και την καλύτερη δυνατή οικονομική επίδοση του Ομίλου. Τρόπος Απόκρισης: Συνέπεια και συνεργασία με του Προμηθευτές. Υιοθέτηση των διεθνών πρακτικών και συστημάτων για την κάθε επωφελή συνεργασία. Συστηματική αξιολόγηση προμηθευτών.	Φορέας Επικοινωνίας: Εταιρείες • Συναντήσεις/Εκδηλώσεις • Ηλεκτρονική επικοινωνία • Δελτία Τύπου • Προβολή, Εκπαιδεύσεις	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ / ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ	Το Εμπορικό Δίκτυο των Εταιρειών του Ομίλου Quest (Εμπορικοί Συνεργάτες, Πράκτορες), επιζητά διαρκή ενημέρωση, καθοδήγηση και υποστήριξη τόσο σε θέματα εμπορικά, όσο και τεχνικά. Επιθυμεί καλούς οικονομικούς όρους συνεργασίας, νέα προϊόντα και υπηρεσίες. Τρόπος Απόκρισης: Συστηματική υποστήριξη και εκπαίδευση του Εμπορικού Δικτύου.	Φορέας Επικοινωνίας: Εταιρείες • Συναντήσεις με Εκπροσώπους της εταιρείας • Εκδηλώσεις/Παρουσιάσεις • Εκπαιδεύσεις • Δελτία Τύπου • Intranet εμπορικού δικτύου • Ηλεκτρονική Επικοινωνία • Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών / Πρακτόρων	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
ΜΜΕ	Τα ΜΜΕ επιθυμούν τη συστηματική και αξιόπιστη ενημέρωση για τις δραστηριότητες, τα αποτελέσματα και τις δράσεις του Ομίλου Quest με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Τρόπος Απόκρισης: Συστηματική απόκριση και επικοινωνία με τα ΜΜΕ. Καταμέτρηση της αποτελεσματικότητας των μέσων στην επικοινωνία.	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Holdings & Εταιρείες • Γραφείο Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων • Συνεντεύξεις/εκδηλώσεις για τον Τύπο • Ανακοινώσεις/Δελτία Τύπου/Διαφήμιση • Διαδικτυακός τόπος Ομίλου και Εταιρειών	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη

Βασικές ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών	Θέματα Ενδιαφέροντος & Τρόπος Απόκρισης Ομίλου Quest	Δίαυλοι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	Βασική επιδίωξη των θεσμικών Φορέων, είναι η διαφάνεια και η συμμόρφωση του Ομίλου Quest με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Τρόπος Απόκρισης: Πλήρης συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τη νομοθεσία.	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Holdings & Εταιρείες • Συμμετοχή σε όργανα Φορέων και Οργανώσεων • Συμμετοχή σε συνέδρια και συνελεύσεις • Συμμετοχή σε Δημόσιες Διαβουλεύσεις • Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙ-ΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	Οικονομική επίδοση & βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου και των θυγατρικών του, αύξηση των κερδών και επενδυτικές κινήσεις. Τρόπος Απόκρισης: Επενδύσεις, αξιοποίηση ευκαιριών, ανάπτυξη κερδοφορίας.	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Holdings • Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων • Ετήσια Γενική Συνέλευση • Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης & Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετήσια
		• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
		Φορέας Επικοινωνίας: Quest Holdings Ανακοινώσεις Οικονομικών Αποτελεσμάτων • Ανακοινώσεις ΧΑ • Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών • Παρουσιάσεις σε Επενδυτικό Κοινό • Σύστημα διαχείρισης κινδύνων	Τριμηνιαία Διαρκής/Ανά περίπτωση
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	Η επιχειρηματική κοινότητα ζητά συνεργασίες, πρωτοβουλίες για την προώθηση κοινών επιδιώξεων, ανταλλαγή τεχνογνωσίας. Τρόπος Απόκρισης: Συμμετοχή σε Επιχειρηματικούς φορείς και επιχειρηματικά fora.	Φορέας Επικοινωνίας: Quest Holdings & Εταιρείες • Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και εταιρειών • Ενεργή συμμετοχή σε Επαγγελματικούς φορείς • Επιτροπές και δράσεις. • Συμμετοχή σε Συνέδρια	Διαρκής
		• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ΜΚΟ	Οι Κοινωνικοί Φορείς και οι ΜΚΟ, αποβλέπουν στην υποστήριξη των προγραμμάτων και των πρωτοβουλιών τους, καθώς και στην ικανοποίηση οργανικών αναγκών για τη λειτουργία τους. Τρόπος Απόκρισης: Προγράμματα δράσεων ΕΚΕ και ανταπόκριση σε αιτήματα.	Φορέας Επικοινωνίας: Εταιρείες με τον Συντονισμό του Ομίλου • Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		• Έρευνα για την ανάλυση ουσιαστικότητας	Κάθε 2-3 έτη

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στον Όμιλο Quest εστιάζουμε την προσοχή μας σε θέματα που συνδέονται με τη δημιουργία οικονομικού, κοινωνικού και περιβαλλοντικού οφέλους σε όλη την αλυσίδα αξίας μας και προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μας. Στο πλαίσιο αυτό, το 2019, και λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα και τη διαφορετικότητα των εταιρειών του Ομίλου, προχωρήσαμε σε καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης για τις θυγατρικές εταιρείες, Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS.

Η μεθοδολογία που ακολουθήσαμε για την ανάλυση ουσιαστικότητας βασίζεται:

Στα Πρότυπα Βιώσιμης Ανάπτυξης GRI (Εκδοση 2016) και τις Αρχές Καθορισμού του Περιεχομένου:

- **Συμμετοχικότητα**
- **Πλαίσιο Βιωσιμότητας**
- **Ουσιαστικότητα**
- **Πληρότητα**

Στο Integrated Reporting (<IR>) και συγκεκριμένα στην προσέγγιση των 6 κεφαλαίων αυτού:

- **Οικονομικό κεφάλαιο:** Περιλαμβάνει τα κεφάλαια που αποκτήθηκαν μέσω χρηματοδότησης ή δημιουργούνται με άλλα παραγωγικά μέσα και αποτελεί το παραδοσιακό κριτήριο μέτρησης της επίδοσης μιας εταιρείας.
- **Βιομηχανικό κεφάλαιο:** Περιλαμβάνει τις φυσικές υποδομές ή τεχνολογίες που σχετίζονται με αυτές, όπως κτήρια και υποδομές, εξοπλισμός κ.ά.
- **Πνευματικό κεφάλαιο:** Περιλαμβάνει τα άυλα αγαθά που σχετίζονται με τη φήμη και εμπιστοσύνη μιας εταιρείας, καθώς και πιστοποιήσεις ευρεσιτεχνίας, πνευματική ιδιοκτησία, λογισμικό και συστήματα και συναφείς διαδικασίες.
- **Ανθρώπινο κεφάλαιο:** Περιλαμβάνει τις γνώσεις, ικανότητες και δυνατότητες του ανθρώπινου δυναμικού μιας εταιρείας, σε συνδυασμό με τη δέσμευση και τα κίνητρά τους – που επηρεάζουν την ικανότητά τους να εκπληρώνουν το ρόλο τους.
- **Κοινωνικό κεφάλαιο:** Περιλαμβάνει τις σχέσεις μεταξύ μιας εταιρείας και όλων των ενδιαφερόμενων μερών της, όπως για παράδειγμα οι πελάτες και προμηθευτές της.
- **Φυσικό κεφάλαιο:** Περιλαμβάνει όλους τους ανανεώσιμους και μη, περιβαλλοντικούς πόρους όπως νερό, ορυκτά καύσιμα, ηλιακή ενέργεια, κ.ά. που παρέχουν αγαθά και υπηρεσίες που υποστηρίζουν την τρέχουσα και μελλοντική ευημερία μίας εταιρείας.

Πιο συγκεκριμένα, η ανάλυση ουσιαστικότητας πραγματοποιήθηκε μέσα από τις ακόλουθες τρεις φάσεις:

Α. Αναγνώριση θεμάτων

Στο πρώτο στάδιο της ανάλυσης, λάβαμε υπόψη την Αρχή της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών και του Πλαισίου Βιωσιμότητας των Προτύπων GRI και αναγνωρίσαμε θέματα που σχετίζονται με το επιχειρηματικό μοντέλο και τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις που δημιουργεί η κάθε εταιρεία, καθώς και με τις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερομένων τους μερών. Τα θέματα προέκυψαν μέσω επισκόπησης:

- των εσωτερικών εγγράφων, όπως πολιτικές, διαδικασίες, action plans κ.α. με σκοπό την κατανόηση του πλαισίου βιώσιμης ανάπτυξης και στρατηγικής στο οποίο λειτουργούν τόσο ο Όμιλος όσο και η κάθε θυγατρική εταιρεία,
- των πρακτικών ομοειδών εταιρειών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο για την αναγνώριση κλαδικών θεμάτων,
- των διεθνών προτύπων και οδηγιών για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, όπως για παράδειγμα τα Πρότυπα GRI, τις ειδικές εκδόσεις του GRI για τους κλάδους των εταιρειών του Ομίλου,
- των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.,
- των σχετικών - με τις δραστηριότητές του Ομίλου και των εταιρειών - δημοσιευμάτων στον Τύπο,
- των ουσιαστικών θεμάτων που αναδείχθηκαν κατά την προηγούμενη ανάλυση ουσιαστικότητας, τα οποία ωστόσο αφορούσαν συνολικά στον Όμιλο,
- των επιδράσεων που δημιουργεί ο Όμιλος και οι εταιρείες του στο σύνολο των ενδιαφερομένων τους μερών, χρησιμοποιώντας την προσέγγιση των 6 κεφαλαίων του <IR>.

Η προσέγγιση των 6 κεφαλαίων του <IR>, πέραν της αναγνώρισης θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης, αποτέλεσε ξεχωριστή διαδικασία με σκοπό την κατανόηση των αποτελεσμάτων (outputs), καθώς και των επιδράσεων (outcomes) που η κάθε θυγατρική εταιρεία δημιουργεί, τόσο στο πλαίσιο της δημιουργίας διαμοιραζόμενης αξίας με τα ενδιαφερόμενά της μέρη, όσο και ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής είναι διαθέσιμα στην αντίστοιχη ενότητα της κάθε εταιρείας.

Β. Ιεράρχηση των θεμάτων

Στο δεύτερο στάδιο της ανάλυσης, λάβαμε υπόψη τις Αρχές της Ουσιαστικότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των Προτύπων GRI για την ιεράρχηση των θεμάτων που αναγνωρίστηκαν στο πρώτο στάδιο βάσει των ακόλουθων δύο κριτηρίων:

1ο κριτήριο: Ιεράρχηση των αναγνωρισμένων αναγκών και προσδοκιών ενδιαφερόμενων μερών της κάθε εταιρείας σχετικά με την επίδοση της σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.
Μέθοδος διαβούλευσης: Αποστολή ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου σε δείγμα ευκολίας ενδιαφερόμενων μερών ξεχωριστά για κάθε εταιρεία.

2ο κριτήριο: Ιεράρχηση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) λαμβάνοντας υπόψη την επίδραση που έχει η κάθε εταιρεία βάσει του επιχειρηματικού της μοντέλου.
Μέθοδος διαβούλευσης: Αποστολή ηλεκτρονικού ανώνυμου ερωτηματολογίου σε ανώτερα στελέχη του Ομίλου και των τεσσάρων εταιρειών.

Γ. Επικύρωση

Στο τρίτο στάδιο της ανάλυσης, λάβαμε υπόψη την Αρχή της Πληρότητας και της Συμμετοχικότητας των ενδιαφερόμενων μερών των Προτύπων GRI, για την επικύρωση των αποτελεσμάτων του δεύτερου σταδίου από τη Διοίκηση του Ομίλου και τις Διοικήσεις των εταιρειών Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS.

Σε σχέση με την προηγούμενη δημοσιευμένη Έκθεση, οι αλλαγές που έλαβαν χώρα αφορούν στο ότι πλέον κάθε εταιρεία έχει τα δικά της ουσιαστικά θέματα, τα οποία συνδέονται με την επιχειρηματική της δραστηριότητα και τα οποία αποτυπώνονται στις αντίστοιχες ενότητες της παρούσας Έκθεσης.

Το σύνολο των αναγνωρισμένων θεμάτων, για κάθε εταιρεία, παρουσιάζεται στην αντίστοιχη ενότητα της κάθε εταιρείας.

Ειδικότερα για τον Όμιλο το σύνολο των αναγνωρισμένων θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης που προέκυψε από την παραπάνω διαδικασία στο πλαίσιο του προσδιορισμού των ουσιαστικότερων θεμάτων για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 είναι το εξής:

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας
2. Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που συμβάλλουν στη σύνδεση των ανθρώπων με την τεχνολογία και στον εκσυγχρονισμό και ψηφιακό μετασχηματισμό επιχειρήσεων και καταναλωτών
3. Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
4. Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού
5. Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά
6. Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό
7. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
8. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
9. Υιοθέτηση πρακτικών υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας
10. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών, πρακτόρων και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας
11. Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
12. Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
13. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
14. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

15. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
16. Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
17. Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας
18. Μείωση της κατανάλωσης νερού
19. Μείωση του θορύβου και της επίπτωσης στο κυκλοφοριακό πρόβλημα των αστικών κέντρων
20. Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις και διοργάνωση εθελοντικών δράσεων για τους εργαζομένους

Αντίστοιχα, ο Χάρτης Ουσιαστικότητας που ακολουθεί παρουσιάζει τα αποτελέσματα (ουσιαστικά θέματα) της παραπάνω διαδικασίας για τον Όμιλο Quest.

Όμιλος Quest - Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια

Η πληροφορία που αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα, βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI, παρουσιάζει για τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν:

1. Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό:
   - Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τα ουσιαστικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου (βάσει αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης)
   - Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει ο Όμιλος (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις)

2. Ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις:
Η πρόκληση της κάθε επίδρασης ενδέχεται να συμβαίνει σε διαφορετικές φάσεις της αλυσίδας αξίας του Ομίλου. Κατά συνέπεια, κάποιες προκαλούνται άμεσα από τον Όμιλο και κάποιες έμμεσα από κάποιο τρίτο μέρος του οποίου οι δραστηριότητες συνδέονται με τον Όμιλο (downstream ή upstream).

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από τον Όμιλο	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Ομίλου που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Μέτοχοι • Εργαζόμενοι • Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	• Πελάτες
Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	• Πελάτες
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	4 QUALITY EDUCATION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	• Πελάτες
Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)	5 GENDER EQUALITY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES	• Εργαζόμενοι • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	13 CLIMATE ACTION	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς

Όμιλος Quest

Οικονομική Επίδοση

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Ο Όμιλος Quest, συγκαταλέγεται στους μεγαλύτερους, γοργά αναπτυσσόμενους με στέρεη οικονομική βάση, Ελληνικούς Ομίλους Εταιρειών και πολυσχιδή δραστηριότητα σε δυναμικούς τομείς του σύγχρονου επιχειρείν.

Η συνεχής ανάπτυξη με βάση τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης έχει σημαντικές επιδράσεις στο επιχειρηματικό μοντέλο, τη φήμη και την ικανότητα του Ομίλου να επιτύχει τους στόχους του, αποτελώντας ουσιαστικό θέμα και για τα ενδιαφερόμενα μέρη του. Όλες οι εταιρείες του Ομίλου κατά το 2019 παρουσίασαν βελτίωση στα οικονομικά τους μεγέθη, τέσσερεις δε εξ αυτών ξεπέρασαν τα €100 εκατ. κύκλο εργασιών. Στον τομέα της διάθεσης προϊόντων Πληροφορικής και Επικοινωνιών, οι εταιρείες του Ομίλου διατήρησαν την ηγετική τους θέση στην αγορά με μερίδιο που αγγίζει το 40%, ενώ στον τομέα των Ολοκληρωμένων Λύσεων και Υπηρεσιών Πληροφορικής το μερίδιο ανέρχεται σε περίπου 20%. Αντίστοιχα, στον τομέα των ταχυμεταφορών ο Όμιλος διατήρησε την ηγετική θέση με μερίδιο αγοράς που προσεγγίζει το 24% και στον τομέα των ηλεκτρονικών συναλλαγών διατήρησε τη θέση του κορυφαίου παρόχου διαχείρισης δικτύου POS.

Ο Όμιλος Quest στρατηγικά επιδιώκει την ενίσχυση της παρουσίας του στις αγορές του εξωτερικού. Στο πλαίσιο αυτό, όλες οι εταιρείες και ιδιαίτερα η Uni Systems, επιδιώκουν να διευρύνουν τις δραστηριότητές τους εκτός Ελλάδος, αποβλέποντας στην αύξηση του ποσοστού των εσόδων τους από ξένες αγορές. Η διεκδίκηση, η ανάληψη και η υλοποίηση σημαντικών ευρωπαϊκών κυρίως έργων και η συνεργασία με άλλους μεγάλους Οργανισμούς, προάγουν συνολικά την τεχνογνωσία του Οργανισμού και των ανθρώπων του και εξασφαλίζουν τη μεταφορά προστιθέμενης αξίας στην εγχώρια αγορά. Αντίστοιχα, η επιδιωκόμενη στον τομέα του εμπορίου διεύρυνση στο εξωτερικό - όπου το επιτρέπουν τα αντίστοιχα συμβόλαια με τους προμηθευτές - ισχυροποιεί σημαντικά τη θέση των εταιρειών απέναντι στους προμηθευτές και τους πελάτες τους. Η εξωστρέφεια είναι ιδιαίτερα σημαντική, τόσο για την εγχώρια αγορά, δείχνοντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις δυνατότητες και την αξία των ελληνικών επιχειρήσεων ICT, αλλά και για τη χώρα ιδιαίτερα, καθώς είναι προς την κατεύθυνση των στόχων του Ομίλου να αναδείξει και να εξάγει την Ελληνική τεχνογνωσία. Παράλληλα, λειτουργεί ανασταλτικά στο φαινόμενο διαρροής ανθρωπίνου κεφαλαίου (brain drain), με την αξιοποίηση εξαίρετων Ελλήνων επαγγελματιών, ενώ παράλληλα μεταφέρεται και διαχέεται γνώση στην τοπική αγορά.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι περίπου το 84% των εσόδων του Ομίλου Quest για το 2019 προέρχονται από την Ελλάδα, το ελληνικό οικονομικό περιβάλλον στο οποίο επιχειρεί, έχει σημαντική επίδραση στα αποτελέσματά του. Με δεδομένη την υφιστάμενη κατάσταση της Ελληνικής οικονομίας, ο Όμιλος Quest, έχει λάβει έγκαιρα όλα τα απαραίτητα μέτρα και παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις, με στόχο την προστασία των κεφαλαίων, την εξασφάλιση εμπορευμάτων και χρηματοοικονομικών όρων πληρωμής με ξένους προμηθευτές, την προστασία των εταιρειών στους όρους πωλήσεων και εισπράξεων.

Ο Όμιλος Quest εξακολουθεί να υλοποιεί τα επιχειρηματικά του σχέδια με βασική προτεραιότητα την αύξηση των εσόδων, τη μείωση/συγκράτηση του λειτουργικού κόστους, τον περιορισμό των κινδύνων με ελεγχόμενη δανειακή έκθεση και περιορισμό του πιστωτικού κινδύνου και την παραγωγή και σταδιακή βελτίωση θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών.

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

Ενίσχυση της φήμης

Η ενίσχυση της φήμης και της εικόνας του Ομίλου, αποτελεί διαρκή προσανατολισμό, με στόχο να αναδεικνύεται η αξία που παράγεται και διανέμεται από τον Όμιλο και τις εταιρείες του. Για την ενίσχυση της φήμης και της εικόνας του Ομίλου συνολικά, έχουν θεσπιστεί Πολιτικές και Διαδικασίες, με βάση τις οποίες ορίζονται κοινές γραμμές για τον τρόπο λειτουργίας και επικοινωνίας σε τομείς όπως η προστασία και η προβολή του ονόματος, η εταιρική ταυτότητα και η εικόνα των εταιρειών και του Ομίλου. Παράλληλα, στην Quest Συμμετοχών λειτουργεί Κέντρο Επικοινωνίας - Γραφείο Τύπου για τον συντονισμό και την ανταπόκριση των επικοινωνιακών αναγκών των εταιρειών με τα μέσα επικοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, καταρτίζονται κοινά επικοινωνιακά προγράμματα καθώς και δράσεις που ευθυγραμμίζονται με τη στρατηγική του Ομίλου στην ενίσχυση της καινοτομίας, της ψηφιακής εκπαίδευσης και της επιχειρηματικότητας και λαμβάνονται ευρύτερες πρωτοβουλίες για την ανάδειξη των αρχών της Βιώσιμης Ανάπτυξης και υπεύθυνου επιχειρείν, που αποτελούν και θεμελιώδεις αρχές του Ομίλου.

Ανάπτυξη σε νέες αγορές

Πρωταρχικό στοιχείο για την ανάπτυξη του Ομίλου, αποτελεί η δυναμική επιχειρηματική δραστηριοποίηση σε νέες καινοτόμες και πρωτοποριακές δραστηριότητες, με επενδύσεις και αξιοποίηση της τεχνολογίας. Ο Όμιλος διερευνά συνεχώς την ανάπτυξη σε νέες αγορές με γνώμονα την καινοτόμο δημιουργία αξίας. Οι κύριοι μοχλοί ανάπτυξης εκτιμάται ότι θα προέλθουν από τις Υπηρεσίες Πληροφορικής στο Εξωτερικό, τον τομέα του Mobility & Internet of Things (διασυνδεδεμένες συσκευές), τις υπηρεσίες Cloud, τις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες.

Οι ομάδες Στρατηγικής και Business Development των εταιρειών ολοκλήρωσαν εντός του 2019 την επικαιροποίηση των Στρατηγικών - Επιχειρησιακών Πλάνων (ΣΕΠ) πενταετούς ανάπτυξης για το διάστημα 2019-2023, θέτοντας τους στόχους και τα αντίστοιχα πλάνα ενεργειών για την επίτευξη αυτών.

Η ομάδα Business Development της μητρικής εταιρείας προχώρησε -και εντός του 2019- στη διερεύνηση σημαντικού αριθμού επενδυτικών ευκαιριών σε νέους τομείς δραστηριότητας που παρουσιάζουν αναπτυξιακή προοπτική, οι οποίες παρουσιάστηκαν στην Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού της Quest Συμμετοχών. Στόχος παραμένει η διεύρυνση του υφιστάμενου επενδυτικού χαρτοφυλακίου και η διασπορά του ρίσκου, τόσο γεωγραφικά όσο και σε ένα ευρύτερο φάσμα κλάδων της οικονομίας.

Η επίδοση των εταιρειών του Ομίλου αξιολογείται, μέσω της εξέλιξης των αποτελεσμάτων, της θέσης κάθε εταιρείας στον κλάδο της, του ποσοστού των πωλήσεων από νέες δραστηριότητες, καθώς και της βελτίωσης των πωλήσεων σε εξαγωγές. Η αύξηση των εσόδων με διακράτηση του κόστους, η βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας, η καλύτερη διαχείριση του κεφαλαίου κίνησης και ο έλεγχος των κινδύνων όπως ο

πιστωτικός κίνδυνος και είναι οι κύριοι δείκτες αξιολόγησης της επίδοσης των εταιρειών.

Προώθηση της καινοτομίας

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest κατέχουν κυρίαρχη θέση στις αγορές όπου δραστηριοποιούνται. Η καινοτομία και η τεχνολογική υπεροχή αποτελούν το κύριο συστατικό του επιχειρηματικού μοντέλου για την ανάπτυξη, τη φήμη και την ικανότητα του Ομίλου Quest να επιτύχει τους στόχους του και σχετίζονται τόσο με συνεχείς εξελίξεις στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες του Ομίλου όσο και με το επιχειρησιακό λειτουργικό μοντέλο που εφαρμόζει και τις στρατηγικές επιλογές της Διοίκησης. Επιπλέον, με συνεχή επένδυση σε τεχνογνωσία και τεχνικές πιστοποιήσεις, εξασφαλίζεται η καλύτερη εξυπηρέτηση κάθε πελάτη στην πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη διατήρηση της κυρίαρχης αυτής θέσης.

Στον Όμιλο, εφαρμόζεται η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και ένας από τους αντικειμενικούς στόχους της, αφορά στην αύξηση της ικανότητας του οργανισμού για καινοτομία και ευελιξία, με τις αναγκαίες προσαρμογές, προάγοντας την κουλτούρα της συνεχούς βελτίωσης. Η εφαρμογή Διοίκησης Ολικής Ποιότητας παρέχει τη φιλοσοφία και το όχημα για τη διευκόλυνση του μετασχηματισμού των νέων ιδεών σε προηγμένα προϊόντα, υπηρεσίες, οργάνωση και φήμη των εταιρειών και χρησιμοποιείται ως πηγή για τη δημιουργία προγραμμάτων καινοτομίας.

Στον Όμιλο δημιουργήθηκε συντονιστική ομάδα, με τη συμμετοχή του Διευθύνοντα Συμβούλου και του Διευθυντή Στρατηγικής, η οποία προχώρησε σε μια πρώτη αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης σε επίπεδο Ομίλου για τον σχεδιασμό ενός σχετικού πλάνου δράσεων για την ενίσχυση της καινοτομίας, με έμφαση στη βιώσιμη ανάπτυξη. Ειδικότερα αξιολογήθηκε η ανάπτυξη αρχικών πλαισίων για τα είδη καινοτομίας και βέλτιστων πρακτικών για ολόκληρο τον Όμιλο και για τις θυγατρικές εταιρείες. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η συμβολή του Ομίλου στην ανάπτυξη της καινοτομίας σε εγχώριο και ευρωπαϊκό επίπεδο. Ο Όμιλος μέσω του incubation center IQbility στηρίζει το ελληνικό οικοσύστημα των start ups, ενώ μέσω της Uni Systems, της εταιρείας του Ομίλου που δραστηριοποιείται στα ολοκληρωμένα έργα πληροφορικής, συμμετέχει σε σημαντικά ερευνητικά προγράμματα και πρωτοβουλίες καινοτομίας. Συγκεκριμένα, το 2019 η Uni Systems συμμετείχε σε 35 Προγράμματα καινοτομίας (17 Ελληνικά & 18 Ευρωπαϊκά).

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019

- 7 χρόνια IQbility και υποστήριξη της Startup Κοινότητας.
- Συμμετοχή σε 35 Προγράμματα Καινοτομίας στην Ελλάδα και την Ευρώπη.
  Τεχνολογίες: Analytics, AI, Blockchain, 5G, IoT, AR, Edge Computing.
  Περιοχές: Smart Cities, IoT, e-Health, Culture, Energy, Security, Sustainability.

Υλοποίηση ψηφιακού μετασχηματισμού

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί συνεχή επιδίωξη των εταιρειών του Ομίλου και συνδέεται άμεσα με τη βιώσιμη ανάπτυξή τους. Εντός του 2019, και ως μέρος της επικαιροποίησης του Στρατηγικού Επιχειρησιακού Πλάνου των εταιρειών, καταγράφηκαν οι προγραμματιζόμενες δράσεις και το ευρύτερο Πλάνο Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Στο πλαίσιο αυτό, βρίσκονται σε εξέλιξη σημαντικά έργα ψηφιοποίησης λειτουργιών /διαδικασιών και εξυπηρέτησης του πελάτη. Επιπλέον, από την ομάδα εργασίας Ψηφιακού Μετασχηματισμού τέθηκε ως προτεραιότητα το κοινό έργο της ψηφιοποίησης της ροής εγκρίσεων δαπανών και της διαχείρισης συμβάσεων και υπογραφών σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Εντός του 2019, ξεκίνησε η ανάλυση των απαιτήσεων για την υλοποίηση του συγκεκριμένου έργου.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο της ομάδας εργασίας Ψηφιακού Μετασχηματισμού, διερευνήθηκαν οι ανάγκες των εταιρειών για συστήματα διαχείρισης περιεχομένου (ECM Enterprise Content Management) στις παρακάτω κύριες λειτουργικές περιοχές:

- Διαχείριση εγγράφων (Document Management), συμπεριλαμβανομένων των έντυπων και ηλεκτρονικών εταιρικών αρχείων. Αφορά στις δυνατότητες αναζήτησης, ανάκτησης και ασφαλούς αποθήκευσης σημαντικών αρχείων που αφορούν σχέσεις με πελάτες, προμηθευτές, προσωπικό, έργα, κ.ά. της κάθε εταιρείας.
- Συνεργατική δημιουργία εγγράφων (Collaboration), η οποία αφορά στη συνεργασία ανάμεσα σε μέλη τμημάτων, ad-hoc ομάδες, ή εξωτερικούς συνεργάτες ή πελάτες, για τη δημιουργία και επεξεργασία εταιρικού περιεχομένου.
- Τυποποιημένες ροές εργασιών και εγκριτικές διαδικασίες (Workflows and approvals automation), οι οποίες αφορούν τυποποιημένες εγκριτικές διαδικασίες για έγγραφα και επιχειρησιακές διαδικασίες.

Στόχος ήταν να εξεταστούν οι ανάγκες για τη μετάβαση σε ένα σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον εργασίας, με διάθεση εργαλείων που να επιφέρουν υψηλότερη παραγωγικότητα σε επίπεδο εργαζομένου, ομάδας ή επιχειρησιακών διαδικασιών υψηλού βαθμού επαναληψιμότητας και όγκου, δυνατότητα για πλήρη εικόνα (360° view) όλων των πληροφοριών που αφορούν σε ένα πελάτη προμηθευτή ή έργο, εφαρμογή αρχών Information Governance για ασφαλή, και προβλέψιμη διαφύλαξη, αρχειοθέτηση της εταιρικής πληροφορίας.

Το έργο, με την επιλογή των κατάλληλων εργαλείων και πλατφόρμας ανάπτυξης των λύσεων θα ολοκληρωθεί από κάθε εταιρεία χωριστά λόγω των διαφορετικών αναγκών τους, εντός του 2020.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Ο Όμιλος Quest κατά το 2019 είχε θετική πορεία και βελτίωση στα οικονομικά του μεγέθη. Ειδικότερα:

Οι **ενοποιημένες Πωλήσεις** του Ομίλου ανήλθαν σε €600 εκατ. έναντι €498 εκατ. αυξημένες κατά 21%. Η αύξηση των πωλήσεων προέρχεται κατά κύριο λόγο από τις εμπορικές εταιρείες του Ομίλου.

Τα **ενοποιημένα κέρδη προ φόρων, τόκων, αποσβέσεων και επενδυτικών δραστηριοτήτων** (EBITDA) ανήλθαν σε €53,4 εκατ. έναντι €33,9 εκατ. την προηγούμενη χρήση, κυρίως λόγω της αύξησης στο σύνολο των εταιρειών του Ομίλου, αλλά και της αντιστροφής του αναδρομικού τμήματος του τέλους πνευματικών δικαιωμάτων ύψους €1,4 εκατ. που είχε βαρύνει την προηγούμενη χρήση.

Τα **ενοποιημένα κέρδη προ φόρων** ανήλθαν σε €30,2 εκατ. έναντι €24 εκατ. το έτος 2018, ενώ επηρεάστηκαν θετικά όπως και το EBITDA, από τις προβλέψεις για τα πνευματικά δικαιώματα.

Τα **κέρδη μετά από φόρους και πριν τις μη ελέγχουσες συμμετοχές** (δικαιώματα μειοψηφίας) ανήλθαν σε €8,3 εκατ. έναντι €20 εκατ. τη χρήση 2018 λόγω της αντιστροφής της φορολογικής απαίτησης της εταιρείας. (Αναλυτικές πληροφορίες διαθέσιμες στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Εταιρείας για το 2019).

Τα **ενοποιημένα κέρδη μετά από φόρους και μετά από τις μη ελέγχουσες συμμετοχές** (δικαιώματα μειοψηφίας) ανήλθαν σε €7,9 εκατ. έναντι €18,7 εκατ. τη χρήση 2018.

Τα **καθαρά Ταμειακά διαθέσιμα** (Ταμειακά διαθέσιμα και δεσμευμένες ταμειακές καταθέσεις μείον δάνεια) του Ομίλου ανέρχονται σε €24,8 εκατ. έναντι €25,7 εκατ. κατά την προηγούμενη χρήση. Σημειώνεται στην προηγούμενη χρήση ποσό €10,3 εκατ. που αφορούσε υποχρεώσεις από χρηματοδοτικές μισθώσεις περιλαμβάνονταν στον δανεισμό ενώ μετά την εφαρμογή του ΔΠΧΑ 16 (μισθώσεις) το αντίστοιχο υπόλοιπο της κλειόμενης χρήσης περιλαμβάνεται στο κονδύλι υποχρεώσεις από μισθώσεις. Επιπρόσθετα, ο Ομιλος Quest κατά το 2019 προχώρησε σε σημαντικές επενδύσεις που μαζί με τον καθαρό δανεισμό που αναλήφθηκε για αυτές ανήλθαν σε €34 εκατ. εκ των οποίων άνω των €30 εκατ. αφορούν αναπτυξιακές επενδύσεις (Growth Capex & New Investments).

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση της χρήσης 2019, η οποία είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της μητρικής εταιρείας (www.quest.gr), υπάρχουν αναλυτικοί πίνακες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και τα αποτελέσματά τους, για τα έτη 2019 και 2018.

Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου και ο Συντελεστής μόχλευσης τα τρία τελευταία έτη, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης του Ομίλου

Quest Συμμετοχών *(Ενοποιημένα Στοιχεία) (€ x 1000)*	**31/12/2017**	**31/12/2018**	**31/12/2019**
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	52.447	37.441	50.425
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	-	-	30.052
Μείον:			
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(47.937)	(63.164)	(75.195)
Καθαρό ποσό δανεισμού / (ταμειακών διαθεσίμων και ισοδυνάμων)	**4.510**	**(25.722)**	**5.282**
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	**128.730**	**140.173**	**143.204**
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	**133.239**	**114.450**	**148.486**
Συντελεστής μόχλευσης	**3,38%**	**-22,47%**	**3,56%**

Στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017, από λάθος αναφέρονταν ως Σύνολο ιδίων κεφαλαίων το ποσό των 4.509 (€ x 1.000), αντί του ορθού 128.730 (€ x 1.000) που αναφέρεται στην τρέχουσα έκθεση.

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται[7]

Ενοποιημένα Στοιχεία (€ x 1000)[1]		2017	2018	2019
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα[2]	438.606	501.703	603.899
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη[3]	367.653	360.727	498.412
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων[4]	60.580	67.506	75.217
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης[8]	8.275	9.453	11.030
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς[5]	11.470	7.734	5.526
	Κοινωνικές επενδύσεις[6]	572	630	750

1. Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα προέρχονται από τις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις της χρήσης 2019 του Ομίλου Quest και περιλαμβάνουν το σύνολο των εταιρειών. Επίσης, τα ποσά 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 ΦΠΑ, παρακρατούμενους φόρους και ΕΝΦΙΑ.
6. Συμπεριλαμβάνει δωρεές, χορηγίες και έξοδα ανάπτυξης νεοφυών επιχειρήσεων (δραστηριότητα IQbility).
7. Δεν περιλαμβάνονται κονδύλια για απομειώσεις επενδύσεων ή εξαγορές θυγατρικών / συνδεδεμένων εταιρειών.
8. Τα στοιχεία των ετών 2017 και 2018 αναφορικά με τις «Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης» αναπροσαρμόστηκαν σε σχέση με αυτά που είχαν δημοσιοποιηθεί στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018, ώστε να συμπεριληφθεί η επιστροφή κεφαλαίου.

Κοινωνική Συνεισφορά Ομίλου Quest

2017	2018	2019
€720.286	€1.062.575	€1.138.517

Το σύνολο της Κοινωνικής Συνεισφοράς του Ομίλου Quest σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε χρηματική συνεισφορά για το 2019 ανέρχεται στο ποσό των **€1.138.517** έναντι ποσού €1.062.575 το 2018.

Καταβολή Φόρων και Εισφορών

(€ x 1000)	2017	2018	2019
Καταβολή ΦΠΑ	36.677	24.825	29.271
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	17.133	18.585	20.076
Καταβολή ΦΜΥ	6.597	7.333	8.045
Καταβολή λοιπών φόρων	10.673	9.813	6.887
Σύνολο	71.081	60.556	**64.279**

Η μείωση του καταβληθέντος ΦΠΑ 2018 / 2017 οφείλεται στην αλλαγή της νομοθεσίας σχετικά με τη μη εφαρμογή ΦΠΑ πωλήσεων σε κατηγορίες προϊόντων μεταξύ επιτηδευματιών.

Ποσοστό εξαγωγών και πωλήσεων στο δημόσιο επί του κύκλου εργασιών ανά εταιρεία και στο σύνολο του Ομίλου

(€ x 1000)	Info Quest Technologies			Uni Systems			ACS			iSquare			Όμιλος Quest Σύνολο		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Σύνολο πωλήσεων	124.773	155.781	188.855	84.000	90.205	116.235	98.934	102.591	110.079	84.088	106.545	140.224	436.449	497.680	600.319
Πωλήσεις στο εξωτερικό	4.183	6.666	9.663	33.383	37.436	51.153	5.366	4.636	4.252	23.611	28.597	29.789	70.676	82.751	102.094
Πωλήσεις στο εξωτερικό ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων	3,35%	4,28%	5,12%	39,74%	41,50%	44,01%	5,42%	4,52%	3,86%	28,08%	26,84%	21,24%	16,19%	16,63%	17,01%
Πωλήσεις στο δημόσιο	13	17	12	17.078	8.452	11.324	2.257	1.917	1.722	0	0	0	19.348	10.386	13.129
Πωλήσεις στο δημόσιο ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων	0,01%	0,01%	0,01%	20,33%	9,37%	9,74%	2,28%	1,87%	1,56%	0,00%	0,00%	0,00%	4,43%	2,09%	2,19%

Οι βασικοί στόχοι και προτεραιότητες του Ομίλου για το 2020 είναι:

- Η διατήρηση ή/και βελτίωση των μεγεθών και της οργανικής κερδοφορίας από όλες τις δραστηριότητες.
- Η αντιστάθμιση / κάλυψη κατά το δυνατόν της μείωσης των κερδών EBT του κλάδου των ηλεκτρονικών συναλλαγών από τη βελτίωση στους υπόλοιπους κλάδους.
- Η επίτευξη μεγαλύτερης ανάπτυξης σε συγκεκριμένες πιο κερδοφόρες περιοχές.
- Η πραγματοποίηση σημαντικών επενδύσεων για την υποστήριξη της περαιτέρω ανάπτυξης των εργασιών του.
- Η ανάπτυξη σε παρεμφερείς ή/και νέες δραστηριότητες κυρίως μέσω εξαγορών.

Για το 2020 βάσει των αρχικών εκτιμήσεων - με την προϋπόθεση της ανάπτυξης στην ελληνική οικονομία - προβλέπονταν ότι θα υπήρχε ήπια ανάπτυξη των εσόδων και σταθερότητα στην καθαρή κερδοφορία του Ομίλου από τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες καθώς και θετικές λειτουργικές ταμειακές ροές. Στην παρούσα φάση με τα ισχύοντα δεδομένα σχετικά με την πανδημία (COVID - 19) ενδέχεται να υπάρχει αρνητική επίδραση στα μεγέθη του Ομίλου, αλλά είναι δύσκολο να εκτιμηθεί αυτή τη στιγμή η έκταση, η διάρκεια και οι ακριβείς επιπτώσεις για το σύνολο του έτους.

Αναφορικά με τις προοπτικές μας για το 2020, οι κύριοι άξονες ανάπτυξης των εσόδων εκτιμάται ότι θα προέλθουν από τα προϊόντα πληροφορικής, τις υπηρεσίες που σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο αλλά και την ανάπτυξη σε προϊόντα τεχνολογίας, νέα προϊόντα, καθώς και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειες. Κάθε εταιρεία μας, ανάλογα με την δραστηριότητά της έχει αναπτύξει και υλοποιεί ένα σχέδιο δράσης, με στόχο την ανάπτυξη και τη διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
ROE Ομίλου > 16% (απόδοση σε ίδια κεφάλαια από συνεχιζόμενες δραστηριότητες - EBT / Equity, ROE – Return on Equity) (excl. Capital gains & impairments).	21,1% (€30.176/€143.203)	Διατήρηση τουλάχιστον του 80% του τζίρου και του 70% της κερδοφορίας EBT του Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες σε σχέση με τα αντίστοιχα μεγέθη του 2019 (excl. Capital gains & impairments).
Διατήρηση της κερδοφορίας και του περιθωρίου κέρδους EBT Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες στα επίπεδα του 2018 (excl. Capital gains & impairments).	5% το 2019 (4,8% το 2018) (Περιθώριο EBT/Πωλήσεις)	Διατήρηση των πωλήσεων του Ομίλου από το εξωτερικό.
Διατήρηση ή/και μικρή αύξηση κατά 5% των πωλήσεων Ομίλου σε νέες αγορές (εξωτερικό).	Οι πωλήσεις του Ομίλου στο εξωτερικό ανήλθαν σε €102,1 εκατ. έναντι €82,7 εκατ. στο 2018 ήτοι αύξηση 23%.	Υλοποίηση αναπτυξιακών επενδύσεων για επέκταση των δραστηριοτήτων και υποδομές > €15 εκατ.
Ανάπτυξη σε νέες αγορές		Επέκταση των δραστηριοτήτων του σε 1-2 νέες αγορές (2020-2021).
Καινοτομία	Κατά τη διετία 2019 - 2020 ο Όμιλος υλοποιεί σημαντικές πρωτοβουλίες με στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας και παραγωγής καινοτομίας εντός των εταιρειών.	Κατά τη διετία 2019 - 2020 ο Όμιλος υλοποιεί σημαντικές πρωτοβουλίες με στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας και παραγωγής καινοτομίας εντός των εταιρειών. Το 2020-2021 ο Όμιλος θα προχωρήσει στον σχεδιασμό νέων δράσεων και στην κατάρτιση εστιασμένου πλάνου ενεργειών.

Όμιλος Quest

[ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ]

Corporate Governance

[ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ]

CORPORATE GOVERNANCE

Η βιώσιμη ανάπτυξη και η διαρκής επιδίωξη του «καλώς επιχειρείν» αποτελούν στρατηγικό προσανατολισμό και δέσμευση του Ομίλου και αποτυπώνονται εύγλωττα στο όραμα, την αποστολή, καθώς και στο μοντέλο διαχείρισης και ενσωμάτωσης της Βιώσιμης Ανάπτυξης στη στρατηγική του. Ο Όμιλος Quest διοικείται με βάση την κείμενη νομοθεσία περί Εταιρικής Διακυβέρνησης, έχοντας δημιουργήσει εσωτερικές δομές και ενσωματώνοντας στη λειτουργία του εγχειρίδια, κώδικες, πολιτικές και διαδικασίες, που στοχεύουν στην ενίσχυση της διαφάνειας, την υπεύθυνη λειτουργία και τη λήψη αποφάσεων με συλλογικό τρόπο, σε όλους τους τομείς που στοχεύουν στη βιώσιμη ανάπτυξη των εταιρειών και στη διασφάλιση των συμφερόντων των Μετόχων και των Ενδιαφερομένων Μερών. Η Quest Συμμετοχών και οι θυγατρικές της συμμορφώνονται και εφαρμόζουν την κείμενη νομοθεσία κάθε μίας από τις χώρες που δραστηριοποιούνται. Περαιτέρω, η Quest Συμμετοχών συμμορφώνεται και εφαρμόζει, μεταξύ άλλων, και την κείμενη νομοθεσία της Κεφαλαιαγοράς και τον Κανονισμό του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

Εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης, έχουμε θέσει τους εξής στόχους:

- Διαφάνεια στη διοίκηση και την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα.
- Ενημέρωση και συμμετοχή των μετόχων στις σημαντικές αποφάσεις.
- Ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων και αποτελεσματική διοίκηση.
- Εντοπισμός, αναγνώριση και ελαχιστοποίηση κινδύνων.
- Εξασφάλιση ποιοτικού εργασιακού πλαισίου.
- Ανεξαρτησία στην άσκηση ελέγχου.
- Ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού των εταιρειών σε θέματα που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος και τη συνεισφορά στην κοινωνία ευρύτερα.

Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να ανατρέξετε στον ιστότοπο της εταιρείας www.quest.gr στην ενότητα Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2019.

Διοικητικό Συμβούλιο

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο όργανο διοίκησης του Ομίλου της Quest Συμμετοχών και έχει την ευθύνη της διοίκησης της εταιρείας, της διαχείρισης των περιουσιακών της στοιχείων και της πραγμάτωσης του σκοπού της. Αποτελείται, σύμφωνα με το Καταστατικό της εταιρείας, από επτά (7) κατ' ελάχιστο έως δεκατρία (13) μέλη, η πλειοψηφία των οποίων θα πρέπει να είναι μη εκτελεστικά εκ των οποίων τουλάχιστον δύο ανεξάρτητα μη εκτελεστικά.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Quest Συμμετοχών υποστηρίζεται στο έργο του από επιτροπές, που διαχειρίζονται καίρια θέματα Εταιρικής Διακυβέρνησης. Ο ρόλος τους είναι συντονιστικός και συμβουλευτικός σε σχέση με τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου.

Διοικητικό Συμβούλιο Quest Συμμετοχών 31/12/2019

Εκτελεστικά Μέλη		Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη	
Θεόδωρος Φέσσας	Πρόεδρος Δ.Σ., Εκτελεστικό Μέλος	Παντελής Τζωρτζάκης	Αντιπρόεδρος Δ.Σ., Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Ευτυχία Κουτσουρέλη	Αντιπρόεδρος Δ.Σ., Εκτελεστικό Μέλος	Νικόλαος Καραμούζης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Απόστολος Γεωργαντζής	Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος	Απόστολος Ταμβακάκης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Μάρκος Μπιτσάκος	Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος, Εκτελεστικό Μέλος	Φαίδων Ταμβακάκης	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος
Νικόλαος Σωκράτης Λαμπρούκος	Εκτελεστικό Μέλος	Απόστολος Παπαδόπουλος	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος

Επιτροπές

Επιτροπή Ελέγχου

Κύρια αποστολή της Επιτροπής Ελέγχου είναι η παροχή υποστήριξης στο Δ.Σ. για την εκπλήρωση της εποπτικής του ευθύνης έναντι των μετόχων, του επενδυτικού κοινού και των συναλλασσόμενων με την εταιρεία για την παρακολούθηση:

- Της πληρότητας και της ορθότητας όλων των οικονομικών καταστάσεων.
- Της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου.
- Της συμμόρφωσης της εταιρείας με το εκάστοτε ισχύον νομικό και κανονιστικό καθεστώς, καθώς και την Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας.
- Της ελεγκτικής λειτουργίας του έργου του εσωτερικού ελέγχου και των εξωτερικών ελεγκτών.
- Της επάρκειας και αποτελεσματικότητας του συνόλου των πολιτικών, διαδικασιών και δικλείδων ασφάλειας, αναφορικά με το σύστημα του εσωτερικού ελέγχου και τη διαχείριση κινδύνων.
- Της αξιολόγησης των μεθόδων των εταιρειών του Ομίλου, για τον εντοπισμό και τη διαχείριση των σημαντικότερων κινδύνων.

Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι το ανώτατο όργανο σχεδιασμού στρατηγικής και συντονισμού της ΕΚΕ και Βιώσιμης Ανάπτυξης σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Αποτελείται από τρία μέλη, δύο Εκτελεστικά και ένα Ανεξάρτητο: Τον Αντιπρόεδρο Δ.Σ. (εκτελεστικό) της Quest Συμμετοχών, Πρόεδρο της Επιτροπής, τον CEO της Quest Συμμετοχών και ένα Ανεξάρτητο Μέλος του Δ.Σ. Η Επιτροπή είναι επιφορτισμένη με τα εξής:

1. Θεσμοθέτηση των Αρχών ΕΚΕ και Βιώσιμης Ανάπτυξης και ενσωμάτωσή τους σε όλες τις δραστηριότητες του Ομίλου.
2. Διαμόρφωση της Στρατηγικής και της Πολιτική Βιώσιμης Ανάπτυξης και υποβολή προς έγκριση στο Δ.Σ.
3. Διαμόρφωση σε συνεργασία με τους υπευθύνους των εταιρειών του Ομίλου, προγράμματος δράσεων και προϋπολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης και υποβολή προς έγκριση στα Δ.Σ. των εταιρειών.
4. Καθορισμός των δεικτών επίδοσης (KPIs) Βιώσιμης Ανάπτυξης για την αξιολόγηση αποτελεσμάτων και εποπτεία της αποτελεσματικότητας δράσεων Ομίλου και εταιρειών.
5. Συμμετοχή σε θεσμικά όργανα και εκπροσώπηση του Ομίλου για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.
6. Ενημέρωση του Δ.Σ. της Quest Συμμετοχών για θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Επιπλέον, στον Όμιλο λειτουργούν μια σειρά από διεταιρικές ομάδες που συνεδριάζουν τακτικά, με στόχο την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου Quest, τον σχεδιασμό και την υλοποίηση συνεργιών και την εφαρμογή αναπτυξιακών προγραμμάτων κοινού ενδιαφέροντος.

Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η Επιτροπή Ανάδειξης Υποψηφιοτήτων και Εταιρικής Διακυβέρνησης ορισμένη από το Διοικητικό Συμβούλιο μελετά και εισηγείται υποψηφιότητες νέων μελών για εκλογή τους στο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας και σχεδιάζει την ομαλή διαδοχή και συνέχεια της Διοίκησης της Εταιρείας και γνωμοδοτεί ως προς την ορθή εφαρμογή των Αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης, σε σχέση με την κείμενη νομοθεσία, τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τον Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης στον οποίο υπάγεται η εταιρεία.

Επιτροπή Αμοιβών

Η Επιτροπή Αμοιβών ορισμένη από το Διοικητικό Συμβούλιο μελετά και εισηγείται στο Διοικητικό Συμβούλιο την κατάρτιση της πολιτικής αποδοχών των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου (και του γενικού διευθυντή ή αναπληρωτή του εάν υπάρχουν ή των διοικητικών στελεχών της, όπως αυτά ορίζονται στο ΔΛΠ 24 παρ. 9, εφόσον αυτό ορίζεται στο καταστατικό της εταιρείας) ή τροποποίησή της, σύμφωνα ιδίως με τις διατάξεις των άρ. 109 έως 112 του ν. 4548/2018 όπως ισχύει, καθώς και η εκπλήρωση των λοιπών αρμοδιοτήτων της που ορίζονται στον Κανονισμό της ή στην κείμενη νομοθεσία.

Εκτελεστική Επιτροπή

Η Εκτελεστική Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού, ορισμένη από τον εκτελεστικό Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, είναι όργανο ενημέρωσης και συντονισμού, για σημαντικά θέματα του Ομίλου, με αρμοδιότητα τη γνωμοδότηση σε θέματα στρατηγικής και επενδύσεων, την παρακολούθηση της δραστηριότητας του Ομίλου και την εισήγηση προς το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας επί θεμάτων ιδιαίτερου ενδιαφέροντος για τον Όμιλο και τις εταιρείες στις οποίες συμμετέχει.

Αποτελείται από εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας. Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου (υπό την προϋπόθεση ότι είναι εκτελεστικός) ή ο Διευθύνων Σύμβουλος. Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής είναι δυνατόν να προσκαλούνται κατά περίπτωση και στελέχη του Ομίλου, αρμόδια για τα προς εξέταση θέματα. Συνεδριάζει τακτικά, συνήθως μια φορά τον μήνα, και έκτακτα όταν κριθεί απαραίτητο. Δύναται να εξουσιοδοτείται από το Διοικητικό Συμβούλιο για τη λήψη αποφάσεων επί συγκεκριμένων θεμάτων που αποτελούν αρμοδιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου και παράλληλα ενημερώνει και εισηγείται προς το Διοικητικό Συμβούλιο σχετικά με όλα τα σημαντικά θέματα που χειρίζεται. Η αξιολόγηση του έργου της Επιτροπής γίνεται από τα μέλη της Επιτροπής με ευθύνη του Προέδρου της μία φορά το χρόνο ή όποτε ζητηθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης παρουσιάζονται στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Επιτροπή Διοίκησης Ομίλου

Η Επιτροπή Διοίκησης Ομίλου αποτελείται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Quest Συμμετοχών, ο οποίος προεδρεύει της Επιτροπής, τους Διευθύνοντες Συμβούλους των θυγατρικών (>50%) εταιρειών του Ομίλου. Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής μπορεί να προσκληθούν από τον Πρόεδρο, Διευθυντές ή στελέχη της εταιρείας ή και των θυγατρικών της (> 50%) κατά περίπτωση. Ένα από τα μέλη της Επιτροπής ορίζεται ως Γραμματέας.

Συνεδριάζει τακτικά συνήθως μία (1) φορά το μήνα ή έκτακτα όποτε κρίνει σκόπιμο ο Πρόεδρος της Επιτροπής.

Σκοπός της Επιτροπής είναι η διασφάλιση του μέγιστου συντονισμού των εταιρειών σε ομιλικό πνεύμα, η ενημέρωση των Διευθυνόντων Συμβούλων για την πορεία των αποτελεσμάτων και τις εξελίξεις στις υπόλοιπες εταιρείες του Ομίλου, τις αποφάσεις της Διοίκησης της Εταιρείας, η αμοιβαία πληροφόρηση για τα σημαντικότερα θέματα κάθε εταιρείας, η αποτελεσματική προώθηση των στρατηγικών, των πολιτικών και των αποφάσεων του Ομίλου, η ανταλλαγή απόψεων επί θεμάτων που εισάγονται από τον προεδρεύοντα ή τους συμμετέχοντες, η βελτιστοποίηση της λειτουργίας, η ανάπτυξη συνεργειών και η επίτευξη οικονομιών κλίμακας.

Πολιτικές

Βάση για τη διακυβέρνηση του Ομίλου και των θυγατρικών του, είναι οι Ομιλικές Πολιτικές και οι Πρότυπες/Ενιαίες Διαδικασίες, που αποτελούν την επίσημη διατύπωση από το Διοικητικό Συμβούλιο των κατευθυντήριων γραμμών που ισχύουν για όλες τις εταιρείες και τις θυγατρικές τους, και διασφαλίζουν τη συμμόρφωση του Ομίλου με το θεσμικό πλαίσιο, την ενσωμάτωση καλών πρακτικών στη λειτουργία του και εξειδικεύονται σε επίπεδο εφαρμογής με τις αντίστοιχες διαδικασίες. Καλύπτουν όλους τους κρίσιμους τομείς λειτουργίας και ανάπτυξης των εταιρειών, στους τομείς Διακυβέρνηση και Συμμόρφωση, Βιώσιμη Ανάπτυξη, Διαχείριση Κινδύνου, Λειτουργία, Ανθρώπινο Δυναμικό και Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Παράλληλα, ο Όμιλος έχει αναδείξει τις Αξίες και Αρχές της Ικανοποίησης του πελάτη, του Ήθους και της Ακεραιότητας, της Ομαδικότητας, της Γνώσης/Συνεχούς Βελτίωσης/Καινοτομίας, της Επιχειρηματικότητας και της Τεκμηρίωσης και Αξιολόγησης, ως τα δομικά συστατικά που σηματοδοτούν ό,τι είναι σημαντικό, έχει προτεραιότητα, είναι σωστό, ακριβές και επιθυμητό για τον Οργανισμό.

Κατά το 2019, μετά από 3 χρόνια εφαρμογής του μοντέλου Εταιρικής Διακυβέρνησης στον Όμιλο, πραγματοποιήθηκε αναθεώρησή του και ενσωματώθηκαν βελτιώσεις, προσαρμοσμένες στα νέα δεδομένα, τόσο της ανάπτυξης του Ομίλου όσο και του επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Κατά το 2019 ίσχυσαν 31 Πολιτικές. Αναπτύχθηκαν 3 νέες Πολιτικές, οι οποίες ορίζουν τις κατευθυντήριες γραμμές στους τομείς: Αμοιβών των μελών Δ.Σ., Καινοτομίας και Διαχείρισης Ταλέντων και Διαδοχής.

Επίσης κατά το 2020-2021 σχεδιάζεται να αναπτυχθεί η Πολιτική Καινοτομίας.

Διαχείριση Κινδύνων

Η εξέλιξη, με βάση τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης αποτελεί τον κεντρικό πυρήνα της φιλοσοφίας και της στρατηγικής του Ομίλου Quest. Η Διοίκηση του Ομίλου αναγνωρίζει και εστιάζει σε καίρια θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης, χρησιμοποιώντας ως πλαίσιο αναφοράς τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του Ο.Η.Ε., καθώς και εθνικά και διεθνή πρότυπα και πρωτοβουλίες, όπως οι 10 αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact) για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, την Εργασία, το Περιβάλλον και την Καταπολέμηση της Διαφθοράς, ενώ συμμορφώνεται και με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας. Στο πλαίσιο αυτό, ο Όμιλος έχει θεσπίσει την Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Υπευθυνότητας (Sustainability & CSR Committee), η οποία παρέχει υποστήριξη προς τη Διοίκηση επί θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης και ειδικότερα αναφορικά με τον σχεδιασμό της στρατηγικής, τον συντονισμό των εταιρειών, τον καθορισμό των απαραίτητων δεικτών (ποιοτικών και ποσοτικών) και την παρακολούθηση της επίδοσης των εταιρειών. Από το 2014 ο Όμιλος εκδίδει ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για την Quest Συμμετοχών, και τις 4 μεγαλύτερες εκ των θυγατρικών του, δηλαδή για τις εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare & ACS, σύμφωνα με τα διεθνή Πρότυπα GRI με την υποστήριξη του Τμήματος Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της EY Ελλάδος και προχωρά σε εξωτερική επαλήθευση, από την TUV Hellas (TUV Nord).

Βάσει της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου μας, που αποτυπώνεται στο τρίπτυχο «Τεχνολογία, Καινοτομία, Επιχειρηματικότητα», οι θυγατρικές εταιρείες αναλύουν ευκαιρίες και κινδύνους που σχετίζονται με τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις τους και τοποθετούνται στρατηγικά για τη διαχείρισή τους, μέσα από συγκεκριμένες ενέργειες για τις οποίες ο Όμιλος θέτει συγκεκριμένους μετρήσιμους στόχους τους οποίους παρακολουθεί σε ετήσια βάση, προκειμένου να αξιολογεί την επίδοσή του και να προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες.

Στο πλαίσιο αυτό, σε διαβούλευση με τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου - Μέτοχοι, Εργαζόμενοι, Πελάτες, Προμηθευτές, Συνεργάτες, Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα, Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης - έχουν αναγνωρισθεί και ιεραρχηθεί οι ουσιαστικότερες επιδράσεις που συνδέονται με τις δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του, ή/και τις επιχειρηματικές σχέσεις του, και οι οποίες επηρεάζουν τα ενδιαφερόμενα μέρη, την κοινωνία και την αγορά όπου δραστηριοποιούνται οι εταιρείες του Ομίλου, καθώς και το φυσικό περιβάλλον.

Με δεδομένο τον στρατηγικό προσανατολισμό του Ομίλου, παρακολουθούνται οι κίνδυνοι και οι επιδράσεις των δραστηριοτήτων των εταιρειών του στους τομείς της Εταιρικής Διακυβέρνησης, της Αγοράς, της Εργασίας, της Κοινωνίας και του Περιβάλλοντος, που αποτελούν τους κύριους τομείς που επηρεάζουν τη βιώσιμη ανάπτυξη των εταιρειών του Ομίλου.

Στον Όμιλο έχουμε θέσει τριετείς στόχους για τα ουσιαστικά θέματα που επηρεάζουν τη Βιώσιμη Ανάπτυξη και την εξέλιξή μας, προσδιορίζοντας συγκεκριμένες δράσεις για την επίτευξή τους και θέτοντας συγκεκριμένους δείκτες για την παρακολούθησή τους. Η Διοίκηση κάθε εταιρείας, σε συνεργασία με την Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης και ΕΚΕ του Ομίλου, έχουν την ευθύνη της παρακολούθησης και του συντονισμού υλοποίησης των στόχων.

Οι εταιρείες του Ομίλου διαχειρίζονται συστηματικά τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν, ώστε να αυξάνεται η βεβαιότητα επίτευξης των στόχων τους. Ακολουθούν την Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων και εφαρμόζουν διαδικασίες αποτίμησης και διαχείρισης, σύμφωνα με τις οδηγίες του προτύπου ISO 31000, επιτυγχάνοντας τη μεθοδική διερεύνηση, ανάλυση και διαχείριση των κινδύνων που προσδιορίζουν.

Οι πέντε σημαντικότεροι σε εκτιμώμενη ποσοτική επίδραση κίνδυνοι που αναδείχτηκαν σε επίπεδο Ομίλου στην τελευταία διαθέσιμη αναθεώρηση του Enterprise Risk Management system του Ομίλου (επικαιροποίηση 11/3/2020) είναι κατά σειρά:

1. Προβλήματα Λειτουργίας και Απόδοσης λόγω φυσικών καταστροφών - επιδημιών
2. Απώλεια μεγάλων πελατών
3. Ασφάλεια πληροφοριών
4. Κανονιστική συμμόρφωση
5. Technology Disruption (change of the business model)

Τη συνολική ευθύνη έχει ο Group Risk Officer. Σε κάθε εταιρεία του Ομίλου έχει οριστεί Risk Manager, που συντονίζει τη διαδικασία του Risk Management, με τη συμμετοχή των Διευθυντών και της Διοίκησης της εταιρείας. Τη μεθοδολογία υλοποίησης του Risk Management, εποπτεύει η Επιτροπή Κινδύνων της Quest Συμμετοχών.

Το 2019 καταγράφηκαν, συνολικά από όλες τις εταιρείες 164 κίνδυνοι όλων των κατηγοριών και σημαντικότητας. Δημιουργήθηκε ένα Risk Register για κάθε μία και ένα Group Risk Register με τους σημαντικότερους κινδύνους από όλες τις εταιρείες.

Τα Risk Registers εγκρίνονται από τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών και οι Διοικήσεις επιβλέπουν την υλοποίηση των μέτρων περιορισμού των κινδύνων που έχουν αποφασιστεί.

Για τους σημαντικότερους κινδύνους, οι εταιρείες ορίζουν υπευθύνους (Risk Owners), οι οποίοι έχουν την ευθύνη της παρακολούθησης των μέτρων περιορισμού τους και των αναθεωρήσεων, όταν απαιτείται.

Η μεθοδολογία της διαχείρισης κινδύνων ακολουθείται και σε μεγάλα έργα ή νέες συνεργασίες που αναλαμβάνουν οι εταιρείες. Το 2019 ο Όμιλος ανέπτυξε, σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία, εφαρμογή Enterprise Risk Management (ERM), η οποία παρέχει πολλές δυνατότητες αξιολόγησης και ανάλυσης κινδύνων, καθώς και οργάνωσης των ενεργειών περιορισμού τους. Η εφαρμογή αυτή αξιοποιήθηκε από όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Εξάπλωση και επίδραση της πανδημίας COVID 19

Παρά το γεγονός ότι η πανδημία του COVID-19, που έπληξε την ανθρωπότητα, με μεγάλη ένταση στην Ευρώπη από τον Φεβρουάριο 2020, είναι εκτός του έτους αναφοράς της παρούσας Έκθεσης, ωστόσο αποτελεί ένα πρωτεύον γεγονός με μεγάλη αβεβαιότητα ως προς την εξέλιξη και πιθανές σοβαρές ανησυχίες και για την οικονομία.

Οι εταιρείες του Ομίλου, υλοποίησαν και επικαιροποιούν συστηματικά το ήδη υπάρχον πλάνο Επιχειρησιακής Συνέχειας με προτεραιότητα τη διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων, των πελατών και των συνεργατών των εταιρειών. Παράλληλα παρακολουθούν και αξιολογούν συνεχώς τους κινδύνους που συνδέονται με την εξάπλωση του COVID-19 και λαμβάνουν μέτρα κατά το δυνατόν. Η αποτίμηση των κινδύνων που θα προκύψουν από την εξέλιξη του φαινομένου και η όποια επίδρασή τους στη λειτουργία του Ομίλου και των Εταιρειών θα παρουσιαστούν σε επόμενη Έκθεση.

Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest αποτελούν μέρος μιας εκτενούς εφοδιαστικής αλυσίδας προϊόντων και υπηρεσιών που συνδέει τον κατασκευαστή με τον πελάτη. Ως αποτέλεσμα, η ποιότητα, η αξιοπιστία και η υποστήριξη αυτών των προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και οι κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις τους, επηρεάζονται από την ικανότητα των προμηθευτών ή/και των συνεργατών να ανταποκριθούν με επιτυχία στις όποιες προδιαγραφές έχει αρχικά θέσει ο Όμιλος.

Οι πρακτικές προμηθειών έχουν σημαντικές επιδράσεις στις εταιρείες του Ομίλου που διαθέτουν πολλούς προμηθευτές, όπως στην Info QuestTechnologies και τη Uni Systems, στις οποίες η φύση των δραστηριοτήτων τους, προϋποθέτει συνεργασία με μεγάλο αριθμό προμηθευτών. Η iSquare έχει ως σχεδόν αποκλειστικό προμηθευτή την Apple, ενώ η ACS προσφέρει αποκλειστικά υπηρεσίες, έχοντας κατά βάση προμηθευτές σε εξοπλισμό και τεχνικές υποδομές, που συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτιστοποίηση, αυτοματοποίηση και εξοικονόμηση κόστους, για τη λειτουργία της εταιρείας.

Οι εταιρείες του Ομίλου, με δεδομένη την ηγετική θέση που κατέχουν στην αγορά και τη συνεχή στόχευση στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στην αιχμή της τεχνολογίας, επιλέγουν καταξιωμένους προμηθευτές προϊόντων, με καλή φήμη παγκοσμίως και ισχυρή προσήλωση στις καλές εργασιακές πρακτικές, τόσο των εταιρειών, όσο και των προμηθευτών τους.

Ο Όμιλος Quest υιοθετεί στο θέμα των Προμηθειών κοινή Πολιτική Προμηθειών. Η Πολιτική έχει ως σκοπό την παροχή ενός συγκροτημένου, αποτελεσματικού και ελεγχόμενου πλαισίου λειτουργίας, που αφορά στις διαδικασίες προμήθειας υλικών και υπηρεσιών και στο πλαίσιο αυτής καθορίζονται όλες οι βασικές κατευθύνσεις, αρχές και κανόνες, σύμφωνα με τους οποίους πραγματοποιούνται υπεύθυνες προμήθειες. Η Πολιτική εφαρμόζεται από όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Παράλληλα, κατά το 2017 ο Όμιλος προχώρησε στην ανάπτυξη Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, ο οποίος έχει αναρτηθεί σε όλους τους δικτυακούς τόπους των εταιρειών.

Για την καλύτερη διασφάλιση των εταιρειών του Ομίλου, έχουν αναπτυχθεί για τις εταιρείες ειδικές διαδικασίες για την επιλογή και την ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών και συνεργατών, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001: 2015. Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν κριτήρια ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και φήμης και θέσης του προμηθευτή στην αντίστοιχη αγορά. Η διαδικασία αξιολόγησης περιλαμβάνει, επίσης, τρόπους χειρισμού σε περιπτώσεις χαμηλής αξιολόγησης (βελτίωση απόδοσης ή διακοπή συνεργασίας). Ο Όμιλος αναγνωρίζοντας τη σημασία της υιοθέτησης Πολιτικών Βιώσιμης Ανάπτυξης και Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας έχει ενσωματώσει -από το 2017- στην αξιολόγηση των προμηθευτών, θέματα σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη και τις εργασιακές πρακτικές, σύμφωνα με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact) και του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του.

Ο Όμιλος προτίθεται να ενεργοποιήσει όπου κρίνει σκόπιμο στο επόμενο διάστημα δήλωση συμμόρφωσης των βασικότερων προμηθευτών του, σχετικά μεπεριβαλλοντικά, κοινωνικά και κριτήρια εταιρικής διακυβέρνησης εάν αυτά δεν είναι εμφανή ή συμβατά από αντίστοιχη δήλωση του προμηθευτή στον ιστότοπό του.

Το 2020 ο Όμιλος σκοπεύει σε συνεργασία με εξωτερικό σύμβουλο να προχωρήσει σε έργο αξιολόγησηςκαι ανανέωσης της υφιστάμενης Πολιτικής και Πρότυπων Διαδικασιών Προμηθειών.

Ουσιαστικό θέμα

Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης

Πώς το διαχειριζόμαστε

Για τον Όμιλο Quest, το υπεύθυνο επιχειρείν, η απόλυτη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία, καθώς και τις εφαρμοστέες, βάσει σχετικών αποφάσεων των αρμόδιων εταιρικών οργάνων, πολιτικές και διαδικασίες, αποτελούν απόλυτες αξίες, άρρηκτα συνυφασμένες με το επιχειρηματικό μοντέλο, την ιστορία, τη φήμη και την ικανότητά του να επιτυγχάνει τους στόχους του. Η κανονιστική συμμόρφωση δημιουργεί, επίσης, και ευρύτερες επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη των αγορών και των χωρών όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, ειδικότερα ως προς τη συνεισφορά σε ένα ισχυρό και ευνομούμενο επιχειρηματικό περιβάλλον και στην υποστήριξη ισχυρών θεσμών, που προάγουν την πρόοδο και την ανάπτυξη. Περαιτέρω, οποιαδήποτε παρέκκλιση από τις αρχές και τις ηθικές πρακτικές των εταιρειών του Ομίλου είναι μη αποδεκτή, καθώς θέτει σε κίνδυνο την καλή φήμη, την αξιοπιστία και κατ' επέκταση τα αποτελέσματα τόσο των εταιρειών όσο και της μητρικής.

Η μητρική εταιρεία Quest Συμμετοχών ως εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών εφαρμόζει την κείμενη νομοθεσία που διέπει τις εισηγμένες επιχειρήσεις και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της, καθώς και την κείμενη νομοθεσία περί εταιρικής διακυβέρνησης και τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης. Παράλληλα, στελέχη του Ομίλου, με τον συντονισμό της Νομικής Διεύθυνσης, συμμετέχουν σε διαβουλεύσεις, θεσμικά όργανα και φορείς, συμβάλλοντας στην τήρηση και εξέλιξη της αξίας της Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η συνολική παρουσία και δραστηριότητα των εταιρειών του Ομίλου στην αγορά και το κοινωνικό περιβάλλον που δραστηριοποιούνται διέπεται από το πλαίσιο των σταθερών αρχών και αξιών του. Εντός αυτού του πλαισίου, η συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία της Ελλάδας, της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος, είναι δεδομένη και αδιαπραγμάτευτη.

Όπως προαναφέρθηκε, η πλήρης συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος, είναι δεδομένη και αδιαπραγμάτευτη. Με την ίδια φιλοσοφία και προσέγγιση, υλοποιείται σε όλες τις δραστηριότητες η μεθοδική εφαρμογή πρακτικών υπεύθυνου και υγιούς ανταγωνισμού και καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας, βασισμένων στη διαφάνεια, την ακεραιότητα και την αξιοπιστία.

Οποιαδήποτε παρέκκλιση από τις αρχές και τις ηθικές πρακτικές των εταιρειών του Ομίλου είναι μη αποδεκτή καθώς θέτει σε κίνδυνο την καλή φήμη, την αξιοπιστία και κατ' επέκταση τα αποτελέσματα τόσο των εταιρειών όσο και της μητρικής.

Οι βασικές αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης εφαρμόζονται για το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου και βάσει αυτών ο Όμιλος Quest έχει θέσει τις εξής προτεραιότητες:

- Διαφάνεια στη διοίκηση και την υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα.
- Ενημέρωση και συμμετοχή των μετόχων στις σημαντικές αποφάσεις.
- Ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων και στην αποτελεσματική διοίκηση, με συμμετοχή σε όλα τα επίπεδα, χωρίς αποκλεισμούς.
- Εντοπισμός, αναγνώριση και ελαχιστοποίηση κινδύνων.
- Εξασφάλιση ποιοτικού εργασιακού πλαισίου.
- Ανεξαρτησία στην άσκηση ελέγχου.
- Ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα που αφορούν τη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς, τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.

Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και η Πολιτική Αντιμετώπισης Απάτης δίνουν τις κατευθύνσεις για τον ορθό χειρισμό των δωρεών και χορηγιών και την πρόληψη θεμάτων χρηματισμού και διαφθοράς.

Η Πολιτική Αντιμετώπισης Απάτης δίνει τον ορισμό της απάτης, ορίζει τις υπευθυνότητες ανά εταιρεία και παρέχει τις κατευθύνσεις για τον σχεδιασμό των μέτρων πρόληψης. Επίσης καθορίζει τον τρόπο διαχείρισης και διερεύνησης περιστατικών απάτης, καθώς και την διαχείριση καταγγελιών και την προστασία του καταγγέλλοντος.

Παράλληλα οι διατυπωμένες αρχές και αξίες μας διέπονται από τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Επίσης, στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Κινδύνων, στη διαδικασία Risk Assessment, εντοπίζονται και καταγράφονται κίνδυνοι, καθώς και τα μέτρα αντιμετώπισής τους, για τυχόν περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία αναφορικά με τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό. Επιπλέον, σε όλες τις εταιρείες τηρούνται πλήρη αρχεία τεκμηρίωσης και διαχείρισης των παραπάνω θεμάτων, ενώ η κάθε εταιρεία λειτουργεί με βάση συγκεκριμένη διαδικασία εγκρίσεων, διασφαλίζοντας έτσι τη διαφάνεια, την ενημέρωση και την ορθή διαχείριση.

Η **Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας** καταρτίσθηκε το 2016 και εγκρίθηκε από τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών του Ομίλου. Η Πολιτική αφορά στους κανόνες συμπεριφοράς, βάσει των οποίων σχεδιάζονται και λειτουργούν όλες οι δραστηριότητες των εταιρειών και ακολουθούνται από τα στελέχη και το προσωπικό αυτών, προς αποφυγή της διαφθοράς και της δωροδοκίας. Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας, με την υποστήριξη και παροχή των κατάλληλων μέσων από τις Διοικήσεις της Quest Συμμετοχών και των εταιρειών του Ομίλου, προωθείται σε όλο το προσωπικό και ενσωματώνεται στην καθημερινή εργασία και κουλτούρα των εργαζομένων. Περαιτέρω, επιδιώκεται η εφαρμογή της από όλες τις συνεργαζόμενες εταιρείες και συνεργαζόμενους επαγγελματίες.

Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας δίνει κατευθύνσεις για τα εξής θέματα:

- Προσφορά και αποδοχή δώρων οικονομικής αξίας στο προσωπικό: Οι συναλλασσόμενοι με την εταιρεία και τον Όμιλο δεν επιτρέπεται να προσφέρουν προσωπικά σε εργαζόμενους ή μέλη της οικογένειάς τους και αυτοί δεν επιτρέπεται να αποδέχονται ως δώρα, χρήματα ή οποιουδήποτε είδους αντικείμενα μεγάλης αξίας ή να αντλούν προσωπικά οφέλη. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να ενημερώνουν την εταιρεία για την προσφορά προς αυτούς δώρων ή άλλων παροχών.
- Αποδέκτης δώρων που είναι αποτέλεσμα εφαρμογής πολιτικής κινήτρων για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων είναι η κάθε εταιρεία, η οποία έχει συμφωνήσει σχετικά με τον αντίστοιχο προμηθευτή.
- Ο επιμερισμός τέτοιων δώρων σε εργαζόμενους της κάθε εταιρείας γίνεται από την ίδια, με κανόνες που έχουν ορισθεί εσωτερικά. Από εργαζόμενους προσωπικά μπορεί να γίνονται αποδεκτά διαφημιστικά δώρα ή είδη που τους προσφέρονται, εφόσον η αξία τους δεν είναι μεγάλη (μέχρι €100), υπό την προϋπόθεση ότι είναι ενήμερος ο προϊστάμενός τους.
- Για την αποδοχή διαφημιστικών δώρων μεγαλύτερης αξίας επιλαμβάνεται η Διοίκηση κάθε εταιρείας, η οποία αποφασίζει την αποδοχή ή μη, ή εξετάζει τη δυνατότητα μετατροπής τους σε πιστωτικό τιμολόγιο.
- Κανένας εργαζόμενος δεν επιτρέπεται να αποδέχεται προσκλήσεις σε κοινωνικές εκδηλώσεις ή σε οποιαδήποτε μορφής ψυχαγωγία, εκδρομές, αθλητικές ή πολιτιστικές εκδηλώσεις, ταξίδια κ.λπ. από πρόσωπα με τα οποία συναλλάσσεται η εταιρεία, εφόσον η πρόσκληση αποσκοπεί στην ειδική μεταχείριση του συναλλασσομένου. Χρηματισμός και διαφθορά είναι έννοιες ασύμβατες με τις αρχές του Ομίλου.

Υπάρχει μηδενική ανοχή σε οποιαδήποτε καταβολή σε είδος ή χρήμα, σε πρόσωπο ή φορέα για τη διευκόλυνση ή διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων των εταιρειών, όπως αντίστοιχα και στη δημιουργία εντυπώσεων σε παράγοντες του δημοσίου που θα μπορούσαν να υπονοήσουν υπόσχεση χρηματισμού με οποιοδήποτε τρόπο. Επιπρόσθετα δεν επιτρέπεται οι εργαζόμενοι να χρησιμοποιούν άλλους αθέμιτους τρόπους για να εξασφαλίσουν οποιοδήποτε μη αποδεκτό επιχειρηματικό πλεονέκτημα.

Πολιτική: Δεν επιτρέπεται η εμπλοκή των εταιρειών σε οποιεσδήποτε κομματικές ή ιδεολογικές δραστηριότητες.

Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές: Οι σχέσεις αυτές διέπονται από εμπιστοσύνη, αμοιβαίο σεβασμό και ακεραιότητα, επιδιώκοντας μακρά συνεργασία και αμοιβαία ικανοποίηση των εκατέρωθεν συμφερόντων.

Χορηγίες και Δωρεές: Όλες οι παροχές δωρεών ή χορηγιών διέπονται από πλήρη διαφάνεια και τήρηση της νομιμότητας και της ηθικής. Προς τούτο τηρούνται πλήρη αρχεία τεκμηρίωσης και διαχείρισης.

Τήρηση αρχείων οικονομικών πράξεων: Τηρούνται αναλυτικά και ακριβή αρχεία όλων των οικονομικών πράξεων των εταιρειών, για οποιονδήποτε λόγο και αν γίνονται συμπεριλαμβανομένων δώρων, δωρεών, χορηγιών, φιλοξενίας κ.λπ., με σχετική αιτιολόγηση.

Σύγκρουση συμφερόντων: Καταστάσεις όπου τα προσωπικά συμφέροντα εργαζόμενου, που έρχονται σε αντίθεση με τις υποχρεώσεις του για την εξυπηρέτηση των συμφερόντων της εταιρείας ή του Ομίλου, αποφεύγονται και ελέγχονται. Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και ο τρόπος εφαρμογής της έχει παρουσιαστεί στα ανώτατα στελέχη των εταιρειών του Ομίλου, τα οποία έχουν λάβει εκπαίδευση για τον τρόπο εφαρμογής και ελέγχου της ορθής εφαρμογής της.

Η **Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων** εγκρίθηκε το 2017 από τα Διοικητικά Συμβούλια της Quest Συμμετοχών και των εταιρειών του Ομίλου, ενώ το 2018 επικαιροποιήθηκε και ολοκληρώθηκε από τις εταιρείες του Ομίλου η διαδικασία Risk Assessment, βάσει της οποίας εντοπίσθηκαν και καταγράφηκαν οι κίνδυνοι, καθώς και τα μέτρα αντιμετώπισής τους, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των τυχόν περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία (όπως με τη νομοθεσία περί προστασίας κατά της διαφθοράς και του αθέμιτου ανταγωνισμού).

Αξίζει να υπογραμμιστεί ότι έχει δημιουργηθεί **μηχανισμός ελέγχου**, με βάση τον οποίο οι εργαζόμενοι οφείλουν να καταγγέλλουν οποιοδήποτε περιστατικό, το οποίο πιστεύουν ότι αντίκειται στην Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και ενδεχομένως να αφορά σε περίπτωση διαφθοράς. Όλες οι καταγγελίες καταγράφονται και τηρείται σχετικό αρχείο. Ο καταγγέλλων, προστατεύεται έναντι οποιουδήποτε αρνητικού μέτρου σε βάρος του συνεπεία της καταγγελίας. Ωστόσο, οι εταιρείες του Ομίλου διατηρούν το δικαίωμα να λάβουν οποιοδήποτε μέτρο κρίνουν πρόσφορο εναντίον στελέχους, εργαζόμενου ή συνεργάτη τους όταν αποδειχθεί πως συνειδητά και εσκεμμένα δυσφήμησε ή παρείχε ψευδείς πληροφορίες στην εταιρεία ή σε τρίτους, για την παραβίαση των παραπάνω.

Όλες οι καταγγελίες διερευνώνται από επιτροπή εξουσιοδοτημένων Διευθυντών. Η Διοίκηση κάθε εταιρείας έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στις αρμόδιες αρχές για περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης ή για την αναφορά ποινικά αξιόποινων πράξεων.

Παράλληλα, με την υποστήριξη και παροχή των κατάλληλων εργαλείων από τις Διοικήσεις των εταιρειών και με τη βιωματική εκπαίδευση στο πλαίσιο σχετικών προγραμμάτων από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, προωθούνται σε όλο το προσωπικό και ενσωματώνονται στην καθημερινή εργασία και την κουλτούρα των εργαζομένων.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας από τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.	Δεν υπήρξε ενημέρωση ή καταγγελία για την οποία να ενημερώθηκε η Διοίκηση του Ομίλου ή εν εξελίξει διερεύνηση σχετικής καταγγελίας και να αφορά περιστατικά: • διαφθοράς ή δωροδοκίας • αθέμιτου ανταγωνισμού • μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο. Κατ'επέκταση δεν υπήρξε και σχετική χρηματική ζημία. Η επίτευξη αυτή είναι αποτέλεσμα της κουλτούρας, της οργάνωσης και της ηθικής προσέγγισης της Διοίκησης του Ομίλου, η οποία έχει διαχυθεί σε όλους τους εργαζόμενους.	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο.	Κατά τη διάρκεια του έτους επιδόθηκε σε εταιρεία του Ομίλου πρόστιμο πολύ μικρής αξίας που αφορούσε σε κτηριακό θέμα, το οποίο εντός του έτους επιλύθηκε.	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης.

Ουσιαστικό θέμα

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

Πώς το διαχειριζόμαστε

Διασφάλιση της Ποιότητας

Η Ποιότητα στον Όμιλο Quest είναι μέρος της κουλτούρας μας και αποτελεί καθημερινή προτεραιότητα, διαποτίζοντας όλες τις δραστηριότητες, από τη δημιουργία και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών και τις προμήθειες, έως τις σχέσεις με τους πελάτες και συνεργάτες, τον τρόπο λειτουργίας, τον έλεγχο και τη συνεχή βελτίωση. Οι Διοικήσεις των μεγαλύτερων σε πωλήσεις εταιρειών του Ομίλου υιοθετούν την προσέγγιση της διασφάλισης της ποιότητας και την πορεία προς την Ολική Ποιότητα (Total Quality Management). 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 των εταιρειών και το πρότυπο ISO9004:2009 που είναι οδηγός για τη βιώσιμη επίτευξη των εταιρικών στόχων (Guidance to achieve sustained success). Παράλληλα, οι εταιρείες μας πιστοποιούνται και λειτουργούν συμμορφούμενες με επιπλέον πρότυπα και πιστοποιητικά ανάλογα με τη δραστηριότητά τους και με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών τους και τη συνεχή βελτίωση.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η σημαντικότερη υποδομή, εφαλτήριο παραγωγικότητας, ανάπτυξης και καινοτομίας του Ομίλου Quest είναι οι υποδομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών (ICT) που διαθέτει.

GRI 103-3, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 419-1, Δείκτης ESG SS-G1, GRI 103-2

Η ανάπτυξη ασφαλών ICT υποδομών περιλαμβάνεται στο στρατηγικό σχέδιο των εταιρειών του Ομίλου. Λόγω των αυξανόμενων κινδύνων στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον λειτουργίας των ICT συστημάτων, καθιερώθηκε η συνεχής, συστηματική και μεθοδική ανάλυση επικινδυνότητας και η λήψη των κατάλληλων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων.

Η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου, περιγράφει τις προδιαγραφές προστασίας όλων των ICT υποδομών. Αναθεωρήθηκε το 2018, ενσωματώνοντας τις απαιτήσεις του ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και τους νέους κινδύνους που προέκυψαν από τη σχετική ανάλυση επικινδυνότητας και ακολουθεί το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013. Από την Πολιτική καλύπτεται το σύνολο των μέτρων προστασίας που λαμβάνονται, μεταξύ των οποίων η προστασία εξοπλισμού, λογισμικού, δεδομένων, τηλεπικοινωνιών, η ενημέρωση και εκπαίδευση προσωπικού, η θεμιτή χρήση εξοπλισμού και εμπιστευτικών πληροφοριών από τους χρήστες κ.λπ.

Σημαντικός παράγοντας απόδοσης, αλλά και αυξημένης προστασίας των ICT υποδομών του Ομίλου είναι το τεχνολογικά εξελιγμένο, ένα από τα μεγαλύτερα στην Ελλάδα, ιδιόκτητο Data Center της Uni Systems, στο οποίο συστεγάζονται οι βασικές

πληροφοριακές υποδομές όλων των εταιρειών. Η επιχειρησιακή συνέχεια των εταιρειών διασφαλίζεται μέσω των υπηρεσιών Cloud που προσφέρει η Uni Systems, επιτυγχάνοντας ταχύτητα, ελεγχόμενη προσβασιμότητα για τους εξουσιοδοτημένους εργαζόμενους, αξιοπιστία και πλήρως ελεγχόμενο και προστατευμένο περιβάλλον. Η Uni Systems είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το ISO 27001: 2013 (Ασφάλεια Πληροφοριών) για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από το Data Center.

Η εφαρμογή της Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών διασφαλίζεται με τις ανάλογες διαδικασίες και τον μηχανισμό ελέγχου, με ευθύνη της Διεύθυνσης Ασφάλειας Πληροφοριών. Οι Πολιτικές και διαδικασίες δίνουν τις κατευθυντήριες γραμμές, τη μέθοδο διαχείρισης εμπιστευτικών πληροφοριών και εφαρμόζονται από το σύνολο των εργαζομένων. Επίσης, γίνονται τακτικές εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις των εργαζομένων που διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα. Οι εταιρείες κάθε χρόνο υλοποιούν πλήθος ενεργειών για τη διασφάλισή τους.

Το 2019 πραγματοποιήθηκε IT Risk Assessment από εξειδικευμένο σύμβουλο. Το assessment είχε σκοπό τη διερεύνηση όλων των κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων των εταιρειών του Ομίλου και την ανάδειξη αδυναμιών σχεδιασμού ή υλοποίησης.

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Σε όλες τις εταιρείες, η προστασία των προσωπικών δεδομένων κατοχυρώνεται μέσω της Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών, η οποία ακολουθεί το πρότυπο ISO 27001:2013 Information security management και εφαρμόζεται με επιτυχία για περισσότερα από 10 χρόνια. Για την ασφαλέστερη εφαρμογή της Πολιτικής, το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου αξιοποιεί την υποδομή Data Center της Uni Systems, που πληροί τις αυστηρότερες διεθνείς προδιαγραφές.

Οι εταιρείες του Ομίλου ακολούθησαν πρόγραμμα για τη συμμόρφωσή τους με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, και την εθνική Νομοθεσία, το οποίο αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εταιρείας. Οι εταιρείες αναθεωρούν συνεχώς τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζονται, να προστατεύονται ολοκληρωμένα, η επεξεργασία τους να γίνεται μόνο για το σκοπό για τον οποίο συλλέγονται και να πληρούν τις προδιαγραφές τις σχετικής νομοθεσίας. Παράλληλα, σε όλες τις εταιρείες υλοποιούνται προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού στο συγκεκριμένο θέμα.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Ο σχεδιασμός και τα μέτρα που λαμβάνουμε σε επίπεδο Ομίλου και εταιρειών έχουν αποδώσει σε μεγάλο βαθμό, παρέχοντας υψηλό ποσοστό διαθεσιμότητας των συστημάτων και προστασίας των δεδομένων. Κατά τη διάρκεια του 2019 δεν καταγράφηκαν συμβάντα που να προκαλέσουν οποιασδήποτε μορφής διαρροή ή αλλοίωση δεδομένων ή διακοπή των ICT συστημάτων μικρής διάρκειας (5 λεπτών έως μιας ώρας) ή μεγάλης διάρκειας (άνω της μιας ώρας). Η συνολική διαθεσιμότητα παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το 2018, φθάνοντας στο ποσοστό 99,995%.

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

- Καμία εταιρεία δεν βίωσε μη προγραμματισμένη παύση εργασιών (downtime) των υπηρεσιών της, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- Δεν ανιχνεύθηκαν από τα εργαλεία καμίας εταιρείας περιστατικά μη διαθεσιμότητας ή περιορισμένης διαθεσιμότητας λόγω εξωτερικής επίθεσης (denial of service).
- Δεν υπήρχαν περιστατικά που να επηρέασαν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων των εταιρειών.

GRI 103-2, GRI 103-3, Δείκτης ESG C-G3

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Διαθεσιμότητα Συστημάτων > 99,9%.	Επίτευξη 100%.	Διαθεσιμότητα Συστημάτων > 99,9%.
Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων του Ομίλου και των εταιρειών και αντίστοιχα μηδενικές χρηματικές ζημίες.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων του Ομίλου και των εταιρειών και αντίστοιχα μηδενικές χρηματικές ζημίες.

Ενέργειες 2020-2021

Για τη διετία 2020-2021, προγραμματίζονται οι ακόλουθες ενέργειες:

- Δημιουργία δομής/ρόλου IT Security Officer στις εταιρείες που δεν διαθέτουν αντίστοιχη δομή/ρόλο, καθώς και σε επίπεδο Ομίλου και η στελέχωσή της εν λόγω δομής με εξειδικευμένο στέλεχος με κατάλληλες γνώσεις και εμπειρία.
- Δημιουργία υποδομής Disaster Recovery (DR) στις εταιρείες που δεν διαθέτουν αντίστοιχη υποδομή με την δημιουργία κοινού ή επί μέρους DR για τα πιο κρίσιμα συστήματα και λειτουργίες των εταιρειών.
- Διενέργεια αναλυτικού IT audit με χρήση σύγχρονων εργαλείων ελέγχου, για τον εντοπισμό πιθανών αδυναμιών ασφαλείας, ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα ενίσχυσης της προστασίας συστημάτων και πληροφοριών.
- Μελέτη και υλοποίηση έργων, στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των εταιρειών του Ομίλου, στα οποία περιλαμβάνονται και ενέργειες αύξησης της προστασίας των ICT υποδομών και περιορισμός.

Προστασία προσωπικών δεδομένων

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας. Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και η εκπαίδευση των εργαζομένων σχετικά με το εν λόγω θέμα.

GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης QUEST, Δείκτης ESG SS-S5

Όμιλος Quest

[ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ]

Social

[ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ]

SOCIAL

Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Το Ανθρώπινο Δυναμικό έχει αναγνωρισθεί ως βασικό κεφάλαιο δημιουργίας αξίας για τον Όμιλο Quest. Μέρος της στρατηγικής και της κουλτούρας του Ομίλου αποτελεί η φροντίδα, η ανάπτυξη και η εκπαίδευση των εργαζομένων, η προσέλκυση και διατήρηση ικανών στελεχών, η εξασφάλιση ίσων ευκαιριών και της διαφορετικότητας, καθώς και η εξάλειψη πιθανών κινδύνων που μπορεί να συνδέονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία.

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest, με την Πολιτική Διαχείρισης Ανθρωπίνου Κεφαλαίου που ακολουθούν, δίνουν ευκαιρίες σε νέους ανθρώπους, συμβάλλουν στον περιορισμό της διαρροής πνευματικού κεφαλαίου (brain drain), στη μείωση της ανεργίας και στη διάδοση τεχνογνωσίας στην εγχώρια αγορά. Αξίζει να σημειωθεί ότι πολλά από τα στελέχη της ελληνικής αγοράς πληροφορικής, έχουν υπάρξει εργαζόμενοι των εταιρειών του Ομίλου Quest, ακολουθώντας στη συνέχεια μία εξελικτική πορεία στην αγορά.

Η παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους, εργαζομένους και υποψηφίους, αποτελεί ουσιαστική προτεραιότητα. Έχουμε θεσπίσει πολιτικές Εργασιακών Σχέσεων, Προσλήψεων, Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης και Διαχείρισης Απόδοσης και Ταλέντων, Διαδοχής, καθώς και Πολιτική Αμοιβών και Παροχών, δημιουργώντας ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού, που προάγει τη διαφάνεια. Οι Πολιτικές και οι Αρχές αυτές περιγράφονται στην ενότητα «Εταιρική Διακυβέρνηση». Οι ατομικές συμβάσεις υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις των αντίστοιχων συλλογικών συμβάσεων, ενώ σε καμία περίπτωση δεν υφίσταται οποιαδήποτε διάκριση σχετικά με τις δυνατότητες των υποψηφίων ή την απόδοση των εργαζομένων.

Μέρος της στρατηγικής και της κουλτούρας αποτελεί η προσέλκυση και διατήρηση ικανών ανθρώπων, μέσω της ορθής διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού, καθώς και της εξάλειψης πιθανών κινδύνων που μπορεί να συνδέονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία, την υγεία, ασφάλεια και ευεξία, την εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων, καθώς και την επικοινωνία εργαζομένων και Διοίκησης. Υποστηρίζεται πλήρως και με απόλυτη συνέπεια η αρχή του σεβασμού και της ίσης μεταχείρισης όλων των εργαζομένων, ανεξαρτήτως φύλου και θέσης στο οργανόγραμμα και ενθαρρύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη των γυναικών, με την παροχή ίσων ευκαιριών σε θέματα αμοιβής και επαγγελματικής ανέλιξης.

Σημαντικό ρόλο στην εύρυθμη πορεία μας, αποτελεί η δημιουργία ενός ουσιαστικού διαύλου επικοινωνίας Διοίκησης - Εργαζομένων, ο οποίος διασφαλίζει ένα κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και κατανόησης. Η Διοίκηση του Ομίλου επιδιώκει τη συστηματική πληροφόρηση των Εργαζομένων, καθώς και την έγκαιρη προειδοποίηση σε θέματα σημαντικών αλλαγών, σε τομείς όπως η Υγεία και Ασφάλεια, οι Οργανωτικές και οι Επιχειρηματικές αλλαγές και σε γενικότερης φύσεως αλλαγές μεγάλης κλίμακος. Στο πλαίσιο διασφάλισης κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης και κατανόησης στον Όμιλο, ακολουθείται η προσέγγιση «Ανοικτές Πόρτες», που εξασφαλίζει την αμεσότητα και δίνει την ευκαιρία στους εργαζομένους να συζητούν με τη Διοίκηση και να μοιράζονται προβληματισμούς και απόψεις για θέματα που αφορούν στην εργασία τους.

Η επικοινωνία Εργαζομένων - Διοίκησης ενισχύεται με την αξιοποίηση επιλεγμένων μηχανισμών, πρακτικών και δράσεων. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Εσωτερικό δίκτυο (Intranet), με συνεχή ενημέρωση γύρω από τον Όμιλο και τις δραστηριότητές του.
- Web Εφαρμογή "HereWeAre", που εστιάζει στις δράσεις ανάπτυξης του ανθρωπίνου δυναμικού.
- Ετήσια Αξιολόγηση του συνόλου των εργαζομένων, αξιολόγηση των προϊσταμένων από τους εργαζόμενους, καθώς και αξιολόγηση 360° για τους Διευθυντές.
- Ηλεκτρονικό Σύστημα Οργάνωσης και Εξυπηρέτησης Ανθρωπίνου Δυναμικού "Orion".
- Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων (κάθε δύο έτη).
- Πρόγραμμα "Living our Values", για τη βιωματική ανάδειξη και κατανόηση των Αρχών και Αξιών του Ομίλου
- Συστηματικές θεσμοθετημένες Συναντήσεις Διευθυντών, Προϊσταμένων Ομίλου, καθώς και Ετήσιες συναντήσεις εταιρειών.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου Quest ανήλθε σε **1.905 εργαζόμενους** την 31/12/19, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 9% σε σύγκριση με το 2018 (1.744), με το ποσοστό ανδρών - γυναικών να παραμένει αμετάβλητο. Το σύνολο αυτό αφορά σε απασχολούμενους με εξαρτημένη σχέση εργασίας (αορίστου ή ορισμένου) με τις εταιρείες, καθώς και 239 εποπτευόμενους εργαζόμενους που δραστηριοποιούνται κυρίως στο εξωτερικό για λογαριασμό της εταιρείας Uni Systems. Αναλυτικότερα, ο Όμιλος δημιούργησε συνολικά 161 νέες θέσεις εργασίας στη διάρκεια της περιόδου αναφοράς. Ο αριθμός των νέων προσλήψεων για το

σύνολο του Ομίλου κατά το 2019 ανήλθε σε 367 εργαζόμενους και το employee turnover ήταν 9,3% (το employee turnover υπολογίζεται ως ο λόγος των οικειοθελών αποχωρήσεων προς τον μέσο όρο του αριθμού των εργαζομένων). Στο σύνολο του Ομίλου το 71% είναι άνδρες (1.352 εργαζόμενοι) και το 29% γυναίκες (553 εργαζόμενες).
Στους πίνακες που ακολουθούν τα στοιχεία αφορούν **μόνο στις εταιρείες που συμμετέχουν στην Έκθεση, οι οποίες απασχολούν 1.717 εργαζόμενους.** Σημειώνεται ότι οι 1.481 εργαζόμενοι έχουν εξαρτημένη σχέση εργασίας με τις εταιρείες, ενώ 235 εποπτευόμενοι εργαζόμενοι δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό, για λογαριασμό της εταιρείας Uni Systems και 1 εποπτευόμενη εργάζεται στην ACS.

Προσλήψεις 2019 ανά φύλο/εταιρεία

Εταιρεία	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	Σύνολο
Quest Holdings	-	-	-
Info Quest Technologies	35	20	55
iSquare	14	16	30
Uni Systems	88	25	113
ACS	110	15	125
Σύνολο	**247**	**76**	**323**

Προσλήψεις 2019 ανά εργασιακή σχέση/εταιρεία

Εταιρεία	ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	Σύνολο
Quest Holdings	-	-	-
Info Quest Technologies	51	4	55
iSquare	28	2	30
Uni Systems	110	3	113
ACS	9	116	125
Σύνολο	**198**	**125**	**323**

Αποχωρήσεις 2019 ανά εταιρεία - (Αορίστου χρόνου, οικειοθελής αποχώρηση)

Εταιρεία	ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ
Quest Holdings	-
Info Quest Technologies	26
iSquare	6
Uni Systems	64
ACS	21
Σύνολο	**117**
Employee turnover:	**8,5%**

Κινητικότητα Προσωπικού

	Οικειοθελής Αποχώρηση	Μη οικειοθελής Αποχώρηση
ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	9%	1,5%

Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά σύμβαση εργασίας		2019		
		ΑΝΔΡΑΣ	ΑΝΔΡΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Αττική	Αορίστου	863	402	1.265
	Ορισμένου	64	7	71
	Εποπτευόμενοι	4	1	5
	Ασκούμενοι	2	0	2
	ΣΥΝΟΛΟ	**933**	**410**	**1.343**
Περιφέρεια	Αορίστου	65	14	79
	Ορισμένου	3	0	3
	Εποπτευόμενοι	0	0	0
	Ασκούμενοι	0	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ	**68**	**14**	**82**
Εξωτερικό	Αορίστου	39	22	61
	Ορισμένου	0	0	0
	Εποπτευόμενοι	195	36	231
	Ασκούμενοι	0	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ	**234**	**58**	**292**
ΣΥΝΟΛΟ	**Αορίστου**	**967**	**438**	**1.405**
	Ορισμένου	**67**	**7**	**74**
	Εποπτευόμενοι	**199**	**37**	**236**
	Ασκούμενοι	**2**	**0**	**2**
	ΣΥΝΟΛΟ	**1.235**	**482**	**1.717**

Συνολικός αριθμός εργαζομένων ανά τύπο εργασίας	2018			2019		
	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	Σύνολο	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	Σύνολο
Πλήρους Απασχόλησης	905	413	1.318	949	427	1.376
Μερικής Απασχόλησης	96	13	109	87	18	105
Εποπτευόμενοι	130	15	145	199	37	236
ΣΥΝΟΛΟ	**1.131**	**441**	**1.572**	**1.235**	**482**	**1.717**

Σημειώσεις:
1. *Τα στοιχεία των Πινάκων αναφέρονται μόνο στις εταιρείες του Ομίλου που συμμετέχουν στην Έκθεση.*
2. *Τα στοιχεία περιλαμβάνουν και 236 εποπτευόμενους εργαζόμενους.*
3. *Δεν υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις στους αριθμούς των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της απολογιστικής περιόδου.*

Επίπεδο Σπουδών

Ο Όμιλος απασχολεί υψηλής κατάρτισης Ανθρώπινο Δυναμικό, δίνοντας ευκαιρίες σε πολλούς νέους επιστήμονες.

Σημείωση: Συμπεριλαμβάνονται εργαζόμενοι με εξαρτημένη σχέση εργασίας δηλαδή 1.481 εργαζόμενοι για τις εταιρείες που συμμετέχουν στην Έκθεση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare που συμμετέχουν στην Έκθεση, απασχολούν το 85% των εργαζομένων. Το 34% των εργαζομένων τους είναι απόφοιτοι ανώτερης/ανώτατης εκπαίδευσης, ενώ το 21% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού και διδακτορικού τίτλου σπουδών.

Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

Για τη μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, πραγματοποιείται κάθε δύο χρόνια Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού. Η τελευταία έρευνα διεξήχθη τον Μάιο του 2019 με υψηλή συμμετοχή εργαζομένων (78%). Η έρευνα κατέδειξε πολύ υψηλό ποσοστό ικανοποίησης στην Εργασιακή Ασφάλεια (89,06%) και στο Αντικείμενο της Εργασίας (87,03%). Τα σημεία που εμφανίζουν το χαμηλότερο ποσοστό ικανοποίησης αφορούν στην εκπαίδευση (51,9%) και τις παροχές (34,4%).

Ουσιαστικό θέμα

Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία

Πώς το διαχειριζόμαστε

Με δεδομένο ότι το Ανθρώπινο Δυναμικό έχει αναγνωρισθεί ως κύριο κεφάλαιο του Ομίλου στη δημιουργία αξίας, ενώ η εξέλιξη και η πρόοδος του Ομίλου είναι αλληλένδετες με την εξέλιξη και την πρόοδο του ανθρώπινου δυναμικού του. Για τον σκοπό αυτό, θεωρεί πολύ σημαντικό να προάγει την κουλτούρα σεβασμού των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.

Η ισότητα των φύλων, η εξάλειψη οποιασδήποτε μορφής ανισότητας, διάκρισης ή διαφθοράς, η απόλυτη διαφάνεια και δικαιοσύνη και η δημιουργία ποιοτικών θέσεων εργασίας - με δυνατότητα εξέλιξης, ανάπτυξης γνώσεων και δεξιοτήτων και λειτουργία σε ένα άριστο εργασιακό περιβάλλον – αποτελούν προτεραιότητα και συνεχή επιδίωξη για τον Όμιλο.

Η Quest Συμμετοχών έχει θεσπίσει Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και ασπάζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε., που περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων Αρχές για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Εργασία, σχετικά με θέματα που αφορούν σε: Υγεία και Ασφάλεια, Ίσες Ευκαιρίες και Αποφυγή Διακρίσεων, Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι, Καταναγκαστική Εργασία, Παιδική Εργασία, καθώς και ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, ενώ επιδιώκει τη συστηματική πληροφόρηση και την έγκαιρη προειδοποίηση των εργαζομένων, σε θέματα σημαντικών αλλαγών, ενσωματώνοντας τις αρχές αυτές στις Πολιτικές του.

Ο Όμιλος δραστηριοποιείται κυρίως στην Ελλάδα, προσφέροντας ένα υγιές περιβάλλον εργασίας στους εργαζόμενους του, αυξάνοντας παράλληλα τις θέσεις εργασίας στη χώρα. Παρέχονται ευκαιρίες σε νέους ανθρώπους, ιδιαίτερα στον συνεχώς εξελισσόμενο χώρο της τεχνολογίας. Επιπλέον, η ανάπτυξη στο εξωτερικό δίνει την ευκαιρία στους εργαζόμενους να αποκτήσουν εμπειρίες σε ένα περισσότερο διεθνοποιημένο περιβάλλον και να συνεργαστούν με ανθρώπους από διαφορετικές χώρες, κουλτούρες και τομείς δεξιοτήτων.

Σημειώνεται επίσης η έμμεση απασχόληση 2.500 περίπου εργαζομένων στον χώρο των ταχυμεταφορών, που απασχολούνται στο αποκλειστικό ταχυδρομικό δίκτυο των πρακτόρων ACS, με διασπορά σε όλη την Ελλάδα.

Όλες οι εταιρείες του Ομίλου, διερευνούν συστηματικά τις ανάγκες του Ανθρώπινου Δυναμικού, μέσω καθημερινής επικοινωνίας, συστημάτων διαχείρισης και ανάπτυξης, που διασφαλίζουν την ισότητα και τη δικαιοσύνη στην εργασία. Οι Διοικήσεις όλων των εταιρειών δεσμεύονται για την τήρηση των Αρχών για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Εργασία και προς την κατεύθυνση αυτή έμφαση δίδεται:

- Στην επικοινωνία των σχετικών Πολιτικών και Διαδικασιών σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Στην αναβάθμιση των εργασιακών χώρων, βάσει υψηλών προδιαγραφών.
- Στη συστηματική εκπόνηση Ερευνών Ικανοποίησης Ανθρωπίνου Δυναμικού.
- Στη βιωματική εκπαίδευση των εργαζομένων στις Αρχές και στις Αξίες του Ομίλου.

Ίσες ευκαιρίες και αποφυγή διακρίσεων

Με στόχο την εξασφάλιση ίσων ευκαιριών και την αποφυγή διακρίσεων, το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου, έχει υιοθετήσει πολλαπλές δράσεις. Η καλλιέργεια κουλτούρας παροχής ίσων ευκαιριών και εξέλιξης, μέσα σε ένα περιβάλλον που προάγει την ενεργή συμμετοχή του εργαζομένου αποτελεί βασική προτεραιότητα. Βάσει της Πολιτικής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, ο Όμιλος διασφαλίζει την ισότητα των φύλων και την παροχή ίσων ευκαιριών σε όλους.

Σε καμία περίπτωση δεν υφίσταται οποιαδήποτε διάκριση σε οποιοδήποτε θέμα, συμπεριλαμβανομένων ζητημάτων διαφορετικότητας, ή μη ίσης μεταχείρισης στην απασχόληση και στην εργασία, συμπεριλαμβανομένης της ηλικίας, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, θρησκείας κ.ά., υποστηρίζεται πλήρως η αρχή του σεβασμού, ενθαρρύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη γυναικών, παρέχονται ίσες ευκαιρίες σε θέματα αμοιβής και επαγγελματικής ανέλιξης. Επιπρόσθετα, διασφαλίζεται η πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή, καθώς και οι ισότιμες ευκαιρίες ανάληψης ηγετικού ρόλου των γυναικών σε όλα τα επίπεδα διαδικασιών λήψης αποφάσεων.

Επίσης, εφαρμόζει Πολιτικές Ηθικής και Δεοντολογίας, καθώς και Αντιμετώπισης Απάτης, με σκοπό την αντιμετώπιση και εξάλειψη κάθε μορφής διαφθοράς και δωροδοκίας αναπτύσσοντας αποτελεσματικές, αξιόπιστες και διαφανείς διαδικασίες σε όλα τα επίπεδα.

Από το 2017, ο Όμιλος έχει συντάξει Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, ο οποίος συμπεριλαμβάνει τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε., επιδιώκοντας να κάνει ακόμη πιο σαφείς τις θέσεις του, σχετικά με το σεβασμό και την εφαρμογή των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στη σφαίρα επιρροής του και ειδικότερα στους επιχειρηματικούς συνεργάτες και προμηθευτές του. Ο Κώδικας είναι αναρτημένος σε όλες τις ιστοσελίδες των εταιρειών του Ομίλου.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Περιβάλλον εργασίας

Κατά τη διάρκεια του έτους επιδόθηκε σε εταιρεία του Ομίλου πρόστιμο πολύ μικρής αξίας που αφορούσε σε κτηριακό θέμα, το οποίο εντός του έτους επιλύθηκε. Πέραν τούτου δεν υπήρχαν άλλες χρηματικές ζημίες οι οποίες προκλήθηκαν ως αποτέλεσμα νομικών διαδικασιών που σχετίζονται με παραβιάσεις εργατικού δικαίου.

GRI 103-2, GRI 103-3, Δείκτης ESG C-S5, Δείκτης ESG SS-S4

Ίσες ευκαιρίες και αποφυγή διακρίσεων

Ο Όμιλος, βάσει των Πολιτικών του, παρέχει ίσες ευκαιρίες σε όλους, εργαζομένους και υποψηφίους εργαζομένους. Σε καμία περίπτωση δεν υφίσταται οποιαδήποτε διάκριση σε οποιοδήποτε θέμα. Ενθαρρύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη των γυναικών, παρέχοντας ίσες ευκαιρίες σε θέματα αμοιβής και προαγωγής.

Γυναίκες Εργαζόμενες

	Γυναίκες Εργαζόμενες	Γυναίκες Εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις
ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	31%	19%

Μισθολογική διαφορά φύλων

	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	Μισθολογική Διαφορά (%)
ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	€36.667	€28.870	-27%

Αναλογία Αμοιβής Διευθύνοντος Συμβούλου / Εργαζομένων

	Αναλογία Αμοιβής Διευθυνοντος Συμβούλου – Εργαζομένων
ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	[52:1]

Καταναγκαστική Εργασία

Στις εταιρείες μας υπογράφονται Ατομικές Συμβάσεις Εργασίας, που υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις των συλλογικών συμβάσεων. Δεν έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων εργαζομένων του Ομίλου κανένα παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με οποιοδήποτε θέμα καταναγκαστικής εργασίας.

Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι

Σύμφωνα με τις Αρχές, τις Αξίες, τις Πολιτικές και τον Κανονισμό Λειτουργίας μας, δεν παρεμποδίζεται με οποιονδήποτε τρόπο το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι.

	Συλλογικές Συμβάσεις Εργασάίας
ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	71%

Σημειώνεται ότι

- Οι Εταιρείες Quest Συμμετοχών, Uni Systems Greece, είναι μέλη του ΣΕΒ και δεσμεύονται από την Ε.Γ.Σ.Σ.Ε.
- Η ACS δεσμεύεται από Επιχειρησιακή Σύμβαση.

Παιδική Εργασία

Δεν υπάρχει ανοχή σε καμία μορφή παιδικής εργασίας στον Όμιλο, καθώς και στο ευρύτερο περιβάλλον των συνεργατών – προμηθευτών του, ενώ δεν έχει καταγραφεί στα συστήματα του Ομίλου καμία καταγγελία για παιδική εργασία.

Ισορροπία μεταξύ Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

Ο Όμιλος προτρέπει συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν την ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή και για τον σκοπό αυτό οργανώνει διάφορες δράσεις που περιλαμβάνουν κίνητρα για άθληση, όπως η ομάδα Basket και η ομάδα δρομέων, γιορτές για την οικογένεια των εργαζομένων, γνωριμία των παιδιών με το εργασιακό περιβάλλον ("Με τα παιδιά στη δουλειά"), μαθήματα γυμναστικής, κ.ά.
Δεν έχουν καταγραφεί στα αρχεία του Ομίλου και δεν έχουν γίνει αντιληπτά περιστατικά επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα που να απορρέουν από τις δραστηριότητες ή τις αποφάσεις του Ομίλου ή των κυριότερων προμηθευτών του.

Διαχειριστικά Συστήματα

Δεν έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων (Intranet, HR) εργαζομένων του Ομίλου κάποιο παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με οποιοδήποτε από τα παραπάνω θέματα. Δεν έχουν γίνει αντιληπτά περιστατικά επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα, που απορρέουν από τις δραστηριότητες

GRI 103-3, GRI 102-41, GRI 406-1, Δείκτες ESG C-S1, C-S2, Δείκτες ESG A-S3, A-S4, Δείκτης ESG C-S6

ή τις αποφάσεις του Ομίλου ή των κυριότερων προμηθευτών του, οι οποίοι στην πλειονότητά τους είναι οργανισμοί, κορυφαίοι στον τομέα τους και διεθνούς εμβέλειας. Κατά την περίοδο αναφοράς δεν καταγράφηκε κάποιο περιστατικό διάκρισης.

Ο Όμιλος παρακολουθεί και αντλεί συστηματικά στοιχεία σχετικά με τους εργαζομένους που συμμετέχουν στα Όργανα, τις Επιτροπές, καθώς και τη Διοίκηση των εταιρειών, συμπεριλαμβάνοντας το ποσοστό των εργαζομένων που συμμετέχουν στη Διακυβέρνηση του Ομίλου, ανά φύλο, ηλικιακή ομάδα και βαθμίδα διοίκησης.

Ο Όμιλος, στο πλαίσιο της συνεχούς εξέλιξης και βελτίωσής του, στοχεύει μελλοντικά στην πιο συστηματική αξιολόγηση, αναφορικά με τη συμμετοχή και σύνθεση των εργαζομένων ανά φύλο και ηλικία, στα όργανα Διακυβέρνησης, καθώς και στις βαθμίδες διοίκησης και οργάνωσης των εταιρειών.

Συμμετοχή και σύνθεση των Οργάνων Διοίκησης του Ομίλου

Διοικητικό συμβούλιο	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Quest Συμμετοχών	90%	10%	-	-	100%
Info Quest Technologies	100%	-	-	-	100%
Uni Systems	80%	20%	-	-	100%
ACS	73%	17%	-	-	100%
iSquare	100%	-	-	20%	80%
Επιτροπές Δ.Σ. Quest Συμμετοχών	**ΑΝΔΡΕΣ**	**ΓΥΝΑΙΚΕΣ**	**Κάτω των 30 ετών**	**Μεταξύ 30 και 50 ετών**	**Άνω των 50 ετών**
Επιτροπή Ελέγχου	100%	-	-	-	100%
Επιτροπή Υποψηφιοτήτων	100%	-	-	-	100%
Επιτροπή Αμοιβών	100%	-	-	-	100%
Επιτροπή ΕΚΕ	67%	33%	-	-	100%
Εκτελεστική Επιτροπή	80%	20%	-	-	100%

Σύνθεση των Εργασιακών βαθμίδων

Εταιρείες	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Quest Συμμετοχών Α.Ε.	60%	40%	-	100%	-
BOD	90%	10%	-	-	100%
Manager	67%	33%	-	100%	-
Staff	50%	50%	-	100%	-
Info Quest Technologies MAEBE	68%	32%	21%	67%	12%
BOD	100%	-	-	-	100%
CEO	100%	-	-	-	100%
COO	100%	-	-	100%	-
Director	87%	13%	-	50%	50%
Manager	78%	22%	-	78%	22%
Supervisor	79%	21%	-	83%	17%
Specialist	62%	38%	7%	81%	12%
Team Leader	71%	29%	24%	59%	17%
Staff	65%	35%	29%	63%	8%
iSquare MAE	48%	52%	38%	47%	15%
BOD	100%	-	-	20%	80%
CEO	100%	-	-	100%	-

Σύνθεση των Εργασιακών βαθμίδων (συνέχεια)

Εταιρείες	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
iSquare MAE (συνέχεια)					
Director	50%	50%	-	-	100%
Manager	60%	40%	-	80%	20%
Supervisor	-	-	-	-	-
Specialist	50%	50%	-	75%	25%
Team Leader	100%	-	-	-	100%
Staff	45%	55%	47%	43%	10%
UNI SYSTEMS MAE Greece	70%	30%	9%	68%	23%
BOD	80%	20%	-	-	100%
CEO	100%	-	-	-	100%
Director	91%	9%	-	36%	64%
Manager	86%	14%	-	41%	59%
Supervisor	67%	33%	-	77%	23%
Specialist	81%	19%	-	75%	25%
Team Leader	100%	-	-	33%	67%
Staff	60%	40%	18%	71%	11%
UNI SYSTEMS MAE Belgium	35%	65%	15%	70%	15%
Manager	50%	50%	-	100%	-
Specialist	57%	43%	14%	57%	29%
Staff	18%	82%	18%	73%	9%
UNI SYSTEMS MAE Luxemburg	83%	17%	-	83%	17%
Manager	100%	-	-	67%	33%
Specialist	75%	25%	-	75%	25%
Staff	82%	18%	-	91%	9%
UNI SYSTEMS MAE Romania	25%	75%	-	100%	-
Staff	25%	75%	-	100%	-
UNI SYSTEMS MAE Italy	84%	16%	11%	79%	10%
Specialist	-	-	-	-	-
Staff	84%	16%	11%	19%	10%
ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΕΕ	75%	25%	7%	57%	36%
BOD	83%	17%	-	-	100%
Consultant	50%	50%	-	-	100%
CEO	100%	-	-	-	100%
COO	100%	-	-	-	100%
Director	71%	29%	-	29%	71%
Manager	62%	38%	-	52%	48%
Supervisor	70%	30%	-	50%	50%
Specialist	96%	4%	8%	52%	40%
Team Leader	93%	7%	-	71%	29%
Staff	74%	26%	8%	59%	33%
Σύνολα	**70%**	**30%**	**12%**	**64%**	**24%**

**Σημείωση: Στους ανωτέρω Πίνακες δε συμπεριλαμβάνονται τα 10 μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.*

Ουσιαστικό θέμα

Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους

Πώς το διαχειριζόμαστε

Εφαρμόζουμε συστήματα αμοιβών τα οποία έχουμε συνδέσει με τις πρακτικές που εφαρμόζονται στην αγορά, ώστε να επιτυγχάνει αφενός την εσωτερική ισορροπία σε σχέση με τος αμοιβές και αφετέρου την ανταγωνιστικότητα σε σχέση με την αγορά.

Για τον σχεδιασμό τους συστήματος αμοιβών έχουν ληφθεί υπόψη τα παρακάτω:

α) Σχεδιασμός & Αξιολόγηση Θέσεων Εργασίας
β) Σταθερές Αμοιβές (Fixed)
γ) Παροχές (Benefits)
δ) Μεταβλητές Αμοιβές (Variable)

Α. Σχεδιασμός & Αξιολόγηση Θέσεων Εργασίας

Περιλαμβάνει τον καθορισμό και την περιγραφή των θέσεων εργασίας καθώς και την αξιολόγηση της βαρύτητας που έχουν για τον οργανισμό. Αναλυτικότερα, στο σύστημα καταγράφονται και αξιολογούνται οι απαιτήσεις των ρόλων, με σκοπό την υποστήριξη και καθοδήγηση των εργαζομένων ανά grade/βαθμίδα, καθώς και η ισότιμη αντιμετώπιση και αμοιβή των εργαζομένων σύμφωνα με τα επίπεδα διαβάθμισης.

Για την αξιολόγηση των θέσεων εργασίας ακολουθείται το μοντέλο της WillisTower Watson. Όλες οι θέσεις βαθμολογούνται (Grading System) βάσει του μοντέλου και κατηγοριοποιούνται με βάση το Level και το Job Family.

Β. Σταθερές Αμοιβές (Fixed)

- Καθορίζεται η Πολιτική Αμοιβών ώστε να είναι ανταγωνιστική με την αγορά.
- Δημιουργούνται τα Salary Ranges για κάθε grade σε συνδυασμό και με τα Job Family με βάση στοιχεία της αγοράς και οριοθετημένα μισθολογικά όρια.
- Ελέγχονται οι μισθοί βάσει των Salary Ranges (Compa - Ratio).

Γ. Παροχές (Benefits)

Στον Όμιλο Quest η διαφοροποίηση στις παροχές αφορά μόνο στον τύπο σύμβασης (ορισμένου - αορίστου) και δίνονται με βάση τη θέση και το επίπεδο (Level & Grade).

Δ. Μεταβλητές Αμοιβές (Variable)

Εφαρμόζουμε σύστημα μεταβλητών αμοιβών, το οποίο συνδέεται με την απόδοση της εταιρείας και την ατομική απόδοση.Οι μεταβλητές αμοιβές δίνουν επιπλέον κίνητρο στους εργαζόμενους για την επίτευξη των εταιρικών και ατομικών στόχων και λειτουργούν ανταγωνιστικά με την αγορά για την διακράτηση των εργαζομένων στον Όμιλο.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Οι παροχές που λαμβάνουν οι αορίστου χρόνου εργαζόμενοι και δεν λαμβάνουν οι ορισμένου είναι οι ακόλουθες.

- Ιατροφαρμακευτικό Πρόγραμμα (προσωπικού και προστατευόμενων Μελών).
- Ομαδικό Συνταξιοδοτικό Πρόγραμμα (εθελοντικό πρόγραμμα για Grade > 13, δηλαδή τους Manager).
- Παροχή Εταιρικού Αυτοκινήτου και καυσίμων (βάσει επιπέδου και θέσης).
- Στάθμευση (βάσει επιπέδου και διαθεσιμότητας κτηριακών εγκαταστάσεων).
- Σύνδεση Εταιρικού Κινητού (ανάλογα με τη θέση εργασίας).
- Δάνεια προς το Προσωπικό.
- Πρόγραμμα CheckUp (για το επίπεδο από Manager και άνω).
- Δώρο γάμου, Δώρο γέννησης παιδιού και Δώρο εισαγωγής παιδιού σε ΑΕΙ, ΤΕΙ.

Εργαζόμενοι αορίστου και ορισμένου λαμβάνουν τις ακόλουθες παροχές:

- Δωρεάν Ροφήματα.
- Εκπτώσεις σε Προϊόντα και Υπηρεσίες του Ομίλου.
- Πρόγραμμα Συμβουλευτικής Ψυχολογικής Υποστήριξης, Γυμναστήριο και Προγράμματα Γυμναστικής.

Μεταβλητές Αμοιβές

	Μεταβλητές Αμοιβές
ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	**31%**

ΣΤΟΧΟΣ 2020	Βελτίωση κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες (5% αύξηση) του ποσοστού ικανοποίησης στην αξιοκρατία μέσω της έρευνας ικανοποίησης.

Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Στον Όμιλο Quest η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων αποτελούν κύρια προτεραιότητα. Αποτελεί συνεχή επιδίωξη η δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που παροτρύνει για προσωπική βελτίωση και ανάπτυξη, παρέχει προοπτικές εξέλιξης και καλλιεργεί συνολικά μία καλύτερη ποιότητα ζωής. Με βάση το παραπάνω πλαίσιο, στον Όμιλο Quest λαμβάνονται όλα τα μέτρα και οι πρωτοβουλίες, για να εξασφαλίζεται το κατάλληλο περιβάλλον εργασίας, που προστατεύει την υγεία και την ποιότητα ζωής των εργαζομένων.

Τα μέτρα και οι δράσεις που λαμβάνονται έχουν στόχο να προστατεύσουν τους εργαζόμενους από ατυχήματα, τραυματισμούς, εργασιακές ασθένειες, φυσικά ή άλλα φαινόμενα όπως σεισμοί, πυρκαγιές κ.λπ., δημιουργούν ευχάριστους και ασφαλείς χώρους εργασίας με τις κατάλληλες συνθήκες υγιεινής και βελτιώνουν συνολικά την καθημερινότητα.

Οι γενικές κατευθύνσεις για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων περιγράφονται αναλυτικά στην Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας Προσωπικού, καθώς και στην Πολιτική Φυσικής Ασφάλειας που έχει θεσπίσει ο Όμιλος και υιοθετούν όλες οι εταιρείες του και φυσικά ακολουθούν κάθε κανονιστική απαίτηση (για περισσότερες πληροφορίες βλέπε το ουσιαστικό θέμα «Διασφάλιση της Επιχειρηματικής Ηθικής και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης» του Ομίλου Quest).

Η βούληση της Διοίκησης και η εφαρμογή των Πολιτικών και των σχετικών Διαδικασιών από τις διευθύνσεις Ανθρωπίνου Δυναμικού, Ασφάλειας και Συντήρησης και Κατασκευών, περιλαμβάνουν:

- Συνεχείς αναβαθμίσεις και συντηρήσεις εργασιακών χώρων.
- Κατάλληλες συνθήκες εργασίας και εξοπλισμό προστασίας.
- Σχολαστική καθαριότητα.
- Κατάλληλο φωτισμό και κλιματισμό σε όλους τους χώρους.
- Ιατρική παρακολούθηση όλων των εργαζομένων, με εφαρμογή του θεσμού του Ιατρού εργασίας.
- Πρόγραμμα πρόσθετης Ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης για όλους τους εργαζόμενους.
- Πρόγραμμα check Up στους Directors & Managers του Ομίλου.
- Δυνατότητα δωρεάν εμβολιασμού για τη γρίπη.
- Προστασία των εγκαταστάσεων από κάθε κίνδυνο, με φυλάξεις και εξοπλισμό προστασίας.
- Συνεχείς εκπαιδεύσεις και ενημερώσεις του ανθρώπινου δυναμικού για θέματα ασφάλειας και υγείας.
- Ασκήσεις ετοιμότητας για την αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών ή παροχής πρώτων βοηθειών.
- Ανάπτυξη προγραμμάτων, όπως η Εθελοντική Αιμοδοσία/Τράπεζα Αίματος, αθλητικές ομάδες.
- Η δημιουργία ειδικών χώρων, όπως εστιατόρια, χώροι ανάπαυσης, γυμναστήριο, κ.ά.

Κατά το 2019:

- συνεχίστηκε η αισθητική και λειτουργική αναβάθμιση των κτηριακών εγκαταστάσεων του Ομίλου, ώστε η εργασία να γίνεται πιο ευχάριστα και παραγωγικά,επαναλήφθηκε η εκπαίδευση των ομάδων πυρασφάλειας, για την πρόληψη και αντιμετώπιση φωτιάς και την ασφαλή εκκένωση των κτηρίων και πραγματοποιήθηκαν ασκήσεις ετοιμότητας και εκκένωσης κτηρίων, όπως γίνεται κάθε χρόνο,
- επεκτάθηκε η οργάνωση ομάδων Α' Βοηθειών στα περισσότερα κτήρια του Ομίλου και θα ολοκληρωθεί εντός του 2020,
- πραγματοποιήθηκε, όπως κάθε χρόνο, με κεντρικό συντονισμό, εθελοντική αιμοδοσία για την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου, αλλά και την ευρύτερη ενίσχυση της σημασίας της εθελοντικής αιμοδοσίας.

Επίσης, ακολουθούνται με ακρίβεια οι οδηγίες του Τεχνικού Ασφαλείας των εταιρειών και λαμβάνονται όλα τα υποδεικνυόμενα προληπτικά μέτρα.

QUEST EUZHN - Ευεξία και ποιότητα ζωής

Ο Όμιλος προτρέπει συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή. Στη διάρκεια της χρονιάς πραγματοποιήθηκαν κοινωνικές και αθλητικές δράσεις για την ευεξία, την ανάδειξη της σημασίας στην ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής (Lifetime-balance), αλλά και παρότρυνσης προς έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. Υποστηρίζοντας σταθερά τον αθλητικό τρόπο ζωής, οι εταιρείες του Ομίλου προσφέρουν στους εργαζομένους τους ευκαιρίες άθλησης και αποφόρτισης από το εργασιακό στρες. Ενδεικτικά αναφέροντας:

- Ομάδα μπάσκετ της Uni Systems
- Ομάδα Ομίλου Quest στο Μαραθώνιο της Αθήνας
- Γυμναστήριο σε κτήριο του Ομίλου
- Προγράμματα Γυμναστικής & Pilates
- Wellness Days

Πρόγραμμα Ψυχολογικής Υποστήριξης

Το 2019, σε συνεργασία με την EAP HELLAS, εφαρμόστηκε στον Όμιλο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης – τηλεφωνική επικοινωνία και ατομικές συνεδρίες – για τους εργαζομένους των εταιρειών και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων - COVID-19

Με την έναρξη της πανδημίας COVID-19 που έπληξε ολόκληρο τον κόσμο το 2020 και από τον Μάρτιο 2020 την Ευρώπη και την χώρα μας, αναθεωρήθηκε εγκαίρως το πλάνο και οι οδηγίες για την υγεία και ασφάλεια για την αντιμετώπιση της κρίσης. Κάθε εταιρεία, ανάλογα με τη δραστηριότητά της εκπόνησε ένα ολοκληρωμένο πλάνο διαχείρισης της πανδημίας με συνεχή επικαιροποίηση, σύμφωνα με τις οδηγίες της Πολιτείας και τη σχετική νομοθεσία. Η εξ αποστάσεως εργασία, όπου αυτό ήταν εφικτό, η συνεχής ενημέρωση εργαζομένων και πελατών, η επισταμένη καθαριότητα, η συστηματική απολύμανση των χώρων και η παρουσία απολυμαντικών σε όλους τους χώρους, η θερμομέτρηση εισερχομένων σε κτήρια, η διάθεση του απαραίτητου εξοπλισμού και υλικών (απολυμαντικά, μάσκες, γάντια κ.λπ.) στους εργαζόμενους που έρχονται σε επαφή με πελάτες/προϊόντα, είναι τα βασικότερα από τα μέτρα που ελήφθησαν. Αναλυτική αναφορά θα γίνει στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2020 του Ομίλου.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Αναφορικά με τα καταγεγραμμένα εργατικά ατυχήματα, σημειώνεται ότι δεν υπήρχε κανένα εργατικό ατύχημα στο 2019, που να ήταν σοβαρό και να οδήγησε σε πολυήμερη αναρρωτική άδεια. Επίσης, δεν έχουν αναφερθεί και δεν έχουν καταγραφεί περιστατικά εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών, καθώς και θάνατος.

Δείκτης Απουσιασμού – Absentee Rate (AR)

2019		Εργαζόμενοι	
Εταιρεία	**Περιοχή**	**ΑΝΔΡΑΣ**	**ΓΥΝΑΙΚΑ**
Quest Holdings	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	**0,3%**	**0,0%**
Info Quest Technologies	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	**0,9%**	**1,3%**
	ΕΛΛΑΔΑ (ΘΕΣ/ΝΙΚΗ)	**3,3%**	**3,1%**
Uni Systems	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	**0,7%**	**1,8%**
iSquare	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	**0,2%**	**1,7%**
ACS	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	**1,3%**	**1,1%**
	ΕΛΛΑΔΑ (ΘΕΣ/ΝΙΚΗ)	**0,7%**	**1,3%**

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων / επαγγελματικών ασθενειών.	Επίτευξη 100%.	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων/ επαγγελματικών ασθενειών. Μ.Ο 10% του προσωπικού σε απασχόληση με τηλεργασία (βάσει απαιτήσεων νομοθεσίας λόγω πανδημίας και αντικείμενο εργασίας).

GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 403-2

Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη των εργαζομένων αποτελεί κύρια προτεραιότητα για τον Όμιλο Quest και μέρος της κουλτούρας μας. Διαθέτουμε εξειδικευμένο τμήμα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Προσωπικού, που με δομημένο και οργανωμένο τρόπο σχεδιάζει και υλοποιεί σε όλες τις εταιρείες, ένα ευρύ πρόγραμμα επιμόρφωσης για όλες τις βαθμίδες των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι παροτρύνονται να συμμετέχουν στα προγράμματα αυτά, βελτιώνοντας τις γνώσεις, τις δεξιότητες και την εργασιακή τους συμπεριφορά. Επίσης, τους παρέχεται η δυνατότητα, όταν το επιθυμούν, να παρακολουθήσουν με δική τους πρωτοβουλία κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης της επιλογής τους.

Η ολοκληρωμένη προσέγγισή μας στην ανάπτυξη των εργαζομένων - και με δεδομένη τη φύση των δραστηριοτήτων μας, που σε πολύ μεγάλο βαθμό είναι εντάσεως εργασίας και ποιότητας Ανθρώπινου Δυναμικού - συμβάλλει ουσιαστικά στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας, της παραγωγικότητας και της επίτευξης των στόχων του. Επιπλέον, εξασφαλίζει την καλύτερη εξυπηρέτηση και μεταφορά τεχνογνωσίας στους πελάτες και τη διατήρηση ατόμων υψηλού επιπέδου στον Όμιλο. Ταυτόχρονα εφοδιάζει τους εργαζομένους με γνώσεις και δεξιότητες, που τους βοηθούν να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και προκλήσεις εργασίας στο σύγχρονο παγκοσμιοποιημένο, ψηφιακό κόσμο, αλλά και να εφοδιαστούν με εργαλεία για τη μελλοντική τους εξέλιξη.

Πολιτική Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει Πολιτική Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης, για να διασφαλίσει τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζεται η διαδικασία εκπαίδευσης, από όλες τις εταιρείες του. Η εφαρμογή των διαδικασιών που απορρέουν από την Πολιτική αυτή εντάσσονται στο Σύστημα Διαδικασιών και Πολιτικών των εταιρειών του Ομίλου.

Το πλάνο Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού υλοποιείται σε όλο το εύρος του Ομίλου, καλύπτοντας τομείς, όπως η Ανάπτυξη Διοικητικών Δεξιοτήτων, η δημιουργία Ομιλικής Κουλτούρας και η εκπαίδευση σε εξειδικευμένες Τεχνικές και Επαγγελματικές περιοχές. Επιμέρους στόχοι του τμήματος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης του Οργανισμού αποτελούν η ανάπτυξη και ενδυνάμωση των εργαζομένων του Ομίλου με τις αξίες, τις συμπεριφορές και τις ικανότητες που απαιτούνται για την επιτυχή ανταπόκριση των τελευταίων στους στρατηγικούς στόχους του Οργανισμού, καθώς και η αξιοποίηση συστημάτων και διαδικασιών Ανθρωπίνου Δυναμικού για τη διαρκή ενίσχυση μίας κουλτούρας υψηλής απόδοσης, με έμφαση στην αξιοκρατία και τη συνεργασία.

Το πρόγραμμα εκπαίδευσης και ανάπτυξης εργαζομένων του Ομίλου περιλαμβάνει:

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

Το πρόγραμμα αποτελεί μια σύνθεση δράσεων που αποσκοπούν στην ανάπτυξη ή /και περαιτέρω ενίσχυση ιδιοτήτων ηγεσίας, στρατηγικής σκέψης και οργανωτικής ευαισθησίας.

Διαχείριση Ταλέντων

Στρατηγική προτεραιότητα για τον Όμιλο Quest αποτελεί η υλοποίηση του προγράμματος Talent Management με κύριους άξονες το Talent Development, για τη διατήρηση στον Οργανισμό των ταλέντων (Στελέχη με υψηλή απόδοση και προοπτική - High Performers και High Potentials) και το Talent Attraction, για τον εντοπισμό και την πρόσληψη νεών ταλέντων.

Το 2019 συνεχίστηκε η υλοποίηση του Προγράμματος.
Στο πρόγραμμα συμμετείχαν οι 97 εργαζόμενοι που το 2018 εντοπίστηκαν μέσα από συγκεκριμένη διαδικασία και χαρακτηρίστηκαν ως High Performers και High Potentials και αποτελούν το talent pool του Ομίλου Quest. Για τα ταλέντα έχει σχεδιαστεί ένα πρόγραμμα ανάπτυξης το οποίο θα επαναλαμβάνεται κάθε 2 έτη περίπου.

MIND THE CODE / πρόγραμμα talent attraction

Τον Σεπτέμβριο 2019 υλοποιήθηκε για πρώτη φορά το πρόγραμμα υποτροφιών Mind the <Code> για τον Όμιλο. Το πρόγραμμα το οποίο πραγματοποιήθηκε με την υποστήριξη του Coding-School είχε στόχο να παρέχει σε νέους ανθρώπους επίκαιρη και ουσιαστική γνώση γύρω από τις τεχνολογίες προγραμματισμού java& .NET και ταυτόχρονα να τους δώσει τη δυνατότητα να εργασθούν στις εταιρείες του Ομίλου Info Quest Technologies, Uni Systems, Cardlink και ACS.
Το πρόγραμμα εντάσσεται στην πρωτοβουλία «Quest Forward» του Ομίλου Quest, που αποσκοπεί στην ενδυνάμωση νέων ανθρώπων με δεξιότητες και γνώσεις, οι οποίες θα τους βοηθήσουν στην ανάπτυξη και την εξέλιξή τους και στη διακράτηση ταλαντούχων εργαζόμενων στην Ελληνική αγορά.

GRI 103-2

Διαρκής Εκπαίδευση

Mini MBA

Το πρόγραμμα Quest Mini MBA, υλοποιείται κάθε δύο έτη. Έχει σχεδιαστεί από το ALBA, αποκλειστικά για τις ανάγκες του Ομίλου, με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού με γνώσεις που είναι απαραίτητες στο νέο επιχειρηματικό περιβάλλον και στην ανάπτυξη μιας ευρύτερης στρατηγικής οπτικής. Κάθε διετία επιλεγμένοι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται σε ενότητες, όπως διαχείριση της αλλαγής, καινοτομία, διαμόρφωση στρατηγικής, οικονομικά, management, marketing, κ.λπ. και εξοπλίζονται με γνώσεις που προσδίδουν αξία στους ίδιους και στον Οργανισμό.

Προγράμματα e-Learning

Αξιοποιώντας την πληθώρα των διαθέσιμων εξειδικευμένων on-line προγραμμάτων εκπαίδευσης, το 2019 δόθηκε η δυνατότητα στους εργαζόμενους να παρακολουθήσουν on-line courses αξιοποιώντας διεθνείς πλατφόρμες e-Learning, όπως το LinkedIn Learning, Plural sight και Udemy.

Εκπαιδευτικό σεμινάριο Storytelling & Presentation Skills

Το 2019 σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ένα πρόγραμμα storytelling για τις ανάγκες του Top Management. Παράλληλα σχεδιάστηκε ένα αντίστοιχο πρόγραμμα για τους Directors οποίο ξεκίνησε να υλοποιείται το 2019 και θα ολοκληρωθεί το 2020. Αντίστοιχο πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί και για όλους του managers του Ομίλου το 2020.

Εκπαίδευση στις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης

Το 2019 πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση 5 ωρών στις Διοικητικές Ομάδες των εταιρειών Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS γύρω από τα θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Τεχνικές και Επαγγελματικές Εκπαιδεύσεις

Οι τεχνικές εκπαιδεύσεις πραγματοποιούνται σε κάθε εταιρεία σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες τους. Την ευθύνη σχεδιασμού και συντονισμού των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης σε soft skills, leader ship και mini MBA, έχει το τμήμα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Προσωπικού (Training & Development department). Για τη διεκπεραίωση των προγραμμάτων, απαιτείται η συνεργασία με τους υπεύθυνους Ανθρωπίνου Δυναμικού των εταιρειών. Την ευθύνη για την ανάπτυξη τεχνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων έχουν οι Διευθυντές των τμημάτων σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της εκάστοτε εταιρείας.

Κουλτούρα Ομίλου / Ενίσχυση Ομαδικότητας

Team Building Event

Με στόχο την ενίσχυση της ομαδικότητας και την ανάπτυξη ενιαίας κουλτούρας, το φθινόπωρο του 2019 πραγματοποιήθηκε στο Λουτράκι το Team Building Event του Ομίλου. Η ατζέντα περιλάμβανε δραστηριότητες στη φύση και boat trip στη Διώρυγα της Κορίνθου.

Ομιλικό portal "HereWeAre"

Με στόχο την επικοινωνία των Αξιών και των Αρχών του Ομίλου σε συνεχή βάση, αλλά και την ανάδειξη πρωτοβουλιών ατομικών ή εταιρικών, τη σύσφιξη σχέσεων και τη δημιουργία ενιαίας κουλτούρας, ο Όμιλος διαθέτει το εξειδικευμένο Portal "HereWeAre".

Πρόγραμμα "Living our Values"

Ο Όμιλος Quest δίνει ιδιαίτερη σημασία στη διάδοση και στην καλλιέργεια των Αρχών και των Αξιών, βάσει των οποίων λειτουργεί. Οι κοινές αξίες ορίζουν το πλαίσιο λειτουργίας, καθώς και τις σχέσεις και συμπεριφορές που οδηγούν σε κοινές αντιλήψεις και κοινές νοοτροπίες, οι οποίες βοηθούν τη συνεργασία, την εξέλιξη και τα αμοιβαία οφέλη. Σε αυτό το πλαίσιο, το Τμήμα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού υλοποιεί το πρόγραμμα "Living Our Values", ώστε να αναδεικνύονται οι κοινές αξίες των εργαζομένων στις διαφορετικές εταιρείες του Ομίλου και, με βιωματικό τρόπο, να αποτελούν γνώμονα δράσης στην καθημερινή εργασία.

Το πρόγραμμα "Living our Values" στη διάρκεια των ετών 2014-2018 παρακολούθησαν περισσότεροι από 900 εργαζόμενοι, από όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Το πρόγραμμα επανασχεδιάστηκε το 2019 για υλοποίηση εκ νέου τη χρονική περίοδο 2020-2022.

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρωπίνου Δυναμικού, αποτελεί θεμελιώδη διαδικασία ανάπτυξης των εργαζομένων. Πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο, μέσω συμπλήρωσης σχετικού εντύπου και υποβολής σχολίων από τον εργαζόμενο και τον προϊστάμενό του και με προσωπική συνέντευξη, όπου γίνεται η ανασκόπηση του έτους και συμφωνούνται οι ατομικοί στόχοι κάθε εργαζόμενου για το επόμενο έτος, καθώς και οι περιοχές προσωπικής βελτίωσης. Σημειώνεται ότι η διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιείται για το σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου (ποσοστό 100%), οι οποίοι εν συνεχεία ενημερώνονται από τους προϊστάμενούς τους για την επίδοση και την εξέλιξή τους.

Αξιολόγηση Διοικητικού / Bottom up Αξιολόγηση και 360° Αξιολόγηση

Η έρευνα Bottom up αφορά στην αξιολόγηση των Managers και Προϊσταμένων από τους υφισταμένους τους, ενώ η έρευνα 360° αφορά στους Directors και συμβάλλει στη συλλογή ενός ευρέως φάσματος σχολίων και πληροφοριών σχετικά με τη συμπεριφορά και την απόδοσή τους, ταυτόχρονα, από τον εκάστοτε προϊστάμενο, τους συναδέλφους στο ίδιο επίπεδο, τους ίδιους και τους υφισταμένους τους. Έχει αναπτυξιακό χαρακτήρα, καθώς επιτρέπει στους προϊσταμένους να αντιληφθούν τον αντίκτυπο της συμπεριφοράς τους στους υφισταμένους τους. Οι έρευνες Bottom Up & 360° διεξάγονται σε διετή βάση και θα διενεργηθούν πάλι το 2020.

Συστήματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η υποστήριξη του έργου του τμήματος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης, υλοποιείται με συστήματα που συνδυάζουν υπηρεσιακά δεδομένα των εργαζομένων με οργανωτικές δομές και βοηθούν στην προαγωγή υψηλής απόδοσης και στη βέλτιστη διαχείριση της ανάπτυξής των εργαζομένων.

Το 2019 πραγματοποιήθηκε περαιτέρω παραμετροποίηση του συστήματος Ανθρωπίνων Πόρων "Orion" σχετικά με την υλοποίηση περισσότερων self service δυνατοτήτων για βασικές λειτουργίες του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

	2018	2019
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης *(σύνολο Ομίλου)*	13.711	28.303
Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο *(σύνολο Ομίλου)*	8,57	16,99
Δαπάνη Εκπαίδευσης *(σύνολο Ομίλου)*	€350.000	€ 495.659 (+ 42%)
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης *(εταιρείες που απολογίζονται)*	9.775	24.911
Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο *(εταιρείες που απολογίζονται)*	6,88	16,82
Δαπάνη Εκπαίδευσης *(εταιρείες που απολογίζονται)*	€294.641	€423.982 (+ 44%)

Τακτική Αξιολόγηση

Το 100% των εργαζομένων ανεξαρτήτως θέσης ή φύλου λαμβάνουν κάθε έτος τακτική αξιολόγηση.

e-Learning

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν 1.539 ώρες linkedin e-learning και 2.102 ώρες technical e-learning (Plural sight και Udemy).

Quest Mini MBA

Το 2019 ολοκληρώθηκε ο 4ος κύκλος Quest Mini MBA στον οποίο συμμετείχαν 37 άτομα και διήρκεσε 136 ώρες.

Talent Attraction program • Mind the <Code>

Στο πρόγραμμα συμμετείχαν 27 υπότροφοι.

Talent Development Program

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν 320 ώρες εκπαίδευσης για τους 97 High Potentials. Πιο συγκεκριμένα:

- 3 Leadership Programs σε συνεργασία με εξωτερικό προμηθευτή.
- Leadership Series σε συνεργασία με το Alba.
- Coaching σε συνεργασία με εξωτερικό προμηθευτή.
- Δημιουργία προσωπικών πλάνων ανάπτυξης.
- Learning Paths μέσω της πλατφόρμας Linkedin.

Team Building Event

Το πρόγραμμα είχε διάρκεια 8 ώρες και 43 συμμετοχές σε επίπεδο Directors και CEOs από όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Κατάρτιση Εργαζομένων ως προς τις αποδοχές

	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης για το 10% των εργαζομένων με τις υψηλότερες συνολικές αποδοχές	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης για το 90% των εργαζομένων με τις χαμηλότερες συνολικές αποδοχές
ΟΜΙΛΟΣ QUEST (όλες οι εταιρείες)	31	14

ΣΤΟΧΟΙ 2020

- 15% αύξηση των ατόμων που αξιοποιούν ηλεκτρονικές πλατφόρμες.
- 15% αύξηση των ολοκληρωμένων courses – ολοκληρωμένων videos μέσα από τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες.
- 15% αύξηση του Μ.Ο των ωρών εκπαίδευσης ανά άτομο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες.
- 100% των εργαζομένων να συνεχίσουν να λαμβάνουν συστηματική αξιολόγηση.
- Επιλογή των εργαζομένων που θα συμμετάσχουν στον 5ο κύκλο του Quest Mini MBA που θα πραγματοποιηθεί το 2021.

Συνεισφορά στην Κοινωνία

Ο Όμιλος Quest και οι εταιρείες του, έχοντας ως αρχή, ότι μία επιχείρηση ευημερεί, όταν η κοινωνία όπου δραστηριοποιείται ευημερεί και λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες της χώρας την τελευταία 10ετία, υλοποιούν εστιασμένες κοινωνικές δράσεις, εντός της Ελλάδος, που στοχεύουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής και τη μετάβαση της χώρας στην ψηφιακή εποχή.

Οι δράσεις επικεντρώνονται:

- Στην ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας, με τη χρήση των νέων τεχνολογιών που οδηγούν στην καινοτομία.
- Στην ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης, με τη χρήση σύγχρονων ψηφιακών εργαλείων.
- Στην καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των κοινωνικών ανισοτήτων, σε συνεργασία με έγκυρους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.

Ενίσχυση της νεανικής επιχειρηματικότητας

IQbility / Εκκολαπτήριο Νεανικής Επιχειρηματικότητας

Ήδη από το 2013 έχουμε δημιουργήσει το εκκολαπτήριο νέων επιχειρηματικών δράσεων, IQbility, με στόχο:

- την ανάπτυξη της νεανικής επιχειρηματικότητας
- τη διοχέτευση της Ελληνικής Προστιθέμενης Αξίας στις διεθνείς αγορές
- την ανάδειξη νέων ταλαντούχων ανθρώπων
- την προώθηση της ελληνικής καινοτομίας και ανταγωνιστικότητας
- την αξιοποίηση της εμπειρίας και των δυνατοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου
- την εταιρική συνεισφορά προς την κοινωνία και την αγορά εργασίας
- την προσπάθεια μείωσης της διαρροής πνευματικού κεφαλαίου

Έργο του IQbility είναι η υποστήριξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας στα πρώτα της βήματα, διαθέτοντας σε επιλεγμένες επιχειρηματικές ομάδες πόρους, μέσα και τεχνογνωσία που διευκολύνουν την επιτυχία τους στις διεθνείς αγορές. Το IQbility βοηθά επίσης στη γρήγορη πρόσβαση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών στις διεθνείς αγορές, τόσο μέσω συνεργειών με τις εταιρείες του Ομίλου Quest όσο και μέσω συνεργαζόμενων συμβούλων και επενδυτών (angel investors). Επιπλέον, καλύπτει υπηρεσίες λογιστικής και νομικής υποστήριξης, πλήρεις γραφειακές υποδομές, cloud hosting, work stations και διαφόρων ειδών τεχνικές υποδομές. Σε σταθερή συνεργασία με διεθνούς βεληνεκούς εταιρείες τεχνολογίας (Microsoft, Rackspace, HP, IBM-Softlayer), το IQbility προσφέρει στις υπό εκκόλαψη επιχειρήσεις δωρεάν πακέτα υπηρεσιών για να διευκολυνθούν στα πρώτα τους βήματα. Σημαντική είναι επίσης και η συνεισφορά έμπειρων εξειδικευμένων στελεχών και επιχειρηματιών από το εγχώριο και διεθνές περιβάλλον, οι οποίοι διαθέτουν τον χρόνο τους προσφέροντας mentoring και coaching.

Πέρα από την ώθηση των επιχειρηματικών ομάδων, η συνεισφορά του IQbility είναι ουσιαστικής σημασίας, τόσο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη της ελληνικής αγοράς και κοινωνίας όσο και για τη διεθνή ανάδειξη της ελληνικής τεχνογνωσίας και υλοποιημένης καινοτομίας. Ουσιαστικά, το IQbility αποτελεί τη μοναδική ιδιωτική πρωτοβουλία ελληνικής εταιρείας που μέσα από συστηματική διαδικασία ανακαλύπτει, επιλέγει και συμμετέχει στο μετοχικό κεφάλαιο ελληνικών νεοφυών επιχειρήσεων.

Οι εταιρείες που έχουν υποστηριχθεί μέχρι στιγμής από το πρόγραμμά του IQbility έχουν δημιουργήσει έως σήμερα, πάνω από 200 πολύ εξειδικευμένες θέσεις εργασίας (βλ. παρακάτω). Επιπλέον, υπάρχει συνεργασία και με άλλους φορείς του οικοσυστήματος των startups, μεταξύ των οποίων η Μονάδα Καινοτομίας του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, με τον συνεργατικό χώρο found.ation, αλλά και με άλλες θερμοκοιτίδες, για ανταλλαγή πόρων και τεχνογνωσίας.

IQbility		
Αριθμός Αιτήσεων	2013	106
	2014	80
	2015	85
	2016	82

IQbility		
Ομάδες που πέρασαν από συνεντεύξεις	2013	35
	2014	26
	2015	30
	2016	32
Ομάδες που πέρασαν από shortlist	2013	6
	2014	8
	2015	5
	2016	11
Startups που υποστηρίχθηκαν	2013	Offerial, Captainwise, Pollfish
	2014	Mist.io, e-nios, PanelSensor
	2015	Allcancode
	2016	Reembed, Accusonus, Roadcube, Blendo
	2018	Flexfin, Novoville
Ώρες που αφιέρωσαν στελέχη του Ομίλου Quest	2013	2.432
	2014	2.450
	2015	2.470
	2016	2.100
	2017	2.100
	2018	2.100
	2019	2.100
Ώρες που αφιέρωσαν εξωτερικοί μέντορες	2013	152
	2014	144
	2015	160
	2016	150
	2017	145
	2018	150
	2019	150

Στήριξη ομάδων Startups

Panelsensor - Εφαρμογή ιδανική για διοργανωτές συνεδρίων, που βοηθά στη αλληλεπίδραση με το κοινό και δίνει πλήθος στατιστικών και μετρήσεων, καθώς και ένα σύγχρονο εργαλείο μέτρησης του ROI χορηγιών.

Mist.io - Στήριξη διαχειριστών συστημάτων και προγραμματιστών ώστε να απλοποιήσουν τη διαχείριση και παρακολούθηση των servers τους, να μειώσουν δραστικά τον χρόνο αντίδρασής τους και να αυξήσουν το uptime των υπηρεσιών τους.

e-Nios - Υπολογιστική πλατφόρμα που, με προηγμένες μεθόδους υπολογιστικής νοημοσύνης, προσφέρει αυτοματοποιημένη, μαζική ανάλυση πολύπλοκων γονιδιακών δεδομένων, για την ανάπτυξη νέων διαγνωστικών μεθόδων και εξατομικευμένη θεραπευτική.

Pollfish - Διαδικτυακή υπηρεσία που προσφέρει σε οποιονδήποτε τη δυνατότητα να πραγματοποιεί πολύ εύκολα και γρήγορα έρευνες σε μορφή ερωτηματολογίων, χωρίς να χρειάζεται να βρει ο ίδιος άτομα να συμπληρώσουν την έρευνά του.

Allcancode - Εκμάθηση προγραμματισμού για παιδιά 6 έως 12 ετών μέσω της ανάπτυξης ενός εκπαιδευτικού συστήματος βασισμένου σε ηλεκτρονικό παιχνίδι περιπέτειας.

ReEmbed - Λογισμικό για την προβολή online video περιεχομένου και διαφημίσεων.

Accusonus - Ανάπτυξη λογισμικού από εταιρεία για τη μουσική βιομηχανία βασισμένο σε αλγορίθμους τεχνητής νοημοσύνης.

Roadcube - Εφαρμογή για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών που απευθύνονται σε οδηγούς και πληρωμή αυτών μέσω κινητού.

Blendo - Εφαρμογή εξαγωγής, διαχείρισης και μεταφόρτωσης δεδομένων από e-shops και websites υπό τη μορφή Software as a Service.

Flexfin - Ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες νέας γενιάς.

Novoville - Διασύνδεση πολίτη και τοπικής αυτοδιοίκησης μέσω εύχρηστης εφαρμογής.

Από το 2013 που ξεκίνησε, στο IQbility έχουν υποστηριχθεί 32 ομάδες. Σε 11 ομάδες, που έχουν πλέον διεθνή εμπειρία έγιναν επενδύσεις που οδήγησαν σε επιπλέον άντληση κεφαλαίων άνω των €20 εκατ. Παράλληλα, στελέχη και εξωτερικοί συνεργάτες διαθέτουν, ανά έτος, άνω των 2.200 ωρών για mentoring, ενώ δημιουργήθηκαν άνω των 200 εξειδικευμένων θέσεων εργασίας στην ευρύτερη ελληνική αγορά.

iqbility
| Driving ideas ahead

6 χρόνια λειτουργία
13 ομάδες ως σήμερα
11 εταιρείες με διεθνή παρουσία
€20.000.000 συνολική άντληση
> 200 θέσεις εργασίας

Συμμετοχή του IQbility σε εκδηλώσεις για την προώθηση της νεοφυούς επιχειρηματικότητας:

Το IQbility διοργανώνει και ενεργά συμμετέχει σε δράσεις που προάγουν τη νεανική επιχειρηματικότητα και την καινοτομία.

Ενδεικτικά αναφέροντας, το 2019:

- Διοργάνωσε 2 meetups - συναντήσεις που στοχεύουν στη σε βάθος ενημέρωση γύρω από θέματα που αφορούν στην κοινότητα των startups, όπως διεθνείς πωλήσεις, growth marketing, fundraising κ.λπ.
- Συμμετείχε στην 84η ΔΕΘ (2019) στο περίπτερο Digital Greece (Παρουσίαση και Panel).
- Συμμετείχε στο Deree Business Week.
- Συμμετείχε στην εκδήλωση INVENT ICT demo day της πρώτης θερμοκοιτίδας Σύμπραξης Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα στην Ελλάδα.

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Η σημασία της ποιοτικής εκπαίδευσης ως εφαλτήριο Βιώσιμης Ανάπτυξης έχει αναγνωριστεί ήδη από την έναρξη της λειτουργίας μας. Με γνώμονα αυτό, ο Όμιλος υλοποιεί ένα σύνολο από συνεχιζόμενες ποιοτικές και στοχευμένες δράσεις αναφορικά με τη διασύνδεση Τεχνολογίας και Εκπαίδευσης, που αναβαθμίζουν την ποιότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης.

Πρόγραμμα «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest»

Το μοναδικό για τα ελληνικά δεδομένα, πρόγραμμα φιλοξενίας μαθητών δημόσιων και ιδιωτικών σχολείων στις εγκαταστάσεις παραγωγής και διακίνησης του επιτραπέζιου ηλεκτρονικού υπολογιστή Quest υλοποιείται συστηματικά από την Info Quest Technologies τα τελευταία 16 χρόνια. Στόχος του προγράμματος «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest» είναι να προσφερθεί στους μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου (στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών επισκέψεων που επιλέγει κάθε σχολείο), μια ουσιαστική εμπειρία εξοικείωσης με την κατασκευή των ηλεκτρονικών υπολογιστών, μία παρουσίαση των σύγχρονων τάσεων στον χώρο της τεχνολογίας, αλλά και μια πρώτη γνωριμία με ένα δομημένο εταιρικό περιβάλλον και στελέχη με εμπειρία και ικανότητα να μεταδώσουν τη γνώση τους και να ενθαρρύνουν την καινοτομία.

Ανάμεσα στα οφέλη από την παρακολούθηση του προγράμματος, κεντρική θέση έχει η ευκολότερη διδασκαλία του μαθήματος της Πληροφορικής στη σχολική τάξη, καθώς η Info Quest Technologies συνεργάζεται με τον εκπαιδευτικό της Πληροφορικής, βοηθάει στη μεταφορά επίκαιρης και ουσιαστικά γνώσης στο μαθητή, προβάλλοντας την αξία και τη χρησιμότητα της Πληροφορικής. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το πρόγραμμα «Συναρμολογώντας τον υπολογιστή Quest» προωθεί τις αρετές της επιχειρηματικότητας, της ποιότητας στην εργασία, της προσαρμοστικότητας, της εξειδίκευσης και της αφοσίωσης στους μαθητές, έτσι ώστε να τεθούν τα θεμέλια για την περαιτέρω ανάπτυξη της νεανικής επιχειρηματικότητας. Στο πλαίσιο του προγράμματος, και σε συνεννόηση με τους επιβλέποντες καθηγητές, παρουσιάζονται η εταιρική οργάνωση, οι θέσεις εργασίας, οι γνώσεις και οι δεξιότητες που απαιτούνται σε κάθε θέση στην εταιρεία και μεταφέρονται ιδέες επαγγελματικού προσανατολισμού στους μαθητές.

Στη δράση «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest» συμμετείχαν το 2019 περισσότεροι από 380 μαθητές από 19 σχολεία της Αττικής.

ΣΥΝΑΡΜΟΛΟΓΩΝΤΑΣ ΤΟΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

Quest

104 Μαθητές 3ης Λυκείου
80 Μαθητές 2ας Λυκείου
66 Μαθητές 1ης Λυκείου
76 Μαθητές 3ης Γυμνασίου
19 Μαθητές 2ας Γυμνασίου
19 Μαθητές ΙΕΚ
23 Μαθητές Δ΄ Δημοτικού

10 Δημόσια ΕΠΑΛ/ΕΚ
9 Γυμνάσια / Λύκεια (Δημόσια και Ιδιωτικά)

iSquare: Πρόγραμμα «Καινοτομία στην Εκπαίδευση»

Ο Όμιλος Quest υλοποιεί τη δράση «Καινοτομία στην Εκπαίδευση», στοχεύοντας, μεταξύ άλλων, στην εισαγωγή της Ψηφιακής Τεχνολογίας στη διδασκαλία, στη δημιουργία και τον εμπλουτισμό του εκπαιδευτικού περιεχομένου, καθώς και στη διδασκαλία κώδικα προγραμματισμού στα σχολεία, επιδιώκοντας συνεργασία με όλους τους εκπαιδευτικούς φορείς που επιζητούν την αναβάθμιση και τον εμπλουτισμό της εκπαίδευσης. Η δράση λαμβάνει υπόψη την οδηγία της UNESCO, σύμφωνα με την οποία η χρήση κινητών υπολογιστικών συσκευών πρέπει να ενθαρρύνεται και να προωθείται σε όλο και περισσότερες δομές της εκπαίδευσης, με απώτερο σκοπό να κατοχυρωθεί επίσημα η χρήση τους σε όλο και περισσότερα μέρη του κόσμου.

iPad 1-1 / UNESCO- ψηφιακή τεχνολογία στην εκπαίδευση

Η iSquare, γνωρίζοντας τα οφέλη από την αξιοποίηση του iPad ως εκπαιδευτικού εργαλείου, τα τελευταία χρόνια υλοποιεί την εισαγωγή του στις σχολικές τάξεις, με απώτερο στόχο ο κάθε μαθητής να χρησιμοποιεί ένα iPad, το λεγόμενο πρόγραμμα "Pad 1-1". Το 2016-2017 υλοποίησε μία ερευνητική μελέτη σε συνεργασία με την ερευνητική ομάδα Προηγμένων Τεχνολογιών Μάθησης και Πολιτισμού - CoSyLLab (Computer Supported Learning Engineering Lab) του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Πειραιώς, αναφορικά με τα αποτελέσματα της χρήσης iPad από τους μαθητές. Τα συμπεράσματα της μελέτης καταγράφηκαν με τη μορφή ενός οδηγού καλής χρήσης με σκοπό να αποτελέσουν εφαλτήριο γόνιμης αξιοποίησης των iPad στην εκπαιδευτική πραγματικότητα. Συνολικά 5.000 μαθητές από 17 σχολεία στην Ελλάδα και 6 σχολεία στην Κύπρο συμμετέχουν σε μια δημιουργική και διαδραστική διαδικασία μάθησης μέσω του προγράμματος iPad 1-1. Το 2019 προστέθηκε 1σχολείο στην Ελλάδα και 2 σχολεία στην Κύπρο.

EduPad / Χρήση Ψηφιακών Εργαλείων στο Σχολικό Περιβάλλον

Το www.edupad.gr είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας της iSquare και μιας ομάδας επίλεκτων εκπαιδευτικών με ιδιαίτερη γνώση και εμπειρία στη χρήση ψηφιακών εργαλείων στο σχολικό περιβάλλον. Πρόκειται για ένα σύνολο εκπαιδευτικών εφαρμογών και ψηφιοποιημένων βιβλίων, ταξινομημένων ανά είδος, εκπαιδευτική βαθμίδα και γνωστικό πεδίο, οι οποίες είναι εύκολα προσβάσιμες από μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς κάθε βαθμίδας, από το Νηπιαγωγείο έως και το Λύκειο. Σκοπός του www.edupad.gr είναι να βοηθήσει κάθε εμπλεκόμενο στην εκπαιδευτική διαδικασία να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά και να αξιοποιεί τις εκπαιδευτικές εφαρμογές με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Η ομάδα των εκπαιδευτικών έχει επιλέξει και αξιολογήσει τις καλύτερες και πλέον κατάλληλες για το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα εφαρμογές. Με το EduPad, η αφομοίωση της γνώσης είναι ένα ευχάριστο παιχνίδι, η εκπαιδευτική διδασκαλία ενισχύεται και το εκπαιδευτικό έργο διευκολύνεται. Τον εξειδικευμένο ιστότοπο χρησιμοποιήσαν το 2019 περισσότεροι από 1.400 νέοι χρήστες και πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 1.700 προβολές σελίδων.

Ψηφιοποίηση Σχολικών Βιβλίων (2015 - 2019)

Στο πλαίσιο του προγράμματος Καινοτομία στην Εκπαίδευση, η iSquare συνεργάστηκε με ομάδα εκπαιδευτικών και από το 2014 ψηφιοποίησε, ειδικά για το λειτουργικό σύστημα iOS της Apple, την εκπαιδευτική ύλη βασικών σχολικών μαθημάτων του Δημοτικού και του Γυμνασίου, έτσι ώστε να είναι προσβάσιμη εντός και εκτός του περιβάλλοντος της σχολικής τάξης. Πλέον, σε ετήσια βάση ανανεώνει το περιεχόμενο, σύμφωνα με τις βελτιώσεις και αλλαγές του Υπουργείου Παιδείας. Με την ψηφιοποίηση των σχολικών βιβλίων, η πλοήγηση στην εκπαιδευτική ύλη είναι ευχάριστη, καθώς συνδυάζει κείμενο, εικόνες, ήχους, βίντεο και εφαρμογές και η διαδικασία της διδασκαλίας και της μάθησης γίνεται φιλική και διαδραστική. Οι μαθητές, οι εκπαιδευτικοί και οι γονείς μπορούν να κατεβάσουν δωρεάν σε συσκευή iPad το ψηφιοποιημένο και εγκεκριμένο από το Υπουργείο Παιδείας εκπαιδευτικό υλικό, από τον ιστότοπο ebooks.edu.gr της υπηρεσίας ΙΤΥΕ Διόφαντος του Υπουργείου Παιδείας και από το www.edupad.gr. Το ψηφιοποιημένο εκπαιδευτικό υλικό, με περισσότερα από 25 βιβλία του Δημοτικού και 17 βιβλία του Γυμνασίου, αξιοποιούν

καθημερινά στη διδασκαλία τους, μέσα από το Οικοσύστημα της Apple, περισσότερα από 35 σχολεία σε όλη την Ελλάδα.

Ημερίδες για εκπαιδευτικούς

Η iSquare στο πλαίσιο του προγράμματος «Καινοτομία στην Εκπαίδευση» συστηματικά πραγματοποιεί εκπαιδευτικές ημερίδες με θέμα την εισαγωγή και χρήση καινοτόμων μεθόδων και εφαρμογών διδασκαλίας αξιοποιώντας το εκπαιδευτικό οικοσύστημα της Apple.

Το 2019 η iSquare συνέχισε τη μεταφορά τεχνογνωσίας προς την εκπαιδευτική κοινότητα στην Ελλάδα και την Κύπρο, με σεμινάρια, workshops και παρουσιάσεις.

Κάθε 2ετία τα τελευταία χρόνια, η iSquare διοργανώνει μια μεγάλη ανοικτή συνάντηση για όλη την εκπαιδευτική κοινότητα. Με εισηγητές ομιλητές της Apple, Έλληνες εμπειρογνώμονες, αλλά και τους ίδιους τους εκπαιδευτικούς, μέσα από εισηγήσεις και workshops, παρουσιάζονται οι σύγχρονες τάσεις αξιοποίησης της τεχνολογίας στην εκπαιδευτική διαδικασία και τα συμπεράσματα από την έως σήμερα εφαρμογή τους. Η ημερίδα πραγματοποιήθηκε το 2018 και προγραμματίζεται εκ νέου για το 2020.

Mind the <Code> - Πρόγραμμα Υποτροφιών για την εκμάθηση Κώδικα

Ο Όμιλος Quest σχεδίασε και υλοποίησε το πρόγραμμα υποτροφιών για εκμάθηση κώδικα "Mind the <Code>", το οποίο εστιάζει στη συστηματική διδασκαλία δύο πολύ διαδεδομένων γλωσσών προγραμματισμού σε νέους, διασυνδέει την εκπαιδευτική κοινότητα με την αγορά εργασίας, ενισχύει τις γνώσεις μελλοντικών εργαζόμενων και προσφέρει εργασία σε μερικούς από αυτούς.

Ο Όμιλος Quest απηύθυνε ανοικτή πρόσκληση συμμετοχής προς τους τελειόφοιτους και τουςαπόφοιτους σχολών Πληροφορικής και Θετικών Επιστημών για να εκπαιδευτούν εντατικά στις τεχνολογίες προγραμματισμού Java και .NET με προοπτική εργασίας στις εταιρείες του Ομίλου Quest. Οι 410 ενδιαφερόμενοι που κατέθεσαν αίτηση συμμετοχής στη συνέχεια αξιολογήθηκαν με συγκεκριμένη μεθοδολογία, κριτήρια και συστήματα από έμπειρα στελέχη των Διευθύνσεων HR του Ομίλου Quest και μετά την αξιολόγηση, 27 νέοι, με πάθος για τον προγραμματισμό επελέγησαν να το παρακολουθήσουν.

Η εκπαιδευτική διαδικασία, η οποία ξεκίνησε στις 12 Οκτωβρίου και ολοκληρώθηκε στις 15 Δεκεμβρίου 2019, περιελάμβανε:

- Εντατική εκπαίδευση 120 ωρών σε γλώσσες προγραμματισμού Java και .NET από έμπειρους επαγγελματίες / εισηγητές.
- Ομαδική εργασία και παρουσίαση project από τους εκπαιδευόμενους στη λήξη της εκπαίδευσης.
- Εισηγήσεις και coaching από senior developers / architects, που εργάζονται σε μεγάλα projects του Ομίλου Quest στην Ελλάδα και την Ευρώπη.
- Πιστοποιητικό Παρακολούθησης και εξειδικευμένης επιμόρφωσης με την επιτυχή ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Με την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού σκέλους και με κριτήριο την απόδοσή τους, οι 15 από αυτούς δέχτηκαν πρόταση για άμεση συνεργασία με τις εταιρείες του Ομίλου Quest. Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο του προγράμματος, που υλοποιήθηκε με την υποστήριξη του Coding School | kariera.gr, είναι η ενεργή συμμετοχή στελεχών από τις τεχνικές διευθύνσεις του Ομίλου, με σημαντική εμπειρία στην υλοποίηση έργων στη διαμόρφωση τόσο του εκπαιδευτικού περιεχομένου, όσο και κατά την υλοποίηση του προγράμματος με συμμετοχή σε workshops, παρουσιάσεις και mentoring.

Το πρόγραμμα υποτροφιών "Mind the <Code>"εντάσσεται στην πρωτοβουλία «Quest Forward» του Ομίλου, μίας ευρύτερης πρωτοβουλίας που υλοποιείται σε πολλαπλούς άξονες με πολλές δράσεις, η οποία αποσκοπεί στην ενδυνάμωση νέων ανθρώπων με ψηφιακές γνώσεις και στη διακράτηση ταλαντούχων εργαζόμενων στην Ελληνική αγορά προς όφελος ολόκληρης της Ελληνικής κοινωνίας.

Υποστήριξη Εθνικής Ομάδας Κυβερνοασφάλειας

Για 3η συνεχή χρονιά, οι εταιρείες Info Quest Technologies και Uni Systems υποστήριξαν ως χορηγοί της αποστολής της Εθνικής Ομάδας Κυβερνοασφάλειας στον τελικό του μεγάλου πανευρωπαϊκού διαγωνισμού κυβερνοασφάλειας, European Cyber Security Challenge 2019, καλύπτοντας με χρηματικό ποσό, μέρος των εξόδων της αποστολής στο Βουκουρέστι. Η δεκαμελής ομάδα, υποστηρίζεται από το Πανεπιστήμιο Πειραιώς και έχει ως στόχο την ανάπτυξη τεχνογνωσίας και ικανοτήτων ανάμεσα σε νέους, στον ιδιαίτερα επίκαιρο τομέα της κυβερνοασφάλειας.

Υποστήριξη Εθνικής Ομάδας Πληροφορικής Νέων

Για μία ακόμη χρονιά, οι εταιρείες Info Quest Technologies και Uni Systems, στήριξαν την αποστολή της Εθνικής Ομάδας Πληροφορικής Νέων, καλύπτοντας με χρηματικό ποσό, μέρος των εξόδων της αποστολής και κάνοντας εφικτή τη συμμετοχή της στην Ευρωπαϊκή Ολυμπιάδα Πληροφορικής Νέων, που πραγματοποιήθηκε στο Μάριμπορ της Σλοβενίας.

Τα μέλη της Εθνικής Ομάδας Πληροφορικής Νέων επιλέγονται μέσα από τους Πανελλήνιους Διαγωνισμούς Πληροφορικής που διοργανώνει η Ελληνική Εταιρεία Επιστημόνων και Επαγγελματιών Πληροφορικής (ΕΠΥ) υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και εκπροσωπούν τη χώρα μας τόσο στην Ολυμπιάδα Πληροφορικής, όσο και σε διεθνείς διαγωνισμούς, έχοντας αποσπάσει σημαντικές διακρίσεις.

Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας

Οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems και iSquare χορήγησαν τη διοργάνωση «9ο Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας», συμβάλλοντας ενεργά στην ιδιαίτερα σημαντική πρωτοβουλία διασύνδεσης της επιχειρηματικής με την εκπαιδευτική κοινότητα. Το Πολυσυνέδριο, που αποτελεί την μεγαλύτερη ανάλογη εκδήλωση στη χώρα μας, διοργανώθηκε από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και είχε τιμώμενο κλάδο την Πληροφορική. Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας οι εταιρείες διοργάνωσαν Business Day παρουσιάζοντας στους ενδιαφερόμενους φοιτητές τη λειτουργία και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι σύγχρονες επιχειρήσεις, αλλά και τις γνώσεις και δεξιότητες που αναζητούν στους νέους συνεργάτες τους.

Φοιτητικός Διαγωνισμός economia / Υποτροφίες

Με στόχο την ενθάρρυνση των φοιτητών στην προσπάθειά τους για μάθηση και κριτική σκέψη, η Info Quest Technologies υποστήριξε ως δωροθέτης το Φοιτητικό Διαγωνισμό economia και το 2019.

Επίσης, επιβραβεύοντας την είσοδο στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και την αφοσίωση στη μάθηση, οι εταιρείες iSquare και ACS, διέθεσαν από μία υποτροφία σπουδών σε προπτυχιακούς Φοιτητές του Τμήματος Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιά.

Υποστήριξη εκπαιδευτικών δράσεων οργάνωσης «ΠΥΡΝΑ»

Από το 2013, η ACS παράλληλα στηρίζει το βραβευμένο πρόγραμμα παιδικής φιλαναγνωσίας ΒΙΒΛΙΑ ΣΕ ΡΟΔΕΣ®, το οποίο υλοποιεί η μη κερδοσκοπική πολιτιστική εταιρεία ΠΥΡΝΑ. Αναλυτικότερες πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Δωρεές εξοπλισμού πληροφορικής

Ανταποκρινόμενες σε αιτήματα σχολικών μονάδων πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας δημόσιας εκπαίδευσης για ενίσχυση των υποδομών Πληροφορικής, οι εταιρείες Info Quest Technologies και Uni Systems προσέφεραν εξοπλισμό πληροφορικής, έτσι ώστε να διευκολύνεται το εκπαιδευτικό και διοικητικό τους έργο.

Πρακτική Άσκηση Φοιτητών

Συνδέοντας την ποιοτική εκπαίδευση με την προσπάθεια για πλήρη απασχόληση, οι εταιρείες του Ομίλου συνεργάζονται σταθερά με τα Ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, και προσφέρουν τη δυνατότητα στους φοιτητές να κάνουν πρακτική άσκηση σε αυτές.

Οι φοιτητές επωφελούνται τόσο επειδή διευρύνουν τις γνώσεις τους, όσο και επειδή εισέρχονται σταδιακά στην αγορά εργασίας, αποκτώντας εμπειρίες και προϋπηρεσία. Σε κάποιες περιπτώσεις, η συνεργασία των φοιτητών με τις εταιρείες επεκτείνεται μετά τη λήξη της περιόδου της πρακτικής άσκησης. Κατά τη διάρκεια του 2019, 2 φοιτητές εκπόνησαν πρακτική άσκηση στην Info Quest Technologies, 3 στην Uni Systems και 1 στην ACS.

Προώθηση οδικής Ασφάλειας

Η ACS προσέφερε στο Ελληνικό Ινστιτούτο Έρευνας και Εκπαίδευσης για την Οδική Ασφάλεια και την Πρόληψη και Μείωση των τροχαίων ατυχημάτων «Πάνος Μυλωνάς» υπηρεσίες αποστολών έντυπου προωθητικού υλικού για την πανελλαδικής εμβέλειας ενέργεια «Ευρωπαϊκή Νύχτα χωρίς ατυχήματα». Αναλυτικότερες πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Προστασία Πολιτιστικής Κληρονομιάς

Το σωματείο «Διάζωμα» ιδρύθηκε με στόχο την ανάδειξη και την καθολική προστασία των αρχαίων χώρων θέασης και ακρόασης. Συνεισφέροντας στο έργο του σωματείου, η εταιρεία iSquare στήριξε χρηματικά τον οργανισμό.

Η Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού ιδρύθηκε το 1972 με στόχο την προστασία της αρχιτεκτονικής κληρονομιάς και της φύσης. Συνεισφέροντας στο πολύ σημαντικό έργο της, η ACS στήριξε οικονομικά την οργάνωση. Αναλυτικότερες πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου, συνεργάζονται με ΜΚΟ και άλλους φορείς, συμβάλλοντας στην εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού και των ανισοτήτων ενδυναμώνοντας τις ευκαιρίες βιοπορισμού και ευημερίας των λιγότερο ευνοημένων κοινωνικών ομάδων.

Οργανισμός «Το Χαμόγελο του Παιδιού»

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest στηρίζουν διαχρονικά το έργο του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού», αναγνωρίζοντας τα οφέλη του στην κοινωνία και τις συντονισμένες προσπάθειές του για ευημερία των παιδιών με επίλυση των προβλημάτων που απειλούν τη διαβίωσή τους.

Το 2019, στο έργο του Οργανισμού συνεισέφεραν όλες σχεδόν οι εταιρείες του Ομίλου Quest με παροχή εξοπλισμού, υπηρεσιών και αγορά προϊόντων.

Χορηγική προσφορά στον οργανισμό "Το Χαμόγελο του Παιδιού" ως ηθική στήριξη στους εργαζομένους – δρομείς του Ομίλου Quest

2015

1	**4**	**1**	**1**
Εξοπλισμός δικτύου D-LINK DNS-1560-04	Δίσκοι WD SATA3 4TB 64MB Red (WD40EFRX)	Πολυμηχάνημα HP Color LaserJet Pro MFP M177fw Printer CZ165A	Φωτογραφική μηχανή Nikon D3300 Kit με φακό 18-55VR
2	**4**	**1**	**4**
Κάρτες μνήμης Kingston MicroSDHC 32GB CL2	Βάσεις στήριξης TV One For All WM2610	Webcam Logitech HD C920	Καλώδια HDMI Konig v1.4 10m

2016

Αποστολή 900 προσκλήσεων για την επετειακή εκδήλωση 21 χρόνων παιδικής προστασίας στην Ελλάδα.

2017

7.326 αποστολές βάρους μεγαλύτερου των 12 τόνων, με κάλυψη ετήσιων τρεχουσών αναγκών.

2018

13 Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Quest για την επικαιροποίηση των τεχνολογικών υποδομών.

2019

- Platinum χορηγία στον 24ωρο Fund Raising Μαραθώνιο Gaming 2019 του οργανισμού.
- Χορηγία εξοπλισμού IoT για τον "Οδυσσέα" την κινητή μονάδα εκπαίδευσης και ενημέρωσης του Οργανισμού.

Όπως συστηματικά κάνει κάθε χρόνο η ACS, το 2019 προσέφερε στον Οργανισμό 14.708 αποστολές βάρους μεγαλύτερου των 32 τόνων με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική. Αναλυτικότερες πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.)

Το Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.) δίνει βιώσιμες λύσεις στα προβλήματα στέγασης, σίτισης, υγείας και επανένταξης των αστέγων που ζουν στην πόλη και υποστηρίζει οικογένειες, που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα στην καθημερινότητά τους. Τα προγράμματα υποστήριξης των ευπαθών ομάδων σχεδιάζονται και υλοποιούνται από την Κοινωνική Υπηρεσία του Κ.Υ.Α.Δ.Α. Το 2019 και για 9η συνεχή χρονιά, οι εργαζόμενοι των εταιρειών του Ομίλου Quest συγκέντρωσαν και προσέφεραν εθελοντικά τρόφιμα συνολικού βάρους άνω του 1τόνου που αντιστοιχούν σε πακέτα σίτισης για 250 τετραμελείς οικογένειες, καθώς επίσης και ρουχισμό, υποδήματα, παιχνίδια και βρεφικά είδη για όσους έχουν ανάγκη.

Προσφορά σε ΚΥΑΔΑ

Οικογένειες που υποστηρίχθηκαν (εκτίμηση ΚΥΑΔΑ)			Συσκευασίες τροφίμων μακράς συντήρησης			Λοιπές συσκευασίες τροφίμων			Δέματα ρούχων			Ζευγάρια παπουτσιών			Φάρμακα και ιατρικός εξοπλισμός		
2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
450	200	250	2.612	793	944	718	516	307	45	38	44	161	226	405	55	348	39

Δωρεές εξοπλισμού πληροφορικής

Όπως κάθε χρόνο η Info Quest Technologies διέθεσε εξοπλισμό για δωροθεσία στο Ελληνικό Παιδικό Μουσείο υποστηρίζοντας την προσέλκυση πόρων. Επιπλέον, υποστήριξε με δωρεά εξοπλισμού την ΜΚΟ Nous4Health, που δραστηριοποιείται στο πεδίο της ευαισθητοποίησης γύρω από τον παιδικό διαβήτη. Επίσης διέθεσε Smartphones Xiaomi τελευταίας τεχνολογίας στον Σύλλογο Εθελοντών Δασοπυροσβεστών Αφιδνών για τη διευκόλυνση του έργου τους.

Ενίσχυση δομών υγείας

Αναγνωρίζοντας την πρωταρχική σημασία της υγείας για όλους, οι εταιρείες του Ομίλου Quest και οι εργαζόμενοι αυτών ενισχύουν την ευημερία και στηρίζουν δομές υγείας προς όφελος του συνόλου.

Εθελοντική Αιμοδοσία

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest διοργάνωσαν εθελοντική αιμοδοσία σε κεντρικά κτήρια εργασίας, διευκολύνοντας εργαζόμενους που επιθυμούν να προσφέρουν αίμα, αλλά και να επωφεληθούν σε περίπτωση ανάγκης από την Τράπεζα Αίματος σε συνεργασία με το νοσοκομείο Αμαλία Φλέμινγκ.

	2017	2018	2019
Φιάλες αίμα που συγκεντρώθηκαν (σύνολο Ομίλου Quest)	86	73	105
Φιάλες αίμα που αξιοποιήθηκαν (σύνολο Ομίλου Quest)	44	39	37

Κέντρο Προστασίας του παιδιού Αττικής «Η Μητέρα»

Με αφετηρία την πρωτοβουλία εργαζομένων της Uni Systems και την εθελοντική συμμετοχή εργαζομένων και της iSquare, διοργανώθηκε για 10η συνεχόμενη χρονιά ένα Charity Bazaar, στο οποίο εργαζόμενοι παρασκεύασαν αλμυρά και γλυκά εδέσματα, που διέθεσαν με συμβολικό αντίτιμο και τα έσοδα διατέθηκαν στη δημιουργική απασχόληση παιδιών σε Ιδρύματα. Το 2019 το Charity Bazaar πραγματοποιήθηκε και σε δεύτερο κτήριο του Ομίλου, με εθελοντική πρωτοβουλία των εργαζομένων της Info Quest Technologies. Με περισσότερους εθελοντές, αλλά και περισσότερους συμμετέχοντες στη δράση, τα χρήματα που συγκεντρώθηκαν θα αξιοποιηθούν το 2020 για να καλύψουν τα έξοδα για μία κοινωνική λειτουργό και μία παιδαγωγό, που θα παρέχουν πενθήμερη απογευματινή απασχόληση στα παιδιά 0-5 ετών που φιλοξενεί το Ίδρυμα Μητέρα. Τα παιδιά με αυτό τον τρόπο βγαίνουν από τα δωμάτια τους, κοινωνικοποιούνται, και αποΐδρυματοποιούνται, με απώτερο στόχο την πιο εύκολη πρόσβαση στα προγράμματα υιοθεσίας.

Ίδρυμα «Κάνε μια ευχή - Make a Wish»

Δίνοντας δύναμη στα παιδιά με απειλητικές για τη ζωή τους ασθένειες, το ίδρυμα Κάνε μια Ευχή ανταποκρίνεται στις ευχές τους. Η ACS στηρίζει το έργο του με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική και με χορηγία αποστολών στο πρόγραμμα «Το Αστέρι της Ευχής», ενώ η Info Quest Technologies δώρισε εξοπλισμό τεχνολογίας για τη βελτίωση της ροής εργασιών του Ιδρύματος.

Givmed

Αναλυτικές πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Υποστήριξη του «Μπορούμε»

Το «Μπορούμε» είναι μία μη κερδοσκοπική οργάνωση με σκοπό τον περιορισμό της σπατάλης τροφίμων και την καταπολέμηση του υποσιτισμού σε όλη την Ελλάδα.
Η εταιρεία Uni Systems, ενισχύοντας την οργάνωση είναι επισήμως μέλος του δικτύου Διάσωσης και Προσφοράς Τροφίμων. Για το 2018, προσφέρθηκαν περισσότερες από 70 μερίδες γευμάτων περισσευούμενου φαγητού από εκδηλώσεις σε συνανθρώπους μας που βρίσκονται σε οικονομική ανέχεια.

ΣΤΟΧΟΙ 2020

- Συνέχιση των επιτυχημένων δράσεων κοινωνικής συνεισφοράς.
- Συμμετοχή σε δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας του COVID-19 στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

Όμιλος Quest

[ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ]

Environment

[ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ]

ENVIRONMENT

Ο Όμιλος Quest λειτουργεί με συναίσθηση της περιβαλλοντικής του ευθύνης και προσαρμόζει συστηματικά την επιχειρηματική πρακτική στις ανάγκες προστασίας του περιβάλλοντος και της εξοικονόμησης πόρων. Παράλληλα, διασφαλίζει ότι η εμπορική λειτουργία των εταιρειών επιβαρύνει στο μικρότερο δυνατό βαθμό το φυσικό περιβάλλον και είναι σύμφωνη με την ελληνική περιβαλλοντική νομοθεσία. Οι περιβαλλοντικές αρχές που έχει υιοθετήσει ο Όμιλος και οι εταιρείες του, είναι βασισμένες στη Συμφωνία των Παρισίων για την Κλιματική Αλλαγή και αντικατοπτρίζουν τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει για την προστασία του περιβάλλοντος σε σχέση με τη λειτουργία των εταιρειών του.

Ο Όμιλος διαθέτει Πολιτική Περιβάλλοντος, που δίνει ακριβείς κατευθύνσεις στις εταιρείες για τους παραπάνω αναφερόμενους τομείς/δράσεις. Παράλληλα, οι εταιρείες Info Quest Technologies, η Uni Systems και η ACS, εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, το οποίο είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2015. Μέσω αυτού του συστήματος επιτυγχάνονται μετρήσιμα αποτελέσματα στους τομείς της βιώσιμης ανάπτυξης που αφορούν στην υπεύθυνη κατανάλωση, την προστασία του κλίματος και τη βελτίωση της υγείας. Συμπληρωματικά, στοχεύουν σε βιώσιμη παραγωγή και κατανάλωση των προϊόντων τους, έτσι ώστε να μην απειλείται η δημόσια υγεία και το περιβάλλον.

Ο Όμιλος παρακολουθεί συστηματικά και αναλαμβάνει δράσεις για τη βελτίωση συνολικά του περιβαλλοντικού του αποτυπώματος, με ιδιαίτερη έμφαση στη μείωση της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, τη συστηματική ανακύκλωση υλικών και τη μείωση των ρύπων από τις μεταφορές για την ACS. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Η δέσμευσή μας για μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος εκτείνεται πέρα από οποιαδήποτε ρυθμιστική συμμόρφωση. Υλοποιούμε συστηματικά ενέργειες για την αναβάθμιση και βελτίωση των κτηριακών και τεχνολογικών υποδομών. Ενδεικτικά αναφέρονται η αντικατάσταση των λαμπτήρων με νέους, τεχνολογίας LED, η αντικατάσταση παλαιών ενεργοβόρων συσκευών, η εγκατάσταση συστημάτων αυτόματης έναρξης / διακοπής παροχής ρεύματος με τηχρήση αισθητήρων για τη μείωση της περιττής κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας σε κύριους και βοηθητικούς χώρους, κ.ά.

Έχουμε θέσει στόχους συνεχούς μείωσης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, στο σύνολο των κτηριακών εγκαταστάσεών του. Με δεδομένη τη σημαντική αύξηση του κύκλου εργασιών και με στόχο την καλύτερη δυνατή απεικόνιση των δεδομένων και την παρακολούθηση, από το 2018 παρακολουθούνται οι δείκτες ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m^2) / € εκατ. κύκλου εργασιών & ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO_2) / € εκατ. κύκλου εργασιών.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Κατανάλωση ενέργειας	2016	2017	2018	2019
Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας (MWh)	7.415	7.468	7.442	7.549
Κύκλος Εργασιών Ομίλου (€ εκατ.)	388,2	436,5	497,7	600,3
Ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m^2)*	143	136	148	150
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO_2)**	8,30	7,62	7,59	7,70
Ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m^2) / € εκατ. κύκλου εργασιών	0,37	0,31	0,30	0,25
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO_2) / € εκατ. κύκλου εργασιών	0,021	0,017	0,015	0,013

** Παρατηρείται μία μικρή αύξηση, σε σχέση με το 2018, που οφείλεται στην ένταξη νέων χώρων της Cardlink και της ACS, καθώς και λόγω της ευρύτερης αύξησης της επιχειρησιακής δραστηριότητας.*

*** Παρατηρείται μία μικρή αύξηση, σε σχέση με το 2018, που οφείλεται στην ένταξη νέων χώρων της Cardlink και της ACS καθώς και λόγω της ευρύτερης αύξησης της επιχειρησιακής δραστηριότητας.*

Σημειώνεται ότι το ισοδύναμο CO_2 που δημοσιοποιούμε προκύπτει από τα στοιχεία που λαμβάνουμε από τον πάροχο ηλεκτρικής ενέργειας.

Στα παραπάνω στοιχεία δεν συμπεριλαμβάνονται δεδομένα από τα καταστήματα λιανικής iStorm & Mi Store.

Φωτοβολταϊκά Συστήματα

Έχουμε επιπλέον εγκαταστήσει φωτοβολταϊκά στις οροφές δύο κτηρίων του δυναμικότητας 190 kW, για την παραγωγή αντισταθμιστικά πράσινης ενέργειας. Οι φωτοβολταϊκές εγκαταστάσεις το 2019 παρήγαγαν, 275.000 kWh ηλεκτρικής ενέργειας, παραγωγή που αντιστοιχεί στο 20% της ενέργειας που κατανάλωσαν τα δύο κτήρια. Για τον υπολογισμό έχουν ληφθεί υπόψη τα σχετικά παραστατικά των εταιρειών, καθώς και οι δείκτες μετατροπής σε CO_2 της διεθνούς βιβλιογραφίας.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m^2) / € εκατ. κύκλου εργασιών & το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 ανά έτος (kt CO_2) / € εκατ. κύκλου εργασιών να παραμένουν σταθερά στο επίπεδο του 2018, ήτοι 0,30 και 0,015 αντίστοιχα.	Επίτευξη 100%.	Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m^2) / € εκατ. κύκλου εργασιών & το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 ανά έτος (kt CO_2) / € εκατ. κύκλου εργασιών να παραμένουν σταθερά στο επίπεδο του 2019, ήτοι 0,30 και 0,015 αντίστοιχα. Συγκέντρωση και παρακολούθηση περαιτέρω στοιχείων σύμφωνα με τους σχετικούς δείκτες GRI & ESG.

Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης

Στον Όμιλο προωθείται η συστηματική καλλιέργεια στο ανθρώπινο δυναμικό της ιδέας του σεβασμού στο περιβάλλον και της ανακύκλωσης. Ένας από τους στόχους για την προστασία του περιβάλλοντος είναι η ανακύκλωση των υλικών που παράγονται από τη δραστηριότητα των εταιρειών.

Ο Όμιλος Quest επί σειρά ετών έχει συμβληθεί με τα αδειοδοτημένα συστήματα ανακύκλωσης συσκευών και συσκευασιών, που λειτουργούν στη χώρα.

Εφαρμόζει προγράμματα συλλογής και ανακύκλωσης χαρτιού, μπαταριών, ελαστικών, λιπαντικών και λαμπτήρων, φροντίζοντας να ενημερώνει και να ενθαρρύνει το ανθρώπινο δυναμικό του για ενεργό συμμετοχή. Η διαδικασία της ανακύκλωσης περιλαμβάνει τη συλλογή και διάθεση των συσκευών σε αδειοδοτημένες εταιρείες ανακύκλωσης, για την επανένταξή τους κατόπιν στην παραγωγή. Οι συσκευασίες των προϊόντων επίσης συλλέγονται και ανακυκλώνονται, μειώνοντας σημαντικά την επιβάρυνση στο περιβάλλον.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του Ομίλου, έχει αναπτυχθεί η Πρότυπη Διαδικασία Ανακύκλωσης, με στόχο τον συντονισμό των εταιρειών στον τρόπο συλλογής και διάθεσης των ανακυκλώσιμων υλικών, τη βελτίωση της απόδοσής τους και την καθιέρωση συστήματος τεκμηρίωσης και μέτρησης της απόδοσης.

Σύμφωνα με τη διαδικασία, τα υλικά συλλέγονται ανά εταιρεία και μεταφέρονται σε κεντρικά σημεία συλλογής, απ' όπου τα παραλαμβάνουν αδειοδοτημένες εταιρείες αξιοποίησης.

Οι εταιρείες αυτές, επιλέγονται με αυστηρά κριτήρια και θα πρέπει:

- Να διαθέτουν σχετική άδεια από το κράτος ως εταιρείες μεταφοράς ή ανακύκλωσης υλικών, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης αξιοποίηση των υλικών και η προστασία του περιβάλλοντος.
- Να είναι αξιόπιστες στην αγορά, με οικονομικά στοιχεία που αποδεικνύουν τη βιωσιμότητά τους. Προς τούτο γίνεται σχετική έρευνα από το αρμόδιο τμήμα της εταιρείας.

Για την προώθηση των υλικών στα εργοστάσια ανακύκλωσης, συνεργαστήκαμε με τις εταιρείες: Ανακύκλωση Συσκευών ΑΕ, Φωτοκύκλωση ΑΕ, Ecoelastica, ΑΦΗΣ, ΠΕΡΜΕ HELLAS ΑΕ, Safetykleen, Λασκαρίδης Metal Scrap, Παπαεμμανουήλ Ορυκτέλαια/Συσσωρευτές, Χούντασης Ορυκτέλαια.

Ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν

ΧΑΡΤΙ (kg)			ΣΥΣΚΕΥΕΣ (kg)			ΜΠΑΤΑΡΙΕΣ (kg)			ΛΑΜΠΤΗΡΕΣ (τμχ.)			ΣΥΣΣΩΡΕΥΤΕΣ (τμχ.)			ΛΙΠΑΝΤΙΚΑ ΕΛΑΙΑ (lt)			ΑΧΡΗΣΤΑ ΕΛΑΣΤΙΚΑ (τμχ.)		
2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
57.640	48.852	121.577	26.440	6.513	9.003	108	137	178	0	580	325	400	1.305	175	450	1.994,50	1.248	250	684	1.200

Σημειώσεις:
1. Η αύξηση στην ανακύκλωση χαρτιού οφείλεται στη σημαντική αύξηση υλικών συσκευασίας στο Logistics Center.
2. Η αύξηση στα ελαστικά οφείλεται σε προγραμματισμένες αντικαταστάσεις σε οχήματα της ACS.
3. Ο Όμιλος διερευνά τρόπους ανακύκλωσης των toners που χρησιμοποιεί, καθώς δεν υπάρχουν πλέον εταιρείες στην Ελλάδα που παρέχουν την υπηρεσία αυτή.

Σύστημα Συγκέντρωσης Ομβρίων

Συνεχίστηκε με επιτυχία η λειτουργία συστήματος συγκέντρωσης των ομβρίων υδάτων σε ένα από τα κτήρια του Ομίλου και η αξιοποίησή τους για πότισμα, μειώνοντας έτσι τις ανάγκες κατανάλωσης ύδατος από το δίκτυο πόλεως.

Σημειώνεται ότι καμία από τις εταιρείες του Ομίλου δεν χρησιμοποιεί εντατικά υδάτινους πόρους για τη λειτουργία της.

Μείωση του πλαστικού

Αναγνωρίζοντας την επιτακτική ανάγκη για λήψη πρωτοβουλιών σε όλα τα επίπεδα, οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems & iSquare, προχώρησαν από το 2018 σε αντικατάσταση των πλαστικών ειδών μιας χρήσης που χρησιμοποιούσαν όπως ποτήρια, καλαμάκια, αναδευτήρες, με βιοδιασπώμενα / eco friendly προϊόντα.

Παράλληλα, προχώρησαν σε καμπάνια εγρήγορσης των εργαζομένων και κινητοποίησης προς ένα πιο οικολογικά φιλικό τρόπο ζωής, υποδεικνύοντας απλούς τρόπους και ιδέες που μπορεί να εφαρμόσει ο καθένας στην καθημερινότητά του.

Δίκτυο «Μεσόγειος SOS»

Αναλυτικές πληροφορίες αναφέρονται στην ενότητα για την εταιρεία ACS.

Όμιλος Quest

Μελλοντικοί Στόχοι

Μελλοντικοί Στόχοι Ομίλου Quest

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΟΜΙΛΟΥ QUEST	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ QUEST (2020)
	Economic Performance / Corporate Governance	**30/36**	
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE; 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION; 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας • Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης • Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας		• Διατήρηση τουλάχιστον του 80% του τζίρου και του 70% της κερδοφορίας EBT του Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες σε σχέση με τα αντίστοιχα μεγέθη του 2019 (excl. Capital gains & impairments). • Διατήρηση των πωλήσεων του Ομίλου από το εξωτερικό. • Υλοποίηση αναπτυξιακών επενδύσεων για επέκταση των δραστηριοτήτων και υποδομές > €15 εκατ. • Επέκταση των δραστηριοτήτων του σε 1-2 νέες αγορές (2020-2021). • Κατά τη διετία 2019 - 2020 ο Όμιλος υλοποιεί σημαντικές πρωτοβουλίες με στόχο την ενίσχυση της κουλτούρας και παραγωγής καινοτομίας εντός των εταιρειών. Το 2020-2021 ο Όμιλος θα προχωρήσει στον σχεδιασμό νέων δράσεων και στην κατάρτιση εστιασμένου πλάνου ενεργειών. • Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στη νομοθεσία. • Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων του Ομίλου και των εταιρειών & Διαθεσιμότητα Συστημάτων > 99,9%.
	Social	**48**	
1 NO POVERTY; 2 ZERO HUNGER; 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING; 4 QUALITY EDUCATION; 5 GENDER EQUALITY; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 10 REDUCED INEQUALITIES; 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	• Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain) • Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους • Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων • Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων • Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)		• 15% αύξηση των εργαζομένων που αξιοποιούν ηλεκτρονικές πλατφόρμες. • 15% αύξηση των ολοκληρωμένων courses – ολοκληρωμένων videos μέσα από τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες. • 15 % αύξηση του Μ.Ο των ωρών εκπαίδευσης ανά άτομο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες. • Μ.Ο 10% του προσωπικού σε απασχόληση με τηλεργασία μετά την κρίση λόγω πανδημίας • Βελτίωση κατά 3 ποσοστιαίες μονάδες (5% αύξηση) του ποσοστού ικανοποίησης στην αξιοκρατία μέσω της έρευνας ικανοποίησης.
	Environment	**70**	
13 CLIMATE ACTION	• Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου		• Η ετήσια ενεργειακή ένταση του Ομίλου (kWh/m^2) / € εκατ. κύκλου εργασιών & το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 ανά έτος (kt CO_2) / € εκατ. κύκλου εργασιών να παραμένουν σταθερά.

Σημείωση: Για το σύνολο των στόχων του Ομίλου, παρακαλούμε ανατρέξτε στις σχετικές ενότητες της παρούσας έκθεσης.

Info Quest Technologies

We connect people to technology

Info Quest TECHNOLOGIES

Η Info Quest Technologies με μια ματιά

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

39
Χρόνια ηγετική θέση στην αγορά

€188,9 εκατ.
Κύκλος εργασιών 2019 (+21% σε σχέση με το 2018)

>70%
Αύξηση στον κύκλο εργασιών σε 4 χρόνια

ICT DISTRIBUTION

>200
Συνεργαζόμενοι οίκοι

>2.800
Μεταπωλητές / Πελάτες B2B

MOBILITY / INTERNET OF THINGS

Xiaomi

- Smartphones: #2 στην Ελληνική αγορά
- Wearables: #1 στην Ελληνική αγορά
- IoT οικοσύστημα: 120% αύξηση πωλήσεων
- 80% αύξηση πωλήσεων σε 3 χρόνια (2017-2019)

CLOUD SERVICES

QuestonCloud.com

- QuestonCloud.com automated platform
- 111% αύξηση πωλήσεων αδειών λογισμικού, πενταπλάσια χρήση cloud υποδομών

E-COMMERCE

you.gr

- Online πολυκατάστημα
- 500 κατηγορίες, 600 brands, 98% Ικανοποίηση πελατών
- 80% Growth σε 3 χρόνια

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

305 εργαζόμενοι

- 17 νέες θέσεις εργασίας
- 127 νέοι εργαζόμενοι στην 3ετία | 40% ανανέωση
- 20% των εργαζομένων έως 30 ετών
- > 30 ώρες εκπαίδευση ανά εργαζόμενο

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ*

- Δράσεις για τη βέλτιστη αξιοποίηση της τεχνολογίας στην εκπαιδευτική διαδικασία
- Υποστήριξη εθνικών ομάδων νέων Πληροφορικής & Cybersecurity

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ*

Προγράμματα ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης υλικών

** Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα Συνεισφορά στην Κοινωνία του Ομίλου Quest.*

Σχετικά με την Info Quest Technologies

Η Info Quest Technologies πρωταγωνιστεί για περίπου 40 χρόνια στην Ελληνική αγορά Πληροφορικής, συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό και ψηφιακό μετασχηματισμό επιχειρήσεων και καταναλωτών. Ιδρύθηκε το 1981 και αναπτυσσόμενη συνεχώς εξελίχθηκε δημιουργώντας τον Όμιλο εταιρειών Quest. Σήμερα συνεχίζει την εξελικτική της πορεία, ως 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών Α.Ε., επενδύοντας δυναμικά στο digital distribution προϊόντων και cloud υπηρεσιών, στο e-commerce και στο mobility / IoT, δημιουργώντας προστιθέμενη αξία για τους συνεργάτες, τους πελάτες, τους προμηθευτές, τους εργαζόμενους και τους μετόχους της. Η εταιρεία εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Αλ. Πάντου 25, 176 76 Καλλιθέα και διατηρεί υποκαταστήματα στον Αγ. Ι. Ρέντη (Logistics Center), Μαρούσι Αττικής (κατάστημα λιανικής), Θεσσαλονίκη (κατάστημα λιανικής), καθώς και γραφεία στη Θεσσαλονίκη. Κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2019, η εταιρεία επέκτεινε τη δραστηριότητά της στη διάθεση κλιματιστικών. Τα πρώτα θετικά αποτελέσματα της νέας δραστηριότητας, θέτουν ισχυρές βάσεις και παρακαταθήκη για περαιτέρω ανάπτυξη στον τομέα.

Το Όραμά μας

Να διατηρήσουμε την **ηγετική μας θέση** στον τομέα ICT και να διαπρέψουμε στο νέο διασυνδεδεμένο κόσμο, **δημιουργώντας αξία**, μέσω της διάθεσης **καινοτόμων** προϊόντων και υπηρεσιών.

Η Αποστολή μας

Να **επιταχύνουμε** την πορεία προς τον **ψηφιακό μετασχηματισμό**, μέσω των συνεργασιών μας, τη συνεπή στρατηγική μας με έμφαση στην **καινοτομία**, τη συνεχή επένδυσή μας σε **τεχνογνωσία**, τους **ανθρώπους** και την **πελατοκεντρική** μας φιλοσοφία.

Η Info Quest Technologies αποτελεί τη μεγαλύτερη πύλη διάχυσης των νέων ICT τεχνολογιών στην ελληνική αγορά, συνδυάζοντας τη διάθεση μίας μεγάλης γκάμας προϊόντων και υπηρεσιών, μέσω πολλαπλών εναλλακτικών καναλιών πώλησης και εξυπηρέτησης. Η εταιρεία αναπτύσσει, επίσης, δραστηριότητα στην Κύπρο, όπου αυτό είναι δυνατό από τα συμβόλαια που διατηρεί με τους συνεργαζόμενους οίκους. Συνεργάζεται με περισσότερους από 200 κορυφαίους οίκους τεχνολογίας, μεταξύ αυτών τους Microsoft, Cisco, IBM, HP, HPE, Apple, Dell, Lenovo, Symantec και Unify, ενώ διαθέτει και μια ευρεία γκάμα προϊόντων τεχνολογίας ιδιωτικής ετικέτας, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές Quest και τη σειρά προϊόντων Bitmore. Παράλληλα, λειτουργεί, ως εξουσιοδοτημένο επισκευαστικό κέντρο των μεγαλύτερων κατασκευαστών, αποτελώντας, μεταξύ άλλων, και ένα από τα μεγαλύτερα εξουσιοδοτημένα επισκευαστικά κέντρα για τα προϊόντα της Apple.

Η Εταιρεία επενδύει συστηματικά στην παροχή λύσεων και υπηρεσιών Cloud. Έχει αναπτύξει την πλατφόρμα αυτοματισμού και διάθεσης Cloud Υπηρεσιών www.QuestonCloud.com, συνεργάζεται με πλήθος προμηθευτών και αναπτύσσει υπηρεσίες αποτελώντας κύριο φορέα εξέλιξης της αγοράς στο νέο τρόπο αξιοποίησης της τεχνολογίας ICT "as a Service".

Στον τομέα του mobility και των έξυπνων-διασυνδεδεμένων συσκευών, αναπτύσσει σημαντική δραστηριότητα, παρέχοντας πολλές επιλογές. Από το 2016 διαθέτει και υποστηρίζει στην ελληνική και κυπριακή αγορά τα προϊόντα Xiaomi, ενός από τους μεγαλύτερους και πλέον καινοτόμους κατασκευαστές παγκοσμίως, με κορυφαία smartphones και το μεγαλύτερο οικοσύστημα διασυνδεδεμένων έξυπνων συσκευών. Η εταιρεία λειτουργεί επίσης 2 Mi Stores, πρότυπα καταστήματα λιανικής αποκλειστικά με προϊόντα Xiaomi στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη.

Στον τομέα του e-commerce, υποστηρίζει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού καταστήματος you.gr, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της παρουσίας του Ομίλου στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Το you.gr συγκαταλέγεται σήμερα στα μεγαλύτερα και πλέον αξιόπιστα αμιγώς ηλεκτρονικά καταστήματα της χώρας, με περισσότερα από 20.000 προϊόντα σε 500 κατηγορίες από 600 brands.

Η Info Quest Technologies, προμηθεύει όλη την αγορά με προϊόντα και υπηρεσίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, απευθείας σε επιλεγμένες επιχειρήσεις και μέσω δικτύου μεταπωλητών σε καταναλωτές, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τοπικές αγορές. Το δίκτυο συνεργατών απαρτίζουν σήμερα περισσότεροι από 2.500 μεταπωλητές που καλύπτουν όλη την αγορά – Value Added Resellers, Retailers, dealers κ.λπ.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2019 διακινήθηκαν περισσότερα από 28.000 διαφορετικά υλικά, από άνω των 200 διαφορετικών κατασκευαστών/οίκων.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Info Quest Technologies 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. Ιδιαίτερα, αποτιμά και διαχειρίζεται κινδύνους και ευκαιρίες σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου και σύμφωνα με τις κατευθύνσεις του προτύπου ISO31000.

Διοικητικό Συμβούλιο

Δημήτριος Εφορακόπουλος	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος	Μάρκος Μπιτσάκος	Μέλος
Απόστολος Γεωργαντζής	Αντιπρόεδρος	Θεόδωρος Φράγκος	COO και Μέλος
Θεόδωρος Φέσσας	Μέλος		

Οργανόγραμμα

Σημείωση: Τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχει στην ευθύνη της η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Διακρίσεις Info Quest Technologies

Η Info Quest Technologies το 2019 απέσπασε σημαντικές διακρίσεις, που υποδηλώνουν την προσήλωσή της στην καινοτομία και τη συνεχή βελτίωση.

- **Cisco Award:** "Cisco Distributor of the Year GR-CY-MT 2019"
- **Dell Award:** "Dell Enterprise Distributor of the year"
- **IT Europa:** "European Distributor of the Year, 2020 Finalist"
- **BITE Award:** Εισαγωγή νέας καινοτόμου υπηρεσίας, για την cloud υπηρεσία "e-Shop as a Service"
- **Infocom Mobility:** Δημήτρης Δεστές "Manager of the Year"
- **BITE Award:** "Κοινωνική Προσφορά / ΕΚΕ" για το "Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest"
- **Corporate Affairs Excellence Awards 2019, ΕΔΕΕ:** Βραβείο «Πρόγραμμα/Δράση ΕΚΕ» και «Καλύτερη Χρήση Δεικτών Επίδοσης» για το πρόγραμμα «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest»

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.infoquest.gr.

Δημιουργία αξίας <IR>

ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

INPUTS / ΕΙΣΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Ίδια κεφάλαια
- Δανεισμός

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Κτήρια - Υποδομές
- Εξοπλισμός
- Πρώτες ύλες για επισκευή και παραγωγή προϊόντων
- Εμπορεύματα

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Πνευματική ιδιοκτησία
- Λογισμικό και συστήματα
- Διαδικασίες, πρωτόκολλα
- Φήμη/Εμπιστοσύνη

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού
- Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες
- Ηθικές αξίες
- Εμπιστοσύνη/πιστότητα

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με περισσότερες από 200 διεθνείς επιχειρήσεις ICT
- Σχέσεις με ενδιαφερόμενα μέρη

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Ενέργεια
- Νερό
- Πρώτες ύλες και υλικά

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ/ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΚΥΡΙΕΣ
- Εμπορία και διανομή ICT προϊόντων (volume and value)
- Mobility/IoT
- Cloud services/Διανομή ψηφιακών υπηρεσιών
- Ηλεκτρονικό εμπόριο
- Παραγωγή, staging και διαμόρφωση τελικού προϊόντος
- Aftersales/τεχνική υποστήριξη

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ
- Οικονομικές υπηρεσίες/IT/Logistics (προς Όμιλο Quest)
- Marketing προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών/Sales intelligence
- Business Development/Sales intelligence (νέα προϊόντα/λύσεις, νέες αγορές, νέες συνεργασίες)
- Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)
- Διαχείριση προσωπικών δεδομένων
- Εφαρμογή διαύλων επικοινωνίας- Sales Department, Call Center Service
- Αξιολόγηση συνεργατών/προμηθευτών/ Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών
- Κοινωφελείς δράσεις και εθελοντισμός
- Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

OUTPUTS / ΕΚΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ & ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών
- Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
- Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
- Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
- Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας

OUTCOMES

Επιδράσεις για την εταιρεία

- Αύξηση μεριδίου αγοράς και τοποθέτηση σε νέες αγορές
- Διεύρυνση και εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών μέσω νέων συνεργασιών με προμηθευτικούς οίκους
- Ανάπτυξη καινοτομίας και βελτίωση γνώσης μέσα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος/Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη
- Μακροπρόθεσμη βελτίωση σχέσης OPEX / εσόδων
- Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση
- Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου/ δημιουργία άμεσων θέσεων απασχόλησης
- Αύξηση παραγωγικότητας
- Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)
- Διακράτηση ταλέντου
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice / best workplace
- Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της

ΜΕΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΕΛΑΤΕΣ
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ
- Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΦΟΡΕΙΣ (ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ)
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον

Info Quest Technologies

Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια

Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, περιγράφεται στην ενότητα «Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης» του Ομίλου Quest. Ειδικότερα για την Info Quest Technologies, το σύνολο των αναγνωρισμένων θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης που προέκυψε από τη διαδικασία που περιγράφεται στην προαναφερόμενη ενότητα στο πλαίσιο του προσδιορισμού των ουσιαστικότερων θεμάτων για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 είναι το εξής:

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας
2. Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών
3. Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
4. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
5. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
6. Υιοθέτηση πρακτικών υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας
7. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας
8. Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
9. Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
10. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
11. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων
12. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
13. Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
14. Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας
15. Μείωση της κατανάλωσης νερού
16. Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις και διοργάνωση εθελοντικών δράσεων για τους εργαζομένους

Αντίστοιχα, ο Χάρτης Ουσιαστικότητας που ακολουθεί παρουσιάζει τα αποτελέσματα (ουσιαστικά θέματα) της παραπάνω διαδικασίας για την Info Quest Technologies.

Info Quest Technologies - Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Επιπλέον, η πληροφορία που αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα, βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI, παρουσιάζει για τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν:

1. Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό:

- Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τα ουσιαστικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας (βάσει αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης)
- Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει η εταιρεία (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις)

2. Ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις:

Η πρόκληση της κάθε επίδρασης ενδέχεται να συμβαίνει σε διαφορετικές φάσεις της αλυσίδας αξίας της εταιρείας. Κατά συνέπεια, κάποιες προκαλούνται άμεσα από την εταιρεία και κάποιες έμμεσα από κάποιο τρίτο μέρος του οποίου οι δραστηριότητες συνδέονται με την εταιρεία (downstream ή upstream).

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Μέτοχοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες
Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες
Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	4 QUALITY EDUCATION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	• Πελάτες
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες
Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 13 CLIMATE ACTION	• Μέτοχοι	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς

Info Quest Technologies

Ουσιαστικά Θέματα

Ουσιαστικά Θέματα

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

Πώς το διαχειριζόμαστε

Η Info Quest Technologies για πολλά συναπτά έτη κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά της διανομής προϊόντων και υπηρεσιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με βάση τον κύκλο εργασιών, τους χρηματοοικονομικούς δείκτες, το πλήθος των συνεργαζόμενων οίκων και την προστιθέμενη αξία που παράγει για πελάτες και συνεργάτες. Ως αποτέλεσμα, η εταιρεία αποτελεί μία από τις πλέον αξιόπιστες επιλογές των κορυφαίων κατασκευαστών, όταν αναζητούν συνεργάτη για την ελληνική αγορά και συγχρόνως τον πλέον αξιόπιστο προμηθευτή για τους πελάτες μας.

Ως κορυφαία εταιρεία του κλάδου, συνεχίζουμε με επιτυχία την πορεία μας στη βασική μας δραστηριότητα διάθεσης προϊόντων πληροφορικής και παράλληλα, παρακολουθώντας τις ραγδαίες εξελίξεις της τεχνολογίας διευρύνουμε συστηματικά τη δραστηριότητά μας σε νέους τομείς, ώστε να βρισκόμαστε πάντα στην αιχμή της τεχνολογίας. Τα τελευταία έτη επενδύουμε στην ανάπτυξη και διάθεση νέων καινοτόμων προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών στις περιοχές του Mobility & Internet of Things, Cloud Computing / Digital Distribution & e-Commerce (ηλεκτρονικό κατάστημα you.gr / εταιρεία Quest on Line) και σύμφωνα με τον στρατηγικό σχεδιασμό μας διερευνάμε και προετοιμαζόμαστε για την είσοδό μας σε περισσότερες, νέες αγορές. Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί βασικό πυλώνα στρατηγικής ανάπτυξής μας και η υποστήριξη του you.gr, είναι πλήρως ενσωματωμένη στις λειτουργίες μας, παρόλο που αποτελεί διαφορετική εταιρική οντότητα (Quest on Line MAE). Ως εκ τούτου, πολλοί δείκτες παρακολουθούνται για το σύνολο της δραστηριότητας και για τις δύο εταιρείες.

Ακολουθώντας μία δυναμική πορεία εξέλιξης, η εταιρεία έχει επιτύχει 70% αύξηση στον κύκλο εργασιών της την τελευταία τετραετία. Το 2019 ο κύκλος εργασιών ανήλθε σε €188,9 εκατ. σημειώνοντας αύξηση πωλήσεων 21% έναντι του 2018 υπερβαίνοντας κατά 12% τον ετήσιο αρχικό προϋπολογισμό, σε μία στάσιμη, ή ελαφρώς θετική τοπική αγορά Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών. Αξιοσημείωτο είναι ότι θετική πορεία είχαν όλες οι επιχειρησιακές μονάδες μας που παρουσίασαν αύξηση μεγαλύτερη από το μέσο όρο της αγοράς. Η καθαρή κερδοφορία επηρεάστηκε θετικά από τον αντιλογισμό της πρόβλεψης αναδρομικών πνευματικών δικαιωμάτων (βάσει του άρ. 104 του Ν. 4605/2019). Ωστόσο, οι συνθήκες της αγοράς και ο έντονος ανταγωνισμός, οδήγησαν σε μικρή μείωση του ποσοστού μεικτής κερδοφορίας.

Στοχεύοντας διαχρονικά στη δημιουργία αξίας για τους πελάτες, τους συνεργάτες, τους μετόχους και τους εργαζομένους μας, παρακολουθούμε συστηματικά τις ραγδαίες αλλαγές και προοπτικές που φέρνουν νέες τεχνολογίες και επενδύουμε σε εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Ως αποτέλεσμα αυτής της στρατηγικής, το 2019 συνεχίσαμε τις επενδύσεις μας, αποσκοπώντας στην περαιτέρω διεύρυνση των δραστηριοτήτων και του μετασχηματισμού μας, με στόχο τη λειτουργική αριστεία και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών μας, επιτυγχάνοντας:

- Ανάπτυξη πωλήσεων σε όλους τους στρατηγικούς τομείς δραστηριότητάς μας - τη διάθεση Προϊόντων Πληροφορικής, το Mobility / Internet of Things, το Digital Distribution / Υπηρεσίες cloud & το e-Commerce.
- Σταθεροποίηση ανάμεσα στις τρεις πρώτες θέσεις της αγοράς Smartphones.
- Σημαντική διεύρυνση της δραστηριότητας μας στο digital distribution και τις υπηρεσίες Cloud.
- Βελτιστοποίηση κεφαλαίων κίνησης και μηδενικές επισφάλειες.
- Είσοδο στην αγορά των κλιματιστικών.
- Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μας με συστηματικές εκπαιδεύσεις.
- Συνέχιση του ψηφιακού μετασχηματισμού μας με περαιτέρω αξιοποίηση ψηφιακών εργαλείων και εφαρμογών και βελτίωση της αποδοτικότητάς μας.

Κατά το 2019 πετύχαμε τους ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους που είχαμε θέσει, θέτοντας ισχυρές βάσεις για ανάπτυξη σε όλους τους τομείς και για το 2020, δεδομένου του πιο αισιόδοξου οικονομικού κλίματος και της διαφαινόμενης οικονομικής σταθερότητας. Ωστόσο, οι ραγδαίες εξελίξεις και επιπτώσεις στην παγκόσμια υγεία, αλλά και την οικονομία που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19, εκτιμάται ότι θα επηρεάσουν την εταιρεία και την πορεία της, καθώς είναι μέρος μιας μεγάλης εφοδιαστικής αλυσίδας με σημαντική εξάρτηση από προϊόντα που παράγονται στην Κίνα. Καθώς το φαινόμενο την τρέχουσα χρονική περίοδο βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη, η Διοίκηση της εταιρείας έχει προχωρήσει στην εκπόνηση εναλλακτικών σεναρίων με κύριο μέλημα την υγεία των εργαζομένων, των συνεργατών και των πελατών της, αλλά και την εξελικτική της πορεία.

Με δεδομένες τις σημαντικές επικείμενες τεχνολογικές εξελίξεις - WiFi 6 & 5G, IoT & Connected Devices, Always Connected Laptops, Big Data/Analytics & AI αναφέροντας τις πιο σημαντικές – προετοιμαζόμαστε συστηματικά και οργανωμένα με νέα προϊόντα λύσεις και συνεργασίες, για να προσφέρουμε στους πελάτες μας την αιχμή της τεχνολογίας, συμβάλλοντας στον ψηφιακό τους μετασχηματισμό, τη διαφοροποίηση και την ανάπτυξή τους.

Πιο αναλυτικά, για το 2019:

Διάθεση προϊόντων πληροφορικής

Σε ό,τι αφορά τη διάθεση προϊόντων πληροφορικής, σε μία σταθερή / ελαφρά ανοδική αγορά ICT, παρουσιάσαμε αύξηση 4% και 14% σε προϊόντα ευρείας διανομής και προϊόντα προστιθέμενης αξίας αντίστοιχα, διευρύναμε τα μερίδια αγοράς και ενισχύσαμε σημαντικά την τεχνογνωσία μας σε τομείς, όπως το cybersecurity, cloud defined networks, collaboration & software. Επιστέγασμα των προσπαθειών μας ήταν και η ανάδειξή της εταιρείας ως Distributor

of the Year Greece-Cyprus-Malta από την Cisco, έναν από της σημαντικότερους οίκους με τους οποίους διατηρούμε μακροχρόνια στρατηγική συνεργασία, καθώς και Dell Enterprise Distributor of the year, από την DELL, μία ακόμη μακρόχρονη συνεργασία μας. Παράλληλα, αξιοποιήσαμε περαιτέρω ψηφιακά εργαλεία και αυτοματισμούς, όπως το e-Invoicing και το αυτοματοποιημένο AI σύστημα τιμοδότησης, βελτιστοποιώντας την αποτελεσματικότητά μας. Κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2019, βάσει και του πενταετούς στρατηγικού μας πλάνου ανάπτυξης, επεκτείναμε τη δραστηριότητά μας στη **διάθεση κλιματιστικών**. Τα πρώτα θετικά αποτελέσματα της νέας δραστηριότητας, θέτουν ισχυρές βάσεις και παρακαταθήκη για περαιτέρω ανάπτυξη στον τομέα.

Στόχος μας είναι η περαιτέρω ανάπτυξη της δραστηριότητας για το 2020, με ενίσχυση μεριδίου αγοράς στις υπάρχουσες κατηγορίες, καθιέρωση της εταιρείας στην αγορά των κλιματιστικών και ανάπτυξη σε νέες αγορές (λευκές συσκευές, AI & IoT).

Mobility / Internet of Things

Στον τομέα του Mobility / προϊόντα Xiaomi παρουσιάσαμε ιδιαίτερα καλή επίδοση και **21%** αύξηση πωλήσεων σε σχέση με πέρυσι. Στον τομέα των Smartphones, τον Δεκέμβριο 2019 βρεθήκαμε στην 2η θέση της τοπικής αγοράς Smartphones με μερίδιο αγοράς **23,6%**, το υψηλότερο έως τη δεδομένη χρονική στιγμή. Η γκάμα έξυπνων προϊόντων εμπλουτίστηκε με νέα προϊόντα, το πατίνι και η έξυπνη σκούπα αναδείχθηκαν σε πρωταγωνιστές της αγοράς τους και συνολικά οι πωλήσεις του οικοσυστήματος αυξήθηκαν κατά **120%**. Ιδιαίτερα στον τομέα του fitness, η Xiaomi παρέμεινε ο αδιαφιλονίκητος ηγέτης κατέχοντας μερίδιο που προσεγγίζει το 38% (σε τεμάχια) και σχεδόν διπλασιασμό των πωλήσεων σε τεμάχια σε σχέση με πέρυσι. Στη διάρκεια του έτους δημιουργήθηκαν 5 Mi Zones, εξειδικευμένοι χώροι επίδειξης και πώλησης προϊόντων Xiaomi, εντός καταστημάτων μεγάλων αλυσίδων λιανικής πώλησης και εκπαιδεύτηκαν περισσότεροι από 1.500 πωλητές συνεργατών. Τον Νοέμβριο του 2019 δημιουργήθηκε το δεύτερο Mi Store στη Θεσσαλονίκη.

Το 2020 αναμένεται να συνεχιστεί η πολύ καλή πορεία, με περαιτέρω διεύρυνση του μεριδίου αγοράς των Smartphones και καθιέρωση στη δεύτερη θέση (στόχος μερίδιο αγοράς σταθερά >20%), επιπλέον αύξηση των πωλήσεων του οικοσυστήματος, περαιτέρω ανάπτυξη πωλήσεων στην Κύπρο, δημιουργία νέων Mi Store και Mi Zones σε Κύπρο και Ελλάδα. Επίσης, αναμένεται η περαιτέρω διεύρυνση της γκάμας με 50 περίπου νέα προϊόντα του οικοσυστήματος, νέα Smartphones τεχνολογίας 5G, όσο και είσοδο στον τομέα των καταναλωτικών ηλεκτρονικών με τη διάθεση τηλεοράσεων.

Υπηρεσίες Cloud

Στον έτερο βασικό πυλώνα ανάπτυξης, τις υπηρεσίες Cloud συνεχίσαμε την επένδυση βελτιστοποιώντας τη χρήση της αυτοματοποιημένης πλατφόρμας www.QuestonCloud.com, ενισχύοντας το Portfolio Υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τους πελάτες μας και διευρύνοντας τις συνεργασίες μας. Στο πλαίσιο αυτό, πετύχαμε υπερδιπλασιασμό των πωλήσεων (111%), διπλασιάζοντας τις άδεις λογισμικού και πενταπλασιάζοντας την χρήση υποδομών στο cloud. Παράλληλα αναπτύξαμε νέες συνεργασίες / κανάλια διάθεσης και ενισχύσαμε της ομάδες pre-sales και support μηχανικών, στοχεύοντας σε σημαντική περαιτέρω ανάπτυξη το προσεχές διάστημα. Μέσα από την κατάλληλη προετοιμασία, στοχεύουμε να διαδραματίσουμε πρωταγωνιστικό ρόλο στη μετάβαση της αγοράς στο νέο μοντέλο συνδρομητικών υπηρεσιών και διανομής ψηφιακού περιεχομένου.

Ηλεκτρονικό Εμπόριο / you.gr

Το 2019 το ηλεκτρονικό κατάστημα **www.you.gr** συνέχισε την ανοδική του πορεία. Το 4ο τρίμηνο του έτους παρουσιάστηκε το νέο ανασχεδιασμένο site, με σημαντικές αλλαγές και προσθήκες, τόσο σε επίπεδο αυτοματισμών, όσο και σε interface. Με στόχο τη βελτιστοποίηση της αγοραστικής εμπειρίας των πελατών, ο ανασχεδιασμός εστίασε στην καλύτερη ανάδειξη της προϊοντικής γκάμας, την αύξηση της ταχύτητας και τη βέλτιστη χρήση από Mobile συσκευές. Παράλληλα συνεχίστηκε δυναμικά η διεύρυνση της γκάμα των προσφερομένων προϊόντων. Ως αποτέλεσμα το www.you.gr πέτυχε 14% αύξηση πωλήσεων, μεγαλύτερη από το εκτιμώμενο ποσοστό αύξησης του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στην Ελλάδα, σημαντική βελτίωση όλων των e-Commerce δεικτών και ικανοποίηση πελατών που φτάνει το 98%. Το you.gr θα συνεχίσει τη συστηματική διεύρυνση του προϊοντικού Portfolio, καθώς και τις επενδύσεις σε εργαλεία και αυτοματισμούς, χρήση τεχνολογιών robotics και AI καθώς και συστήματος Loyalty. Η συνολική επίδραση από το redesign, αναμένεται να αποτυπωθεί ολοκληρωμένα το δεύτερο εξάμηνο του 2020.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Παρακολουθούμε ένα πλήθος από δείκτες με στόχο τη στενή παρακολούθηση κάθε κρίσιμης παραμέτρου και τη συνεχή βελτίωσή μας. Τα αναλυτικά οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας είναι διαθέσιμα στην Οικονομική Κατάσταση 2019, που είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της εταιρείας www.infoquest.gr

Ο καθαρός δανεισμός της Εταιρείας και ο Συντελεστής μόχλευσης τα δύο τελευταία έτη, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης

(€ x 1000)	31/12/2018	31/12/2019
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	5.730	9.554
Υποχρεώσεις από μισθώσεις	-	5.001
Μείον: Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(3.526)	(5.746)
Καθαρό ποσό δανεισμού / (ταμειακών διαθεσίμων και ισοδυνάμων)	2.205	8.809
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	23.657	23.832
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	25.861	32.641
Συντελεστής μόχλευσης	8,53%	26,99%

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται

Στοιχεία (€ x 1000)[1]		2018	2019
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα[2]	155.781	188.855
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη[3]	145.897	176.925
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων[4]	9.004	9.637
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	934	1.082
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς[5]	861	27
	Κοινωνικές επενδύσεις[6]	12	22

Σημειώνεται ότι η Κοινωνική Συνεισφορά της εταιρείας σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε χρηματική συνεισφορά για το 2019 ανέρχεται στο ποσό των **€29.862** έναντι ποσού €21.444 το 2018.

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 ΦΠΑ, παρακρατούμενους φόρους και ΕΝΦΙΑ.
6. Συμπεριλαμβάνει δωρεές και χορηγίες.

Καταβολή Φόρων και Εισφορών (€ x 1000)

	2018	2019
Καταβολή ΦΠΑ	3.729	3.218
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	2.783	2.945
Καταβολή ΦΜΥ	869	948
Καταβολή λοιπών φόρων	862	7
Σύνολο	8.243	**7.118**

Η μείωση του καταβληθέντος ΦΠΑ οφείλεται στην αλλαγή της νομοθεσίας σχετικά με την μη εφαρμογή ΦΠΑ πωλήσεων σε κατηγορίες προϊόντων μεταξύ επιτηδευματιών.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Αύξηση μεριδίου αγοράς. Η άνοδος των πωλήσεων για το σύνολο της δραστηριότητας (Info Quest Technologies & Quest on Line / you.gr) να είναι μεγαλύτερη από 5% από το μέσο όρο ανάπτυξης της αγοράς (βάσει στοιχείων έρευνας ΕΙΤΟ).	Αύξηση 22% με ΜΟ αγοράς 0-5%.	Αύξηση μεριδίου αγοράς. Η άνοδος των πωλήσεων για το σύνολο της δραστηριότητας (Info Quest Technologies & Quest on Line / you.gr) να είναι μεγαλύτερη από 5% από το μέσο όρο ανάπτυξης της αγοράς (βάσει στοιχείων έρευνας ΕΙΤΟ).
Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων (ΕΒΤ / Κεφάλαια): Σταθερός στα επίπεδα του 2018.	Με τον Ν.4605/2019 καταργήθηκαν τα αναδρομικά τέλη Πνευματικών Δικαιωμάτων ύψους €580 χιλ. περίπου. Μετά το ανωτέρω ο δείκτης ανήλθε σε 12%.	Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων (ΕΒΤ / Κεφάλαια): Λόγω της πανδημίας COV-19 αναμένεται ο δείκτης να παρουσιάσει πτώση της τάξης του 10%.
Στόχος DSO <80 ημέρες.	Το DSO (Ηλικία Υπολοίπου Πελατών) είναι σημαντικά βελτιωμένο από πέρυσι (62 ημέρες έναντι 66 ημέρες το 2018. Παραμένει σχετικά υψηλό, λόγω της σημαντικής αύξησης των πωλήσεων της εταιρείας σε μεγάλους πελάτες. Οι επισφάλειες ως % επί του τζίρου (πρόβλεψη) δεν αναφέρονται στην παρούσα Έκθεση, καθώς οι απαιτήσεις της εταιρείας έναντι πελατών ασφαλίζονται.	-
Ποσοστό Μικτής Κερδοφορίας.	-	Αύξηση Ποσοστού Μικτής Κερδοφορίας έναντι 2019.

Ουσιαστικό θέμα

Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών

Πώς το διαχειριζόμαστε

Με τον ρόλο της μεγαλύτερης πύλης εισαγωγής νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα, συμβάλλουμε ουσιαστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της εγχώριας αγοράς, στοχεύοντας στην καλύτερη δυνατή ανταπόκριση στα νέα δεδομένα της ψηφιακής οικονομίας και στη συνολική βελτίωση της εξυπηρέτησης και εμπειρίας του πελάτη.

Η δημιουργία καινοτόμου αξίας για κάθε πελάτη αποτελεί ένα από τα κύρια συστατικά που μπορούν να εγγυηθούν τη μακρόχρονη πορεία και επιτυχία της εταιρείας μας, αποτελώντας στοιχείο διαφοροποίησης, πυλώνα εξέλιξης και εφαλτήριο προόδου. Με στόχο την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση των πελατών και ικανοποίηση των τρεχουσών και μελλοντικών αναγκών, η εταιρεία επιδιώκει:

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

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, καθώς και όλες τις απαραίτητες πιστοποιήσεις και λειτουργικές δυνατότητες, σύμφωνα με τις κανονιστικές διατάξεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διασφαλίζοντας έτσι την υγεία και ασφάλεια των πελατών. Επιπρόσθετα, κατά τη σχεδίαση και παραγωγή των προϊόντων (είτε ιδιωτικής ετικέτας είτε όπου απαιτείται για προϊόντα που εισάγουμε), δίνουμε ιδιαίτερη σημασία στην υπεύθυνη κατανάλωση και την ασφαλή χρήση των προϊόντων από τους καταναλωτές, εστιάζοντας στους παρακάτω άξονες:

- Πλήρης συμμόρφωση των προϊόντων με τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις ασφάλειας, εργονομίας, χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας και ποιοτικών προδιαγραφών.
- Ελληνικές οδηγίες χρήσης και σαφείς όροι εγγύησης σε κάθε προϊόν.
- Λειτουργία επισκευαστικού κέντρου υψηλών προδιαγραφών.
- Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.

Αξίζει να αναφερθεί ότι κατά την παραγωγή των ηλεκτρονικών υπολογιστών Quest γίνονται εξαντλητικοί έλεγχοι συμβατότητας και ποιότητας στην πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2015 γραμμή παραγωγής και τα προϊόντα λαμβάνουν πιστοποιήσεις από εταιρείες, όπως η Microsoft για βέλτιστη χρήση τους στις νέες τεχνολογικές πλατφόρμες/λειτουργικά συστήματα. Επιπρόσθετα, έχει ληφθεί μέριμνα ώστε τόσο η παραγωγή, όσο και η συσκευασία και η τεκμηρίωσή τους να είναι φιλικές προς το περιβάλλον - RoHS free & 80 plus efficient τροφοδοτικά για χαμηλή κατανάλωση ενέργειας.

Κανάλια επικοινωνίας

Ενισχύοντας την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση, αξιοποιούμε όλα τα σύγχρονα μέσα για την καλύτερη υποστήριξη των πελατών μας. Διαθέτουμε έμπειρες και υψηλής τεχνογνωσίας ομάδες account managers, customer experience και presales, ηλεκτρονικά καταστήματα και ιστοτόπους, καθώς και προηγμένο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Τα τελευταία χρόνια ενισχύσαμε σημαντικά την ψηφιακή επικοινωνία με λύσεις Business Social, όπως το Microsoft Yammer και Microsoft Teams, λύσεων Collaboration, όπως το Microsoft SharePoint και δυναμικής διαχείρισης σχέσεων, όπως το Microsoft Dynamics. Παράλληλα, ενισχύσαμε σημαντικά την επικοινωνία των καταστημάτων Mi Store με τους τελικούς καταναλωτές. Τέλος, όπως αναφέρθηκε ήδη, αναπτύσσουμε και υποστηρίζουμε το ηλεκτρονικό κατάστημα you.gr που αποτελεί στρατηγικό πυλώνα ανάπτυξής μας στο ηλεκτρονικό εμπόριο για τους καταναλωτές.

Τεχνική υποστήριξη

Η Τεχνική Υποστήριξη αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα για εμάς στην Info Quest Technologies 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, διαθέτοντας σημαντικό αριθμό πιστοποιημένων από τους κατασκευαστές τεχνικών. Το 2019, το Τεχνικό Τμήμα πραγματοποίησε περίπου 58.000 επισκευές προϊόντων. Κατά το 2019 η ειδική εφαρμογή IQT Service Plus που διαθέτουμε για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας, αναβαθμίσθηκε και έγινε διαθέσιμη και για περιβάλλον Apple (iOS), ενώ για επιλεγμένα προϊόντα, όπως τα Apple, παρέχει την υπηρεσία Pick Up & Return.

Εξέλιξη και Καινοτομία Υπηρεσιών και Προϊόντων

Η καινοτομία και η τεχνολογική υπεροχή αποτελούν το κύριο συστατικό του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας μας για την ανάπτυξη και τη φήμη της. Προσηλωμένη στο όραμά της να συνδέει τον άνθρωπο με την τεχνολογία, να βοηθά τις επιχειρήσεις στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους και να συνδέει τις καινοτόμες τεχνολογίες της Πληροφορικής και Επικοινωνιών με την ελληνική αγορά με τον πιο εύκολο, οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο, η Info Quest Technologies, συστηματικά αναζητά, σχεδιάζει και εισάγει στην αγορά νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες, οι οποίες βοηθούν τους πελάτης της να επιτύχουν τους στόχους τους.

Εφαρμόζουμε τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και ένας από τους αντικειμενικούς στόχους μας, αφορά στην αύξηση της ικανότητας της εταιρείας για ευελιξία, προάγοντας την κουλτούρα της συνεχούς βελτίωσης και την ανάπτυξη της καινοτομίας.

Επένδυση σε Τεχνογνωσία

Η συστηματική και συνεχής επένδυση σε τεχνογνωσία, παίζει καίριο ρόλο στην ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα κάθε εταιρείας που δραστηριοποιείται στον τομέα της τεχνολογίας. Ιδιαίτερα το νέο μοντέλο μετάβασης στην αξιοποίηση της τεχνολογίας ως υπηρεσία, απαιτεί σημαντική επένδυση σε γνώση και εξειδίκευση. Στο πλαίσιο αυτό, επενδύουμε συστηματικά σε τεχνογνωσία, νέες λύσεις και υπηρεσίες και διαθέτουμε ένα πλήθος πιστοποιημένων μηχανικών.

Επιπρόσθετα, διαθέτουμε ομάδα εξειδικευμένων τεχνικών, η οποία μέσω του Κέντρου Τεχνικής Εξυπηρέτησης προσφέρει υπηρεσίες υποστήριξης και επισκευής για όλα τα προϊόντα των κατασκευαστών με τους οποίους συνεργάζεται. 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 & Warehousing. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2019 παρήχθησαν περισσότερα από 95.000 συσκευές (PCs & POS).

Business development

- Cloud Computing / Software

Επενδύουμε συστηματικά τα τελευταία χρόνια στην ταχέως αναπτυσσόμενη αγορά του Cloud, έχοντας υλοποιήσει ένα ολοκληρωμένο οικοσύστημα παροχής λύσεων, το οποίο περιλαμβάνει κορυφαίους διεθνείς παρόχους, εξειδικευμένους συμβούλους, υπηρεσίες και εκπαιδευμένους συνεργάτες. Στόχος μας είναι να πρωταγωνιστήσουμε στη νέα εποχή του digital distribution και να αποτελέσουμε τον μεγαλύτερο κόμβο Cloud λύσεων της αγοράς, συνδέοντας παρόχους Cloud λύσεων και εφαρμογών με τους μεταπωλητές και τους πελάτες μας.

- **www.QuestonCloud.com:** Η πρωτοποριακή αυτή πλατφόρμα, αποτελεί το βασικό μας όχημα προσφέροντας ένα ενιαίο περιβάλλον αυτοματοποιημένης ενεργοποίησης, τιμολόγησης και διαχείρισης cloud υπηρεσιών.
- **Cloud Retail Solutions:** Με στόχο την υποστήριξη των αναγκών μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων διαθέτουμε στην ελληνική αγορά την 100% Cloud εφαρμογή ηλεκτρονικής τιμολόγησης και εμπορικής διαχείρισης Q-Zone, με πλήρη σύνδεση με την πλατφόρμα **myData της ΑΑΔΕ**. Στην ίδια κατεύθυνση προωθούμε λύση e-shop as a service κορυφαίου e-commerce agency, για τη δημιουργία e-shop.
- Το 2019 διευρύναμε περαιτέρω την τεχνογνωσία μας, επενδύοντας σημαντικά σε τεχνολογίες Microsoft (Azure & M365), Cisco (Meraki, Umbrella), Citrix & IBM, καθώς και σε εξειδικευμένες περιοχές όπως αυτές των μηχανικών και των designers με τεχνολογίες Autodesk & Adobe. Με στόχο τη μεγαλύτερη διείσδυση στην αγορά, ενεργοποιήσαμε νέα κανάλια διάθεσης των υπηρεσιών μας. Παράλληλα αναπτύξαμε pre-sales και after-sales υπηρεσίες για την καλύτερη αξιοποίηση των προσφερομένων λύσεων.

Η εταιρεία θα συνεχίσει τη στόχευσή της στη περαιτέρω διεύρυνση των παρεχομένων λύσεων, με έμφαση στον τομέα του Collaboration / Modern Office, της ψηφιοποίησης διαδικασιών, του Cyber Security και των VDI Projects και την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών pre-sales & after-sales.

- Νέες Λύσεις ICT Υποδομών

Σε μία συνεχή προσπάθεια με στόχο τη βέλτιστη ανταγωνιστικότητα των πελατών μας, επεκτείνουμε διαρκώς τις προσφερόμενες λύσεις και υπηρεσίες μας στις περιοχές εξειδίκευσής μας, με εστίαση στην ασφάλεια προσφέροντας λύσεις Cisco, Symantec, Veeam και στο Data Center με νέες λύσεις των εταιρειών IBM, Dell EMC, Lenovo, HPE, καθώς και την IP Τηλεφωνία με λύσεις Cisco και Unify και τις M2M διασυνδεδεμένες συσκευές.

Το 2019 διευρύνθηκε η ομάδα Pre-sales Networking, ενώ αναπτύχθηκε σημαντική τεχνογνωσία στης νέας γενιάς έξυπνα Cloud Defined δίκτυα και cybersecurity.

- Νέα τεχνολογικά προϊόντα

Με δεδομένη την εξέλιξη της τεχνολογίας (AI, Robotics, connected devices) και τον στρατηγικό της σχεδιασμό, διερευνούμε συστηματικά νέα προϊόντα και συνεργασίες, που θα μας επιτρέψουν να παρέχουμε στους πελάτες μας πάντα την αιχμή της τεχνολογίας. Ενδεικτικά αναφέροντας περιοχές ενδιαφέροντος της εταιρείας, αποτελούν η αγορά των κλιματιστικών, οι έξυπνες λευκές συσκευές και προϊόντα robotics/AI.

- Mobility & Internet of Things

Πρωταρχικός μας στόχος είναι να φέρουμε στο ευρύ κοινό το σύνολο των διασυνδεδεμένων συσκευών και του "Internet of Things – IoT". Βασικός άξονας ανάπτυξης προς την κατεύθυνση αυτή, αποτελούν τα προϊόντα του οίκου Xiaomi, τα οποία η εταιρεία αντιπροσωπεύει στην Ελλάδα και την Κύπρο. Η Xiaomi, συγκαταλέγεται σήμερα στις πλέον καινοτόμες παγκοσμίως εταιρείες και διαθέτει πέρα από τα δημοφιλή smartphones, μια εξαιρετικά εκτεταμένη γκάμα διασυνδεδεμένων συσκευών για το σπίτι, τη μετακίνηση, το fitness, κ.ά., υλοποιώντας εμπράκτως το όραμά της να γίνει "η καινοτομία προσιτή σε όλους" – "Innovation for Everyone". Τον Δεκέμβριο 2019 λειτούργησε το 2ο Mi Store στο κέντρο της Θεσσαλονίκης, ενώ κατά τη διάρκεια της χρονιάς δημιουργήθηκαν 5 shop in a shop σε καταστήματα συνεργατών. Βασική μας προτεραιότητα αποτελεί η άμεση και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πελατών, ώστε να αξιοποιούν στο μέγιστο τις δυνατότητες των προϊόντων. Για τον σκοπό αυτό ιδιαίτερη έμφαση δίδεται στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω εξειδικευμένου τηλεφωνικού κέντρου, στην ελληνική τεκμηρίωση / οδηγίες χρήσης και στην τεχνική εξυπηρέτηση / Service.

Κατά το 2019, διαθέσαμε περισσότερα από 700.000 τεμάχια Smartphones και προϊόντα IoT του οικοσυστήματος, από 200 και πλέον διαφορετικούς κωδικούς προϊόντων, διευρύνοντας σημαντικά τα σημεία πώλησης, τα μερίδια αγοράς και τη βάση ικανοποιημένων πελατών μας. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2019 τα Smatphones Xiaomi συγκαταλέγονται στα 3 κορυφαία σε προτίμηση smartphones της αγοράς, ενώ τα wearables είναι ο αδιαμφισβήτητος ηγέτης.

- e-Commerce / You.gr

Στόχος για το you.gr είναι να αποτελέσει την πρώτη επιλογή των καταναλωτών για τις ηλεκτρονικές τους αγορές. Το 2019 πραγματοποιήθηκε σημαντική αναβάθμιση του ηλεκτρονικού καταστήματος, με στόχο την καλύτερη ανάδειξη όλης της προϊοντικής γκάμας, την αύξηση της ταχύτητας και της καλύτερης λειτουργίας από Mobile συσκευές. Ταυτόχρονα ενσωματώθηκαν νέες τεχνολογίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση κατά την πλοήγηση και την ολοκλήρωση της αγοράς (έξυπνη αναζήτηση, chat, αυτοματισμοί κ.ά.). Παράλληλα, ακολουθώντας το στρατηγικό πλάνο ανάπτυξης της εταιρείας, συνεχίστηκε η διεύρυνση των προϊόντων, τόσο σε νέες κατηγορίες, όσο και με νέες συνεργασίες οίκων. Κατά το 2019, το you.gr επέτυχε βελτίωση σε όλους του δείκτες, ενώ αναμένεται καλύτερη αποτύπωση της αποτελεσματικότητας των βελτιώσεων στο Α' εξάμηνο 2020.

Επιπλέον, από το τμήμα e-Commerce της εταιρείας που υποστηρίζει τα ηλεκτρονικά καταστήματα του Ομίλου, υλοποιήθηκαν περαιτέρω σημαντικές καινοτόμες λειτουργικές βελτιώσεις, στην κατεύθυνση της εξυπηρέτησης του πελάτη, όπως η έξυπνη αναζήτηση με τεχνικές AI, η αυτοματοποιημένη εκτέλεση επαναλαμβανόμενων παραγγελιών, η εξατομικευμένη προβολή προϊόντων ανάλογα με τα ενδιαφέροντα του κάθε πελάτη (personalization).

Ψηφιακός μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί συνεχή επιδίωξη της Info Quest Technologies. Κύριο μέλημα μας προς την κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού και της Επιχειρησιακής Αριστείας (Operational Excellence), αποτελεί η συνεχής βελτίωση των υποδομών μας, η αυτοματοποίηση των λειτουργιών μας και η καλύτερη εξυπηρέτηση του e-πελάτη.

Ακολουθώντας ένα data driven μοντέλο λειτουργίας, αξιοποιούμε πλήθος διασυνδεδεμένων συστημάτων για την καλύτερη οργάνωση, λήψη αποφάσεων και εξυπηρέτηση των πελατών μας. Πιο συγκεκριμένα αξιοποιούμε την ολοκληρωμένη πλατφόρμα SAP ERP, ηλεκτρονικά καταστήματα B2B για την προμήθεια προϊόντων (www.questonline.gr) και Cloud υπηρεσιών (www.questoncloud.com), σύστημα CRM, καθώς και πλατφόρμα Στήριξης Αποφάσεων μέσω Επιχειρηματικής Ευφυίας. Παράλληλα, υποστηρίζουμε τα ηλεκτρονικά καταστήματα www.you.gr και mistore-greece.gr για την εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

Καινοτομία / Πρωτοπορία

Με δεδομένη τη φύση των δραστηριοτήτων μας, βασική προτεραιότητα αποτελεί η ανάπτυξη και η αξιοποίηση καινοτόμων εργαλείων και εφαρμογών, με στόχο την αυτοματοποίηση και τη βελτιστοποίηση λειτουργιών και διαδικασιών (operational excellence), καθώς και την υποστήριξη του e-πελάτη (digital marketing / e-commerce).

Κατά τη διάρκεια του 2019 επεκτάθηκε με νέα λειτουργικότητα η χρήση της πρωτοποριακής εφαρμογής dynamic pricing για τις τιμές λιανικής που ξεκίνησε να εφαρμόζεται το 2018. Η εφαρμογή αξιοποιώντας δεδομένα από πολλαπλά συστήματα, με χρήση προηγμένων αλγορίθμων δίνει τη δυνατότητα στους product managers να διαμορφώνουν αυτοματοποιημένα την εμπορική πολιτική που επιθυμούν για ένα σύνολο προϊόντων, να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο την ανταγωνιστικότητα των προϊόντων τους και να προβαίνουν άμεσα στις απαραίτητες διορθώσεις, βελτιώνοντας σημαντικά τις πωλήσεις τους.

Ακολουθώντας τις κατευθύνσεις του Ομίλου, κατά το 2019 πραγματοποιήσαμε σημαντικές επενδύσεις. Συγκεκριμένα:

- Αναβάθμιση του SAP ERP σε νέα έκδοση.
- Αναβάθμιση του www.questoncloud.com, με πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας τιμολόγησης των υπηρεσιών.
- Περαιτέρω βελτιστοποίηση του συστήματος CRM, ώστε να υπάρχει ολοκληρωμένη εικόνα του πελάτη από τους account managers (ανοικτές προσφορές, πρακτικά συναντήσεων, support tickets κ.λπ.) και τον ίδιο τον πελάτη (Έλεγχος πορείας παραγγελίας, Αίτημα για προσφορά, Πιστωτικό Υπόλοιπο κ.ά.).
- Βελτιστοποίηση των συστημάτων αυτόματης τιμοδότησης, αποθεμάτων και reporting.
- Δημιουργία του IQT Service App για περιβάλλον Apple συσκευών (iOS).

Κατά το 2019 ξεκίνησε η πρωτοβουλία "Paperless Organization", που στόχο έχει την κατάργηση του χαρτιού -όπου αυτή είναι εφικτή- και την ψηφιοποίηση διαδικασιών και εγγράφων που αφορούν στη συνεργασία του πελάτη με την εταιρεία. Μέσα στο 2020 θα έχει ολοκληρωθεί η δράση Paperless contracts, ενώ θα ακολουθήσουν και άλλες.

Παράλληλα, ξεκίνησε η αναβάθμιση σε cloud υποδομές και χρήση των εφαρμογών Office Automation & Collaboration M365 & Microsoft Teams, με στόχο την αύξηση της παραγωγικότητας, της συνεργασίας και του teleworking. Το έργο θα ολοκληρωθεί το 2020 με την μεταφορά των υποδομών email στο cloud.

Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας "Paperless Organization" το 2019 ξεκίνησε, η υλοποίηση έργου ψηφιακών υπογραφών με τη χρήση της cloud πλατφόρμας DocuSign. Ενδεικτικά, με τη χρήση της πλατφόρμας, μέσα στο 2019 εξοικονομήθηκαν περισσότερες από 30.000 εκτυπώσεις σελίδων συμβάσεων και περισσότερες από 300 ανθρωποώρες για μία μόλις κατηγορία συμβάσεων (Cloud VAR Agreements). Το έργο θα ολοκληρωθεί το 2020 με την πλήρη ένταξη όλων των κατηγοριών συμβάσεων. Θα ακολουθήσει το έργο ψηφιοποίησης της ροής εγκρίσεων δαπανών και της διαχείρισης συμβάσεων και υπογραφών (οριζόντιο έργο Ομίλου).

Το 2019 τέθηκαν, επίσης, οι προδιαγραφές για την υλοποίηση νέου τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών. Το έργο θα υλοποιηθεί το 2020.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Διαθέτουμε μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων, σύμφωνα με τις διαδικασίες του συστήματος ποιότητας ISO 9001. 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.

Οι δείκτες μέτρησης των διεργασιών μας που μας βοηθούν στην παρακολούθηση και βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη περιλαμβάνουν τα ακόλουθα τα οποία διατηρούνται και σε ηλεκτρονικό αρχείο παρακολούθησης:

- Έρευνα ικανοποίησης πελατών χονδρικής και λιανικής.
- Μέτρηση και ανάλυση παραπόνων.
- Παρακολούθηση εξυπηρετούμενων κλήσεων στα Call Centers.
- Μέσος χρόνος επισκευής στο In House Service.
- Έρευνες ικανοποίησης πελατών αναφορικά με την τεχνική υποστήριξη από κατασκευαστές, όπως η Apple.
- Παρακολούθηση ικανοποίησης πελατών οίκου Xiaomi, μέσω του εξειδικευμένου call center εξυπηρέτησης.
- Υιοθέτηση Online εργαλείου BI παρουσίασης δεικτών και αποτελεσμάτων σε διασύνδεση με το ERP (QlikView).
- Επιπλέον της καθημερινής παρακολούθησης και αξιολόγησης από τα στελέχη και τους Διευθυντές, σύμφωνα με τις Διαδικασίες του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ), διενεργούνται:
    - Επιθεωρήσεις καθ' όλη τη διάρκεια του έτους από τον Εσωτερικό Έλεγχο.
    - Επιθεωρήσεις από συνεργαζόμενους κατασκευαστές στο Τεχνικό Τμήμα, όπως π.χ. η Apple και η HP.
    - Εσωτερική επιθεώρηση σε ετήσια βάση.
    - Επιθεώρηση από εξωτερικό φορέα σε ετήσια βάση.

Παράπονα πελατών

Στόχος 2019: Απόκριση στο 90% των παραπόνων σε συγκεκριμένο χρόνο

	2017	2018	2019
Αριθμός παραπόνων πελατών βάσει συστήματος διαχείρισης παραπόνων	72	22	**21**
Ποσοστό απόκρισης	92,36%	86,38%	**90,48%**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: Ανταπόκριση σε μία εργάσιμη ημέρα και επίλυση του ζητήματος εντός διαστήματος 10 εργάσιμων ημερών για τουλάχιστον το 90% των παραπόνων.			

Χονδρική Πώληση

Call center πελατών χονδρικής			
Στόχος 2019: 92%			
	2017	2018	2019
Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων	73,7%	86,72%	**88,66%**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: 92%			

Αν και σε σχέση με το προηγούμενο έτος υπήρξε μικρή βελτίωση, ο στόχος δεν επετεύχθη. Η υστέρηση οφείλεται κυρίως στην απρόοπτη μείωση του προσωπικού του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών από αποχωρήσεις και έκτακτες απουσίες.

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Χονδρικής

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών χονδρικής, πραγματοποιείται ηλεκτρονικά ανά διετία. Η τελευταία έρευνα πραγματοποιήθηκε το τελευταίο τρίμηνο του 2018, με μερικό ανασχεδιασμό του ερωτηματολογίου, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις και μετασχηματισμό της αγοράς. Η έρευνα σχεδιάζεται να αναδιαμορφωθεί πλήρως και να πραγματοποιηθεί το τελευταίο τρίμηνο του 2020.

Τεχνικό Τμήμα

Τεχνική Υποστήριξη συνόλου πελατών			
Στόχος 2019: Μέσος χρόνος επισκευής In House Service <5,0 εργάσιμες μέρες			
	2017	2018	2019
Επίδοση	4,81	4,66	**3,87**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: Μέσος χρόνος επισκευής In House Service <5,0 εργάσιμες μέρες			

Σημαντικό ρόλο στην βελτίωση και επίτευξη του στόχου έπαιξε η υλοποίηση της νέας συνεργασίας με την Apple σύμφωνα με την οποία ορισμένες υπηρεσίες αποκατάστασης βλάβης πραγματοποιούνται τοπικά, η καλή διαθεσιμότητα ανταλλακτικών για τα κινητά τηλέφωνα Xiaomi που έχουν μεγάλο όγκο επισκευών, καθώς και μία πληθώρα μηχανογραφικών αλλαγών και βελτιώσεων που επέτρεψαν σημαντική αύξηση στην παραγωγικότητα. Τέλος, βελτιστοποιήθηκε και αξιοποιήθηκε περαιτέρω η εφαρμογή IQT Service Plus που αναβαθμίζει την εξυπηρέτηση και επικοινωνία του πελάτη. Κατά το 2019 η εφαρμογή έγινε διαθέσιμη και για iOS περιβάλλον.

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center του τεχνικού τμήματος			
Στόχος 2019: Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων >90%			
	2017	2018	2019
Επίδοση	58% *(Νοέμβριος 67,58% Δεκέμβριος 86,04%)*	81,25%	**86,39%** *(Τελευταίο 5μηνο: 92,93%)*
ΣΤΟΧΟΣ 2020: Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων >90%			

Αν και υπήρξε μικρή βελτίωση στην επίτευξη του στόχου σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ο στόχος δεν επετεύχθη. Για το 2019 η εταιρεία επέτυχε επίδοση 86,39% με στόχο να είναι τουλάχιστον 90%. Με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης και με δεδομένη την αυξητική τάση των πωλήσεων σε προϊόντα που εξυπηρετεί τεχνικά, προχώρησε τον Μάιο 2019 σε συνεργασία με εξωτερικό εξειδικευμένο συνεργάτη παροχής υπηρεσιών Call Center. Το τελευταίο 5μηνο του έτους με ενεργοποιημένη τη νέα συνεργασία, η επίτευξη ανήλθε στο 92,93% παρουσιάζοντας σημαντική βελτίωση και θέτοντας νέες βάσεις για την επόμενη χρονιά.

Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές Apple		
Στόχος 2019: <3%		
	2018	2019
Επίδοση	0,17%	**0,43%**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: <3%		

Ένας από τους βασικούς δείκτες που έχει τεθεί την Apple και παρακολουθείται από την ίδια σε μηνιαία βάση. Αφορά στο ποσοστό επανεισαγωγής εντός μηνός του ίδιου προϊόντος - με τον ίδιο σειριακό αριθμό - σε εντός εγγύησης προϊόντα και ορίζεται να είναι χαμηλότερο του 3%.

Το Τεχνικό Τμήμα της Info Quest Technologies είναι ένα από τα μεγαλύτερα Εξουσιοδοτημένα Κέντρα Επισκευής προϊόντων Apple στην Ελλάδα. Η δραστηριότητα παρακολουθείται με πολλούς δείκτες, τόσο από τον κατασκευαστή, όσο και από την ίδια την εταιρεία, με απώτερο στόχο τη συνεχή αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών του οικοσυστήματος. Με δεδομένη την πιστή τήρηση των διαδικασιών του κατασκευαστή, την τεχνογνωσία και τις πολύ καλές επιδόσεις, το Τεχνικό Τμήμα αναβαθμίσθηκε σε **Apple Premium Service Provider.**

Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές κινητών Xiaomi	
Στόχος 2019: ≤4,50%	
	2019
Επίδοση	**2,94%**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: ≤4,50%	

Από τον Μάιο 2019 άλλαξαν οι όροι εγγύησης των smartphones Xiaomi, και στο πλαίσιο αυτό τέθηκε νέος στόχος στο τεχνικό τμήμα.Ο στόχος παρακολουθείται από την ίδια της Xiaomi και αφορά στο ποσοστό επανεισαγωγής εντός μηνός του ίδιου προϊόντος - με τον ίδιο αριθμό IMEI - σε εντός εγγύησης smartphones και ορίζεται να είναι χαμηλότερο του 4,50%.

Με δεδομένη την τεχνογνωσία και εμπειρία του τεχνικού τμήματος, η επίδοση είναι πολύ ικανοποιητική.

Τελικοί Πελάτες

Με δεδομένη τη συνεχώς αυξανόμενη επαφή της Εταιρείας με τους τελικούς καταναλωτές προϊόντων Xiaomi, η εταιρεία παρακολουθεί πλήθος δεικτών ικανοποίησης των πελατών αυτών.

Ταυτόχρονα παρακολουθεί πλήθος δεικτών για το ηλεκτρονικό κατάστημα www.you.gr.

Δείκτης ικανοποίησης Πελατών Xiaomi		
Στόχος 2019: >95%		
	2018	2019
Επίδοση	98,36%	**98,5%**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: >95%		

Ο δείκτης μετρά την ικανοποίηση των πελατών από τα προϊόντα Xiaomi και τις υπηρεσίες υποστήριξης. Η έρευνα υλοποιείται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών Xiaomi και μέσω της καθημερινής επικοινωνίας του με τελικούς πελάτες.

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης Xiaomi

Στόχος 2019: >95%

	2018	2019
Επίδοση	95%	**95,4%**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: >95%		

Δείκτης NPS you.gr

	2017	2018	2019
Στόχος	-	-	**>55**
Επίδοση	54	58	**62**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: >55%			

Ο νέος αυτός δείκτης ξεκίνησε να παρακολουθείται από το 2018. Καταγράφεται από εξωτερικό συνεργάτη (e-satisfaction) ο οποίος έχει αναλάβει τη διαδικασία αξιολόγησης από τους καταναλωτές του ηλεκτρονικού καταστήματος you.gr.

Σημειώνεται ότι το Net Promoter Score (NPS) είναι μία μεθοδολογία αξιολόγησης της σχέσης που έχει αναπτυχθεί μεταξύ μίας εταιρείας ή ενός brand και των πελατών της. Ο συγκεκριμένος δείκτης εξάγει το ποσοστό των πελατών οι οποίοι είναι πρόθυμοι να προτείνουν το προϊόν ή τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν, σε άλλους, δυνητικούς πελάτες και δίνει πολύ χρήσιμα συμπεράσματα για την ικανοποίηση του πελάτη.

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης you.gr

Στόχος 2019: >94,5% Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων

	2018	2019
Επίδοση	87,94%	**92,46%**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: >94,5% Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων		

Υπήρχε σημαντική βελτίωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος και με σχετικά μικρή απόκλιση από τον στόχο. Αυτό οφείλεται κυρίως στη σημαντική και σε ορισμένες περιόδους μη αναμενόμενη αύξηση εισερχομένων κλήσεων που το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών κλήθηκε να εξυπηρετήσει.

Η εύκολη πρόσβαση στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών αποτελεί βασικό παράγοντα για την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πελάτη, γι' αυτό και έχει τεθεί πολύ υψηλός στόχος. Για το λόγο αυτό εξετάζονται και αναπτύσσονται νέα ειδικά εργαλεία (chat, bots κ.ά.) που θα επιτρέψουν την καλύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση στον πελάτη.

Επιστροφές you.gr

Στόχος 2019: <2%

	2017	2018	2019
Επίδοση	1,97%	1,82%	**1,78%**
Στόχος 2020: <2%			

Το ποσοστό των επιστροφών σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα είναι ιδιαίτερα σημαντικός δείκτης καθώς υποδηλώνει την ορθή λειτουργία του καταστήματος και την ικανοποίηση του πελάτη από την παραλαβή του σωστού προϊόντος στον σωστό χρόνο. Η επίτευξη του you.gr είναι ιδιαίτερα ικανοποιητική (σε σχέση με τον μέσο όρο της αγοράς που κυμαίνεται στο 3-5% και ποικίλλει ανάλογα με τον κλάδο), αλλά γίνεται συνεχώς προσπάθεια για βελτίωση.

Business Development

ΣΤΟΧΟΙ 2019 - 2020	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2019
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	Αξιολόγηση επίτευξης στο τέλος του 2020.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός

ΣΤΟΧΟΙ 2019 - 2020		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019
Paperless Organization	50% των συμβάσεων που εκκινούν από την εταιρεία να είναι ηλεκτρονικά εγκεκριμένες και υπογεγραμμένες.	20% (2019) Αξιολόγηση επίτευξης στο τέλος του 2020.
Modern Office	• 100% των εταιρικών εφαρμογών και διαδικασιών να είναι διαθέσιμες για απομακρυσμένη εργασία (SAP, O365, Mail, CRM, Application. • Αύξηση της χρήσης των εργαλείων collaboration & remote access.	Αξιολόγηση επίτευξης στο τέλος του 2020 με την ολοκλήρωση των έργων μετάβασης των υποδομών email στο cloud και την πλήρη εφαρμογή cloud tools σε όλο τον οργανισμό.
eCustomer	100% των προϊόντων & υπηρεσιών να είναι διαθέσιμα για παραγγελίες στα online κανάλια πωλήσεων (QuestonCloud, QuestOnline, you.gr, Mistore, corporate site)	Αξιολόγηση επίτευξης στο τέλος του 2020.

Νέα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού

- Αναβάθμιση Call Centers: Το 2019 έγινε η σχεδίαση με στόχο την υλοποίηση το 2020 ενός νέου προηγμένου contact center. Αυτό θα προσφέρει εκτεταμένες δυνατότητες τηλεδιασκέψεων με εικόνα και ήχο, συνεργασίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς αποδέκτες και βελτιστοποιημένη διαχείριση εισερχομένων-εξερχομένων κλήσεων με μηχανισμούς αρχειοθέτησης και καταγραφής.
- Νέο You.gr: Το 2019 πραγματοποιήθηκε σημαντική αναβάθμιση του you.gr, τόσο σε υποδομές, όσο και σε παραμέτρους που συντελούν στην άμεση επικοινωνία και καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Ενίσχυση των ηλεκτρονικών αγορών των Mi Stores.
- Ψηφιακή αναβάθμιση: Νέα εργαλεία και αυτοματισμοί που θα βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης.
- Αναβάθμιση πλατφόρμας διάθεσης Cloud Services www.QuestonCloud.com.

Ουσιαστικό θέμα

Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας

Πώς το διαχειριζόμαστε

Η Info Quest Technologies αποτελεί μέρος μιας μεγάλης εφοδιαστικής αλυσίδας προϊόντων και υπηρεσιών που συνδέει τον κατασκευαστή με τον πελάτη. Ως συνέπεια αυτού, η ποιότητα, η αξιοπιστία και η υποστήριξη αυτών των προϊόντων και υπηρεσιών επηρεάζονται από την ικανότητα των προμηθευτών ή και των συνεργατών να ανταποκριθούν με επιτυχία στις απαιτήσεις και προδιαγραφές που θέτει ο Όμιλος.

Η εταιρεία όπως και ο Όμιλος Quest γενικότερα αναπτύσσεται με βάση τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Το υγιές και ηθικό επιχειρείν αποτελεί απαράβατη προτεραιότητα των μετόχων και επιδίωξη της εταιρείας σε κάθε δραστηριότητά της, απέναντι στην πολιτεία, τους εργαζόμενους, την κοινωνία και το περιβάλλον, αποτελώντας παράδειγμα και σημείο αναφοράς για ολόκληρη την αγορά.

Στελέχη της συμμετέχουν ενεργά σε Οργανισμούς και Φορείς που εκφράζουν απόψεις και επηρεάζουν τους θεσμούς για τη διαμόρφωση ενός πλαισίου σύγχρονου, υπεύθυνου και βιώσιμου επιχειρείν.

Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα

Με δεδομένη την ηγετική θέση που κατέχουμε στην αγορά και τη συνεχή στόχευση στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στην αιχμή της τεχνολογίας, επιλέγουμε καταξιωμένους προμηθευτές, με καλή φήμη παγκοσμίως και ισχυρή προσήλωση στις καλές εργασιακές πρακτικές. Ενδεικτικά στους μεγαλύτερους προμηθευτές μας συγκαταλέγονται οι εταιρείες Microsoft, Apple, HP, HPE, IBM, Dell, Cisco, Unify. Αντίστοιχα και όλοι οι υπόλοιποι πλέον των εμπορικών προμηθευτών, επιλέγονται και με το κριτήριο της καλής φήμης και της καταξίωσής τους.

Εφαρμόζουμε την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου, και έχουμε αναπτύξει σχετικές διαδικασίες προσδιορίζοντας με ακρίβεια τη σχέση με τους προμηθευτές και συνεργάτες μας. Στον ιστότοπό μας είναι αναρτημένος ο Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών (Supplier Code of Contact) του Ομίλου, ενώ σύμφωνα με τις διαδικασίες που ορίζει το πρότυπο ISO9001:2015, προχωράμε σε ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών και συνεργατών. Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν κριτήρια ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και φήμης και θέσης του προμηθευτή στην αντίστοιχη αγορά. Συγκεκριμένα, έχουμε αναπτύξει και αξιοποιούμε μία εξειδικευμένη εφαρμογή, μέσω της οποίας διενεργείται - σε ετήσια βάση- αξιολόγηση των προμηθευτών του 80% του κύκλου εργασιών (50 κατ' ελάχιστον) με τη χρήση δεικτών αξιολόγησης και κριτηρίων, που αφορούν σε εμπορικά θέματα. Κάθε 3 χρόνια διενεργείται αξιολόγηση για το 100% των προμηθευτών.

Μεταφορά Τεχνογνωσίας

Μέσα στη μακρόχρονη πορεία μας στην αγορά, έχουμε αναπτύξει ένα δυναμικό και υγιές δίκτυο μεταπωλητών, που παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε οργανισμούς, επιχειρήσεις και καταναλωτές σε όλη την Ελλάδα. Στο δίκτυο συγκαταλέγονται οι κορυφαίοι retailers τεχνολογικών προϊόντων της χώρας, μεταπωλητές προστιθέμενης αξίας, dealers που εξυπηρετούν επιχειρήσεις και καταστήματα (ηλεκτρονικά και φυσικά) που εξυπηρετούν καταναλωτές.

Έχοντας ως προτεραιότητα τη δημιουργία αξίας για όλη την εφοδιαστική αλυσίδα, δημιουργούμε τις κατάλληλες συνθήκες συνεργασίας που διασφαλίζουν όφελος και πρόοδο για τον κάθε μεταπωλητή.

Η Εμπορική Διεύθυνση βρίσκεται σε καθημερινή επαφή με τους συνεργάτες, υποστηρίζοντάς τους και απαντώντας στα αιτήματά τους και κάθε χρόνο γίνεται συνολική αξιολόγηση της πορείας τους. Διαθέτουμε, επίσης αυτοματοποιημένες εφαρμογές, που εξασφαλίζουν την άμεση και ισότιμη ενημέρωση κάθε συνεργάτη για όλα τα θέματα που σχετίζονται με τη συνεργασία, από τη διαθεσιμότητα των προϊόντων και υπηρεσιών, τη δυνατότητα τοποθέτησης παραγγελίας όλο το 24ωρο, μέχρι την εξέλιξη των παραγγελιών.

Η συνεχής ενημέρωση για νέα προϊόντα, λύσεις και τεχνολογίες και η μεταφορά τεχνογνωσίας στους συνεργάτες, αποτελεί προτεραιότητα και απαραίτητο συστατικό επιτυχίας της μακρόχρονης παρουσίας μας στην αγορά. Συστηματικά οι συνεργάτες ενημερώνονται ηλεκτρονικά για ό,τι νέο είναι διαθέσιμο μέσω καθημερινών e-newsletters, αξιοποιείται πλατφόρμα ενημέρωσης και συνεργασίας (Microsoft yammer), ενώ πραγματοποιούνται είτε δια ζώσης είτε μέσω διαδικτύου ενημερωτικά σεμινάρια, σεμινάρια τεχνικών πωλήσεων, τεχνικές εκπαιδεύσεις, εκπαιδεύσεις που οδηγούν σε πιστοποιήσεις οίκων, κ.ά. Παράλληλα, συμμετέχουμε σε συνέδρια και fora, μεταφέροντας την τεχνογνωσία των στελεχών μας.

Ιδιαίτερη είναι η συμβολή μας τα τελευταία έτη στην υποστήριξη της αγοράς κατά τη μετάβαση στο νέο μοντέλο παροχής των ICT τεχνολογιών ως υπηρεσία (υπηρεσίες cloud), με συνεχείς επενδύσεις σε υποδομές, τεχνογνωσία και διεύρυνση του portfolio λύσεων και υπηρεσιών. Αντίστοιχα σημαντικές εκπαιδεύσεις πραγματοποιούνται τόσο στο νέο τομέα του Cyber Security όσο και του Internet of Things.

Το 2019 διεξήχθησαν **31 Partners Trainings** στον τομέα του **Networking και του Cloud Software** όπου **εκπαιδεύτηκαν 450 συνολικά συνεργάτες**, ενώ πραγματοποιήθηκαν επιπλέον πάνω από **1.500 ώρες εκπαίδευσης συνεργατών στον τομέα του Mobility / IoT.**

Υπεύθυνο Marketing και τεχνική υποστήριξη

Στην εταιρεία λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε οι πελάτες των προϊόντων και υπηρεσιών μας να απολαμβάνουν τη μέγιστη δυνατή ποιότητα και αξιοπιστία. Τα προϊόντα/υπηρεσίες που διαθέτουμε πληρούν τα αυστηρότερα κριτήρια ασφάλειας και ποιότητας της Ευρωπαϊκές Ένωσης και φέρουν όλα τα απαραίτητα πιστοποιητικά, διατίθενται με πλήρη τεκμηρίωση, σαφείς οδηγίες ασφαλούς χρήσης και τεχνικής υποστήριξης. Η προώθηση των γίνεται πάντα υπεύθυνα, με ειλικρίνεια και σεβασμό προς τον πελάτη, χωρίς παραπλανητικά μηνύματα ή εσφαλμένη ενημέρωση.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της υιοθέτησης Πολιτικών Βιώσιμης Ανάπτυξης και Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας η εταιρεία έχει ενσωματώσει από το 2017 στη διαδικασία αξιολόγησης των προμηθευτών (συμπεριλαμβανομένων των νέων συνεργασιών), θέματα σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη, το περιβάλλον και τις εργασιακές πρακτικές, σύμφωνα με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact) και του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του.

Η εταιρεία δεν αξιολογεί νέους εμπορικούς προμηθευτές με βάση περιβαλλοντικά ή κοινωνικά κριτήρια. Παρολ' αυτά στο πλαίσιο της αξιολόγησης πραγματοποιείται καταγραφή των δημόσιων τοποθετήσεων αυτών, αναφορικά με:

- Τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις εργασιακές πρακτικές.
- Την αξιοκρατία.
- Τις συνθήκες εργασιακής ασφάλειας, ανάλογα με τη φύση και το αντικείμενο των παρεχόμενων προϊόντων/υπηρεσιών.
- Την εξάλειψη πάσης φύσεως διακρίσεων.
- Τη μη υιοθέτηση μορφών καταναγκαστικής εργασίας ή παιδικής εργασίας.
- Περιβαλλοντική πολιτική.

Στην τελευταία αξιολόγηση που πραγματοποιήθηκε το φθινόπωρο του 2018 για το 38% των εμπορικών προμηθευτών που αξιολογήθηκαν (που καλύπτουν τουλάχιστον το 80% του συνόλου των εμπορικών αγορών), στους οποίους συμπεριλαμβάνονται και οι μεγαλύτεροι προμηθευτές μας, διατηρούμε πληροφορία για την πολιτική τους σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).	Επίτευξη στόχου.	Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).
Διεξαγωγή σεμιναρίων προς συνεργάτες / μεταφορά τεχνογνωσίας - 1.200 εκπαιδευτικές ώρες ανά έτος.	Επίτευξη στόχου. Συνολικά υλοποιήθηκαν 50+ εκπαιδεύσεις σε IT, Mobility, Cloud και IoT, συνολικής διάρκειας 3.500+ ωρών.	Διεξαγωγή σεμιναρίων προς συνεργάτες / μεταφορά τεχνογνωσίας - 1.200 εκπαιδευτικές ώρες ανά έτος.
Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.	Επίτευξη στόχου. Ενεργοποιήθηκαν και τιμολογήθηκαν 293 συνεργάτες το 2019, 52 περισσότεροι από το 2018 (ποσοστό αύξησης 22%).	Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.

Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Στην Info Quest Technologies κατά το σχεδιασμό της εμπορικής μας στρατηγικής, λαμβάνουμε υπόψη και τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών μας ώστε αυτά να έχουν το βέλτιστο δυνατό αποτύπωμα.

Διαχείριση Υλικών / Διάθεση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων / Green IT

Τα τελευταία χρόνια, λόγω και των εξελίξεων στην τεχνολογία, τα προϊόντα των διεθνών κατασκευαστών, αλλά και τα προϊόντα ιδιωτικής ετικέτας της Info Quest Technologies τείνουν να είναι λιγότερο ενεργοβόρα, κατασκευάζονται από φιλικότερα προς το περιβάλλον υλικά και διατίθενται σε ανακυκλώσιμες συσκευασίες. Επίσης, μειώνεται ο όγκος και το βάρος των ηλεκτρονικών συσκευών που εισάγονται, ώστε αυτά να είναι πιο φιλικά στο χρήστη και το περιβάλλον, στοχεύοντας μεταξύ άλλων, στη μείωση απαιτήσεων καυσίμων κατά τη μεταφορά τους και συνεπώς στη μείωση των ρύπων. Ειδικότερα, οι τελευταίας τεχνολογίας ηλεκτρονικοί υπολογιστές Quest που σχεδιάζουμε

και κατασκευάζουμε έχουν μικρότερο μέγεθος και βάρος και μειωμένη κατανάλωση ενέργειας. Παράλληλα, τηρούνται απαράκλητα οι υποχρεώσεις ως προς την καταβολή των τελών ανακύκλωσης που απορρέουν από τη δραστηριότητά μας.

Διάθεση Cloud Υπηρεσιών

Η διάθεση Cloud υπηρεσιών αποτελεί τον νέο τρόπο αξιοποίησης της ICT τεχνολογίας, ως υπηρεσία με σημαντικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη. Τα προϊόντα είναι άυλα, χωρίς να απαιτείται η φυσική μεταφορά τους και η απόρριψη συσκευασιών, καθώς ανανεώνονται και αναβαθμίζονται ηλεκτρονικά χωρίς φυσική μεταφορά υλικού. Είναι εφικτή η ευέλικτη διαχείριση των υποδομών, ώστε να αξιοποιούνται όσοι πόροι χρειάζονται, χωρίς να γίνονται σπατάλες ή να παραμένει αναξιοποίητη μία επένδυση. Το μοντέλο πληρωμής – μηνιαία συνδρομή / OPEX και όχι μεγάλη αρχική επένδυση / CAPEX, επιτρέπει και σε μικρότερες επιχειρήσεις, χωρίς σημαντικό μέγεθος ή προϋπολογισμό να αξιοποιούν τις νέες τεχνολογίες. Επιπλέον, πολλές εφαρμογές συμβάλλουν στη μείωση χρήσης χαρτιού, όπως για παράδειγμα η ηλεκτρονική διαχείριση συμβάσεων και υπογραφών, μία λειτουργία που επιπλέον του περιβαλλοντικού οφέλους, αυξάνει και την παραγωγικότητα.

Διάθεση IoT / AI / Robotics Συσκευών

Η 4η βιομηχανική επανάσταση, το Internet, τα Smartphones και οι διασυνδεδεμένες συσκευές, καθώς και οι επικείμενες τεχνολογίες AI / Machine Learning & Robotics, εξελίσσονται διαρκώς και αναμένεται τα προσεχή χρόνια να αλλάξουν ραγδαία τον τρόπο που θα εκτελούνται πολλές καθημερινές διεργασίες, θα πραγματοποιείται η εργασία, η επικοινωνία και η διασκέδαση επιφέροντας κυρίως πολλές κοινωνικές αλλαγές. Στο πλαίσιο αυτό, διαθέτουμε μια ευρεία γκάμα σχετικών προϊόντων, που εξελίσσεται και εμπλουτίζεται συνεχώς, παρέχοντας πολλές επιλογές σε επιχειρήσεις και οργανισμούς. Ιδιαίτερα μέσω της συνεργασία μας με τη Xiaomi, τον κορυφαίο προμηθευτή έξυπνων συσκευών στον κόσμο, το Internet of Things γίνεται εύκολο, προσιτό και προσβάσιμο από όλους, βελτιώνοντας σημαντικές πτυχές της καθημερινής κοινωνικής μας ζωής. Από λειτουργίες που κάνουν το σπίτι πιο έξυπνο, μέχρι προτάσεις που προάγουν την υγεία και την ευεξία και από την έξυπνη μετακίνηση, μέχρι ιδέες για τη διασκέδαση, το οικοσύστημα διασυνδεδεμένων συσκευών της Xiaomi συμβάλλει σημαντικά στην εξοικείωση και αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογιών από ολόκληρη την κοινωνία.

e-Commerce

Για περισσότερα από 10 χρόνια, επενδύουμε στο e-Commerce, αναγνωρίζοντας τα πλεονεκτήματα του συγκεκριμένου μοντέλου εξυπηρέτησης της αγοράς. Έχουμε αναπτύξει και υποστηρίζουμε ηλεκτρονικά καταστήματα προϊόντων και υπηρεσιών, τόσο για την επιχειρηματική αγορά (B2B) όσο και για την SOHO αγορά και τους καταναλωτές. Οι ηλεκτρονικές αγορές ως εναλλακτικός τρόπος αγορών προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως πρόσβαση χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς σε μεγάλη γκάμα προϊόντων, ευκολία σύγκρισης χαρακτηριστικών και πολλαπλών επιλογών, άνεση 24ωρης πρόσβασης και αγορών, αυτοματοποίηση απλών διαδικασιών, ταχύτητα και ευελιξία. Επιδίωξή μας αποτελεί η προσφορά στους Έλληνες πελάτες μίας αναβαθμισμένης εμπειρία αγοράς, ώστε να γνωρίσουν και να αξιοποιήσουν προς όφελός τους το νέο μοντέλο, απολαμβάνοντας επαυξημένη ποιότητα, ασφάλεια, αξιοπιστία και υποστήριξη όπου τη χρειαστούν, ανεξαρτήτως του πού βρίσκονται.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις		
Mobility & IoT: +30% Πωλήσεων στα προϊόντα του Οικοσυστήματος Xiaomi.	Επίτευξη στόχου (101%).	Mobility & IoT: +20% Πωλήσεων στα προϊόντα του Οικοσυστήματος Xiaomi.
Cloud: +30% ενεργών θέσεων cloud Υπηρεσιών και ενεργοποίηση.	Επίτευξη στόχου, με αύξηση του αριθμού θέσεων cloud κατά 83%.	Cloud: Αύξηση των ενεργών θέσεων εργασίας στο QuestonCloud κατά 30%.
E-Commerce: Αύξηση μεριδίου αγοράς. Η άνοδος των πωλήσεων της Quest on Line / you.gr) να είναι μεγαλύτερη από την άνοδο της αγοράς e-Commerce από το μέσο όρο ανάπτυξης της αγοράς (βάσει στοιχείων έρευνας GFK).	Επίτευξη στόχου με growth ~16% και αύξηση της αγοράς ecommernce (Gfk) για τα έτη 2018-2019 κατά 5,5%.	E-Commerce: Αύξηση μεριδίου αγοράς. Η άνοδος των πωλήσεων της Quest on Line / you.gr) να είναι μεγαλύτερη από την άνοδο της αγοράς e-Commerce από τον μέσο όρο ανάπτυξης της αγοράς (βάσει στοιχείων έρευνας GFK).

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Διασφάλιση της Ποιότητας

Η προσέγγιση στην Ολική Ποιότητα αποτελεί για εμάς στην Info Quest Technologies καθημερινή προτεραιότητα και μέρος της κουλτούρας μας, διαποτίζοντας όλες τις 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. Με αυτό τον τρόπο στοχεύουμε στη διασφάλιση καλών επιχειρηματικών αποτελεσμάτων, σε σταθερή και μόνιμη βάση.

Η εταιρεία είναι πιστοποιημένη κατά τα ακόλουθα πιστοποιητικά:

Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 44 100 084665	• Σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και παροχή λύσεων και εφαρμογών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών. • Παραγωγή – Συναρμολόγηση Η/Υ. • Διανομή και Τεχνική Υποστήριξη συστημάτων υπολογιστών και δικτύων. • Υποστήριξη δικτύου συνεργατών συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. • Εμπορία και διακίνησης Καρδιακών και Διαγνωστικών Συσκευών.
Πιστοποιητικό Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 042 17 0017	• Σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και παροχή λύσεων και εφαρμογών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών. • Συναρμολόγηση και Παραμετροποίηση Η/Υ και Ηλεκτρονικών Συσκευών. • Διανομή και Τεχνική Υποστήριξη συστημάτων υπολογιστών και δικτύων. • Υποστήριξη δικτύου συνεργατών συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.
Πιστοποίηση Διανομής Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 44 100 084665	

Επίσης, ακολουθούμε το πρότυπο **ISO 27001: 2013** σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών, συνεργατών και εργαζομένων είχε ανέκαθεν πρωταρχική σημασία για την εταιρεία. Λαμβάνουμε όλα τα κατάλληλα μέτρα για να προστατέψουμε τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται, από τυχόν απώλεια, διαρροή, αλλοίωση, διαβίβαση ή τη με οποιονδήποτε άλλο τρόπο αθέμιτη επεξεργασία και να διασφαλιστεί ότι η επεξεργασία των πραγματοποιείται πάντοτε σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που τίθενται από το νομικό πλαίσιο, τόσο από την ίδια την εταιρεία, όσο και από τρίτους που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό μας.

Ακολουθούμε αυστηρά την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest, ενώ ο DPO της εταιρείας με συστηματικούς ελέγχους, εκπαίδευση και καθοδήγηση, έχει στην ευθύνη του την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή των προδιαγραφών που θέτει ο Όμιλος.

Είμαστε σε πλήρη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, και την εθνική Νομοθεσία, εφαρμόζοντας συγκεκριμένο πρόγραμμα το οποίο αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς, ιδιαίτερα με δεδομένη τη λειτουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων και τεχνικής υπηρεσίας.

Κατά το 2019 πραγματοποιήθηκαν εκπαιδεύσεις σε σημαντικό ποσοστό των εργαζομένων, από εξειδικευμένους συμβούλους. Συγκεκριμένα 46 εργαζόμενοι καίριων θέσεων παρακολούθησαν 3ωρο εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Επίσης, σε συστηματική βάση και μέσα από ερωτηματολόγια και δειγματοληπτικούς ελέγχους από τον Group DPO εξετάζεται η κατανόηση και εφαρμογή της Νομοθεσίας.

Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να ανατρέξετε στην ενότητα Προστασία Προσωπικών Δεδομένων του Ομίλου Quest.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Κατά τη διάρκεια του 2019, συνεχίσαμε την προσπάθεια ενίσχυσης των μέτρων προστασίας που λαμβάνει η Διεύθυνση IT, για την προστασία των υποδομών και των συστημάτων της εταιρείας.

Σημειώνεται ότι η Διεύθυνση IT της Info Quest Technologies έχει στην ευθύνη της:

1. Την ανάπτυξη και υποστήριξη της κεντρικών συστημάτων SAP ERP, SAP BW, που εξυπηρετούν όλες τις εταιρείες του Ομίλου Quest.
2. Τις υποδομές LAN, WAN, MPLS, PBXs, Security (Firewalls, Antivirus, Antispam, UTMs, Cameras) Exchange Server, Printing, File Services, Azure Cloud Services και δίνει τις υπηρεσίες στις εταιρείες του Ομίλου, Info Quest Technologies και Κατάστημα Mi Store (Golden Hall & Θεσσαλονίκη), Quest Συμμετοχών, Quest Online, iStorm (6 καταστήματα στην Ελλάδα), iStorm Cyprus (2 καταστήματα στη Λεμεσό και Λευκωσία), Quest Energy (15 εταιρείες).

Αντίστοιχα, το τμήμα e-Commerce της Info Quest Technologies έχει την ευθύνη ανάπτυξης και υποστήριξης των eShops της Info Quest Technologies (questonline.gr, questoncloud.com, qzone.gr, mistore-greece.gr) καθώς και της QuestOnline (you.gr).

Με δεδομένες και τις απαραίτητες βελτιστοποιήσεις στο πλαίσιο της εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για την προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (GDPR), το 2019 πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω ενέργειες.

- Αναβάθμιση κρίσιμων υποδομών με σκοπό την αύξηση της λειτουργικότητας και της ασφάλειας (SAP R/3, Exchange Server, MS Office).
- Υλοποίηση νέας υποδομής Firewall και IDS/IPS System.
- Υλοποίηση VPN με Two Factor Authentication για απομακρυσμένους χρήστες.
- Εγκατάσταση νέου, ταχύτερου και ασφαλέστερου δικτύου Wi Fi στο Logistics Center.
- Σχεδιάστηκε εκπαιδευτικό πρόγραμμα IT δεξιοτήτων για το προσωπικό της εταιρείας με μόνιμη εφαρμογή.
- Προετοιμασία σχεδιασμού Disaster Recovery Site.

Αντίστοιχα το Τμήμα e-Commerce πραγματοποίησε τις ακόλουθες αναβαθμίσεις:

- Αναβάθμιση cloud υποδομών των sites www.questonline.gr, www.mistore-greece.gr, www.xiaomi-greece.gr από Azure Classic σε Azure Resource Manager (ARM).
- Χρήση τεχνολογιών Azure Cognitive Search και AI για την επιτάχυνση της πρόσβασης στον κατάλογο του www.you.gr.
- Μετάβαση στο Paycenter της Cardlink για το you.gr.
- Δημιουργία μηχανισμών fraud detection για το you.gr.
- Υποστήριξη πληρωμών μέσω ΔΙΑΣ IRIS για τα sites you.gr, questonline.gr, mistore-greece.gr.

Το 2019 πραγματοποιήθηκε IT Risk Assessment από εξειδικευμένο σύμβουλο. Το assessment είχε σκοπό τη διερεύνηση όλων των κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων των εταιρειών του Ομίλου και την ανάδειξη αδυναμιών σχεδιασμού ή υλοποίησης.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
• Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. • Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.	• Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. • Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.	• Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. • Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
• Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας. • Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων. • Διαθεσιμότητα των Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.	• Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας. • Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων. • Κατά τη διάρκεια του 2019 δεν καταγράφηκαν συμβάντα που να προκαλέσουν οποιασδήποτε μορφής διαρροή ή αλλοίωση δεδομένων ή διακοπή των ICT συστημάτων μικρής διάρκειας (5 λεπτών έως μιας ώρας) ή μεγάλης διάρκειας (άνω της μιας ώρας). ο Η συνολική διαθεσιμότητα παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το 2018, φθάνοντας στο ποσοστό 99,995%. ο Η εταιρεία δεν βίωσε μη προγραμματισμένη παύση εργασιών (downtime) των υπηρεσιών της, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. ο Δεν ανιχνεύθηκαν από τα εργαλεία της εταιρείας περιστατικά μη διαθεσιμότητας ή περιορισμένης διαθεσιμότητας λόγω εξωτερικής επίθεσης (denial of service). ο Δεν καταγράφηκαν συμβάντα που να προκαλέσουν οποιασδήποτε μορφής διαρροή ή αλλοίωση δεδομένων ή διακοπή των ICT συστημάτων μικρής διάρκειας (5 λεπτών έως μιας ώρας) ή μεγάλης διάρκειας (άνω της μιας ώρας)	• Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας. • Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων. • Διαθεσιμότητα των Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%. • Σχεδιασμός και υλοποίηση μέτρων περιορισμού των IT κινδύνων που αναδείχτηκαν από το IT Risk assessment που πραγματοποιήθηκε το 2019, με διεξαγωγή αναλυτικού IT audit, που θα περιλαμβάνει τεχνικές εξομοίωσης πραγματικών συμβάντων. • Αντικατάσταση του υπάρχοντος Back up Συστήματος με το σύγχρονο EMC Data Domain. • Αναβάθμιση βασικών υποδομών, με σκοπό την αύξηση της λειτουργικότητας και της ασφάλειας (Qlik View σε Qlik Sense, Citrix). • Εγκατάσταση του Cisco Identity Service Engine (ISE) για την αύξηση της προστασίας του εταιρικού δικτύου. • Υλοποίηση νέων υποδομών, που συνεισφέρουν στην αύξηση της παραγωγικότητας, τον περιορισμό του κόστους λειτουργίας και τον περιορισμό των κινδύνων (Data Warehouse Management, Unified Communications, Managed Print Services). • Αναβάθμιση cloud υποδομών του site www.you.gr από Azure Classic σε Azure Resource Manager (ARM). • Μετάβαση στο Paycenter της Cardlink για τα questonline.gr, mistore-greece.gr.

Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Για την Info Quest Technologies, από το 1981 που ξεκίνησε την πορεία της, το υπεύθυνο επιχειρείν και η απόλυτη συμμόρφωση με τη νομοθεσία αποτελούν απόλυτες αξίες. Στην πορεία μας και στην εξέλιξή μας σε Όμιλο εταιρειών, οι αξίες αποτυπώθηκαν Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας του Ομίλου και διοχετεύθηκαν σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου, ταυτόχρονα με την καλλιέργεια ενιαίας κουλτούρας για όλους τους εργαζόμενους. Οι αξίες αυτές αποτελούν και το κύριο πυλώνα που στηρίζει τη φήμη και την αξιοπιστία της εταιρείας μας επί σχεδόν 40 χρόνια.

Έχουμε υιοθετήσει πλήρως τις αρχές και αξίες που έχει διατυπώσει ο Όμιλος και εφαρμόζουμε απαρέγκλιτα όλες τις σχετικές Πολιτικές και Διαδικασίες. Εφαρμόζουμε τη φιλοσοφία της μηδενικής ανοχής σε οποιαδήποτε παρέκκλιση από μη συμμόρφωση στη κείμενη νομοθεσία ή οποιαδήποτε απόκλιση από μη ηθικές πρακτικές.

Επιδιώκουμε τη συστηματική ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού μας γύρω από τις αρχές και τις αξίες της εταιρείας,

καθώς και σε θέματα επιχειρηματικής ηθικής και κανονιστικής συμμόρφωσης. Στο πρόγραμμα καλωσορίσματος (induction) νέων εργαζομένων, έχει σχεδιαστεί ειδική ενότητα για θέματα επιχειρηματικής ηθικής και συμμόρφωσης και παράλληλα, οι Πολιτικές και οι Διαδικασίες είναι ανηρτημένες στο εταιρικό Intranet για άμεση πρόσβαση από όλους, εργαζόμενοι συμμετέχουν στα βιωματικά σεμινάρια αρχών και αξιών που οργανώνει η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, ενώ σχετική αναφορά γίνεται στις εταιρικές συναντήσεις εργαζομένων. Παράλληλα, ως μέλος εφοδιαστικής αλυσίδας, η εταιρεία δεσμεύεται και μέσω του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών έναντι των μεγάλων προμηθευτών της και δεσμεύει τους πελάτες της σε μία κοινή προσπάθεια απέναντι σε οποιαδήποτε πρακτική μη τήρησης των νόμων, δωροδοκίας, διαφθοράς ή αθέμιτου ανταγωνισμού.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς και αθέμιτου ανταγωνισμού.	• Μηδενικά περιστατικά ή/και καταγγελίες για θέματα: o Διαφθοράς o Αθέμιτου ανταγωνισμού o 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. • Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο. • Ενίσχυση της επικοινωνίας και της εκπαίδευσης σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες κατά της διαφθοράς.

Ουσιαστικό θέμα

Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

Το Ανθρώπινο Δυναμικό αποτελεί το σημαντικότερο κεφάλαιο για την Info Quest Technologies. Παρέχουμε σημαντικές ευκαιρίες σε νέους ανθρώπους να εφαρμόσουν τις γνώσεις τους, να πάρουν πρωτοβουλίες, να συνεργασθούν με αξιόλογους επαγγελματίες και να εξελιχθούν. Πολλά από τα έμπειρα στελέχη της αγοράς Πληροφορικής και Επικοινωνιών ξεκίνησαν την καριέρα τους από την εταιρεία μας. Σήμερα, απασχολούμε περισσότερους από **300 εργαζόμενους** στα γραφεία μας στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη.

- 305 συνάδελφοι (206 άνδρες, 99 γυναίκες).
- 17 νέες θέσεις εργασίας το 2019.
- 127 νέοι εργαζόμενοι στην 3ετία | 40% ανανέωση τριετία.
- 20% των εργαζομένων μας είναι έως 30 ετών.
- 10 έτη είναι ο **μέσος όρος προϋπηρεσίας στην εταιρεία.**
- 38 έτη ο Μ.Ο. ηλικίας.
- **46%** των εργαζομένων μας **έχει Πτυχίο Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.**
- **15%** των εργαζομένων μας **έχει Μεταπτυχιακές Σπουδές**.

Στη σημερινή εποχή η συνεχής εκπαίδευση αποτελεί απαραίτητη συνθήκη εξέλιξης και προόδου. Αυτήν την άποψη συμμεριζόμαστε απόλυτα στην Info Quest Technologies, θέτοντας την ανάπτυξη των εργαζομένων μας ως βασική προτεραιότητα, αναγνωρίζοντας πως η επίτευξη των στόχων μας και η δημιουργία αξίας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την αξία και ποιότητα των εργαζομένων μας. Ιδιαίτερα, με δεδομένη τη δραστηριοποίησή μας στον τομέα της τεχνολογίας, η συνεχής κατάρτιση γύρω από τις νέες τεχνολογίες αποτελεί προϋπόθεση για τη σωστή εξυπηρέτηση των πελατών μας, και κατ' επέκταση της οικονομικής μας ευημερίας. Στόχος μας είναι να συμμετέχουν στα εκπαιδευτικά προγράμματα όσο το δυνατόν περισσότεροι εργαζόμενοι και η εκπαίδευση να ενισχύει τόσο τις δεξιότητες όσο και τις εξειδικευμένες γνώσεις που χρειάζεται κάθε εργαζόμενος, ώστε να ανταπεξέλθει στο έργο του, αλλά και να αναπτυχθεί ευρύτερα.

Στην εταιρεία υιοθετούμε και εφαρμόζουμε την Πολιτική Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης Εργαζομένων του Ομίλου. Το Τμήμα Ανθρωπίνων πόρων σε συνεργασία με το εξειδικευμένο τμήμα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης προσωπικού του Ομίλου, προσαρμόζει τα προγράμματα του Ομίλου στις ανάγκες της εταιρείας και σχεδιάζει συμπληρωματικά προγράμματα βάσει αναγκών σε απόκτηση νέων γνώσεων και δεξιοτήτων.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Διαχείριση Ταλέντων

Talent Development: Στο Πρόγραμμα Talent Management συμμετέχουν 21 εργαζόμενοι της εταιρείας, από διάφορες διευθύνσεις. Οι εργαζόμενοι παρακολουθούν το πρόγραμμα και επιδιώκουν να εξετάζουν στις εργασίες τους θέματα και λειτουργίες της εταιρείας, ώστε να συμβάλλουν στη βελτίωσή της.

MIND THE CODE / πρόγραμμα talent attraction: Στελέχη της εταιρείας από την τεχνική διεύθυνση e-Commerce συμμετείχαν ενεργά στη διάρκεια του προγράμματος ως mentors. Σήμερα ένας (1) απόφοιτος του προγράμματος έχει ενταχθεί στην ομάδα e-Commerce Technical της εταιρείας.

Διαρκής Εκπαίδευση

Mini MBA

Στελέχη της εταιρείας παρακολουθούν συστηματικά το πρόγραμμα Quest Mini MBA. Συνολικά έχουν ολοκληρώσει το πρόγραμμα 31 εργαζόμενοι και στον 4ο κύκλο συμμετείχαν 7 εργαζόμενοι.

Προγράμματα e-Learning

Το 2ο τρίμηνο του 2019 η εταιρεία έδωσε τη δυνατότητα σε όλους τους εργαζομένους να αξιοποιήσουν την πλατφόρμα Linkedin Learning για την ενίσχυση των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους. Ταυτόχρονα για αρκετούς ρόλους δημιούργησε "learning paths" καθοδηγώντας τους εργαζόμενους στην εκπαιδευτική διαδικασία και επιλογές. Την πλατφόρμα αξιοποίησαν συστηματικά 67 εργαζόμενοι. Επιπλέον δόθηκε σε 8 εξειδικευμένα στελέχη πρόσβαση στην πλατφόρμα Pluralsight.

Story Telling & Presentation Skills

Το πρόγραμμα απευθύνονταν στο Top Management της εταιρείας και το παρακολούθησαν οι 8 διευθυντές της εταιρείας.

Τεχνικές και Επαγγελματικές Εκπαιδεύσεις

Οι τεχνικές εκπαιδεύσεις / πιστοποιήσεις πραγματοποιούνται σε συνεργασία με τους συνεργαζόμενους οίκους και με βάση τους μελλοντικούς στόχους της εταιρείας. Τις εκπαιδεύσεις παρακολουθούν τόσο εργαζόμενοι της Εμπορικής και Τεχνικής Διεύθυνσης, όσο και εργαζόμενοι των IT/eCommerce που υποστηρίζουν τις κρίσιμες υποδομές της εταιρείας.

Το 2019 οι μηχανικοί της εταιρείας παρακολούθησαν 586 ώρες εκπαίδευσης και έλαβαν 21 νέες πιστοποιήσεις από τους Οίκους Microsoft, HPE, IBM, Cisco, Dell.

Ενίσχυση Ομαδικότητας

Team Building Event: Το πρόγραμμα παρακολούθησαν οι 11 Διευθυντές και ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας.

Ομιλικό portal "HereWeAre" & Εφαρμογή Orion: Το σύνολο των εργαζομένων έχει πρόσβαση στο εξειδικευμένο portal του Ομίλου "HereWeAre" για θέματα ανάπτυξης προσωπικού, καθώς και στην εφαρμογή Orion για τη διαχείριση όλων των παραμέτρων που αφορούν σε θέματα ανθρωπίνου δυναμικού άδειες, αξιολογήσεις, εκπαιδεύσεις κ.λπ.

Θεσμός «Ξεχωρίζω»: Μία συστηματική διαδικασία ενδυνάμωσης της εταιρικής κουλτούρας, αποτελεί ο θεσμός του Υπαλλήλου του 4μηνου («Ξεχωρίζω») όπου μπορούν να συμμετέχουν και να προτείνουν όλοι οι εργαζόμενοι συναδέλφους που πιστεύουν ότι αξίζει να διακριθούν, συνδέοντας τις προτάσεις τους με τις αξίες και αρχές του Ομίλου.

Επικοινωνία Διοίκησης - Εργαζομένων: Για την κοινή κουλτούρα και κατανόηση από όλους τους εργαζόμενους των επιδιώξεων και στόχων της εταιρείας, σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η αδιάλειπτη επικοινωνία της Διοίκησης μαζί τους. Κάθε χρόνο πραγματοποιείται η ετήσια συνάντηση των εργαζομένων (Kick off), ενώ συναντήσεις με τα διάφορα τμήματα και Διοικητική ομάδα πραγματοποιούνται σε εβδομαδιαία, μηνιαία και τριμηνιαία βάση. Η εταιρεία διαθέτει εσωτερικό σύστημα online επικοινωνίας (yammer), και προτρέπει τους εργαζόμενους να εκφράζουν ελεύθερα γνώμες και ιδέες. Η αμφίδρομη επικοινωνία επιδιώκεται συστηματικά από την εταιρεία και εξετάζονται με προσοχή οι εισηγήσεις.

Το 2019 ξεκίνησε ο θεσμός του «Breakfast με τον CEO», όπου εργαζόμενοι είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε μια χαλαρή, εκτός του χώρου του γραφείου συνάντηση με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, για ανταλλαγή απόψεων. Η πρωτοβουλία πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το τελευταίο τρίμηνο του έτους, είχε πολύ μεγάλη ανταπόκριση, προέκυψαν ενδιαφέρουσες ιδέες και συμπεράσματα και θα συνεχιστεί και το 2020.

Η διετής έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων αποτελεί ένα εξαιρετικά χρήσιμο εργαλείο επικοινωνίας εργαζομένων Διοίκησης και λαμβάνεται υπόψη με τη δέουσα σοβαρότητα.

Σύμφωνα με την τελευταία έρευνα Ικανοποίησης Προσωπικού που πραγματοποιήθηκε το 2019, η υψηλότερη ικανοποίηση ήταν στο αντικείμενο της εργασίας και την εργασιακή ασφάλεια ενώ σημεία που χρήζουν βελτίωση αναδείχτηκαν η περιοχή των αμοιβών παροχών και η περιοχή της εκπαίδευσης.

Η Διοίκηση της εταιρείας λαμβάνει πάντα υπόψη τα αποτελέσματα της έρευνας, τα αξιολογεί και προχωράει σε ανάλογες δράσεις. Μία εξ' αυτών ήταν και η επένδυση στο e-learning κατά το 2019.

Εκπαίδευση Εργαζομένων

Εκπαίδευση Εργαζομένων	2018	2019
Σύνολο εργαζομένων	288	305
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	2.909	9.386
Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	10,1	30,8

Το 2019 εκπαιδεύτηκαν 212 εργαζόμενοι (το 70% του συνόλου). Η μεγάλη αύξηση των ανθρωποωρών εκπαίδευσης οφείλεται στην επένδυση σε e-learning εκπαιδεύσεις.

Εκπαίδευση Εργαζομένων ανά φύλο (ώρες)	2018		2019	
	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	2.014	895	7.044	2.342
Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	10,3	9,7	34,2	23,7

Η διαφορά στον Μ.Ο. εκπαίδευσης ανδρών γυναικών οφείλεται στον σημαντικά μεγαλύτερο αριθμό ανδρών που ανήκουν στις τεχνικές / e-commerce υπηρεσίες, όπου πραγματοποιήθηκε και ο μεγαλύτερος όγκος της εκπαίδευσης e-learning. Σημειώνεται ότι στην εκπαίδευση συμμετείχε το 70% των γυναικών και το 70% των ανδρών εργαζόμενων.

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά κατηγορία εργαζομένων	2018	2019
Διοίκηση	44,3	72,8
Υποστηρικτικές υπηρεσίες	15,8	42,7
Εμπορικό	9,2	38,1
Τεχνικό	6,9	27,2
Operations	6	10,3

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η αξιολόγηση αποτελεί για την εταιρεία μία σημαντική διαδικασία βελτίωσης και εξέλιξης. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης πραγματοποιείται αυτοαξιολόγηση του εργαζομένου, αναλυτική συζήτηση με τον προϊστάμενο, συμφωνούνται οι ατομικοί στόχοι και οι περιοχές βελτίωσης. Κάθε χρόνο αξιολογείται το σύνολο (100%) των εργαζομένων ανεξαρτήτως βαθμίδας και φύλου.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
• Μ.Ο. κατάρτισης > 20 ώρες / Εργαζόμενο. • Πλατφόρμες e-learning > Χρήση από > 20 % των εργαζομένων. • 100% των εργαζομένων να λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις.	• Επίτευξη στόχου (Μ.Ο. 30,8 ώρες). • Επίτευξη στόχου (22%). • Επίτευξη στόχου (100% των εργαζομένων).	• Μ.Ο. κατάρτισης > 20 ώρες/εργαζόμενο. • Πλατφόρμες e-learning > 20 % των εργαζομένων. • Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων. • Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχει η εταιρεία (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία). • Έναρξη Project succession plan (Project Ομίλου).

Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Αποτελεί βασική μας προτεραιότητα η υγεία, ασφάλεια και ευεξία των εργαζομένων μας. Επιδίωξή μας είναι η συνεχής προσπάθεια για αναβάθμιση και δημιουργία ενός σύγχρονου και ευχάριστου εργασιακού περιβάλλοντος που προάγει την ομαδικότητα, την εξέλιξη και την αριστεία και κάνει τους εργαζόμενους πιο χαρούμενους και δημιουργικούς.

Ακολουθούμε τις γενικές κατευθύνσεις για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, όπως αυτές περιγράφονται αναλυτικά στην Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας Προσωπικού, καθώς και στην Πολιτική Φυσικής Ασφάλειας που έχει θεσπίσει ο Όμιλος. Οι πολιτικές αυτές έχουν στόχο την προστασία των εργαζομένων από ατυχήματα, τραυματισμούς, εργασιακές ασθένειες, φυσικά ή άλλα φαινόμενα, τη δημιουργία ευχάριστων και ασφαλών χώρων εργασίας και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των εργαζομένων.

Υγεία και Ασφάλεια

Κατά το 2019:

- Συνεχίστηκε σε συνεργασία με εξωτερικό εξειδικευμένο συνεργάτη η εκπαίδευση των ομάδων πυρασφάλειας σε όλα τα κτήρια της εταιρείας και έγιναν ασκήσεις ετοιμότητας και εκκένωσης κτηρίων, σε περίπτωση έκτακτου περιστατικού. Χαρακτηριστική ήταν η άμεση εκκένωση και συντονισμός όλων των εργαζομένων στον σεισμό που έπληξε την Αθήνα το 2019.
- Εργαζόμενοι της εταιρείας ανταποκρίθηκαν στην εθελοντική αιμοδοσία για την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου.
- Πραγματοποιήθηκε -όπως κάθε χρόνο- έλεγχος, αναβάθμιση και συντήρηση όλων των μέσων που χρησιμοποιούνται από το Logistics center και επικαιροποιήθηκαν όλες οι σχετικές διαδικασίες.

COVID-19

Παρά το γεγονός ότι η πανδημία COVID-19 είναι εκτός του εύρους της Έκθεσης ωστόσο λόγω της σοβαρότητας του θέματος, παρουσιάζουμε εν συντομία τις ενέργειες που ανέλαβε η εταιρεία μας. Αναλυτική αναφορά των μέτρων θα παρουσιασθεί στην Έκθεση 2020.

Κατά την πανδημία COVID-19 η εταιρεία έλαβε άμεσα μέτρα για την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων της. Πάνω από το 80% των εργαζομένων στα γραφεία εργάσθηκαν από το σπίτι, ενώ εκπονήθηκε ένα ολοκληρωμένο πλάνο λειτουργίας για τις υπηρεσίες / εργαζόμενους όπου ήταν απαραίτητη η παρουσία τους για τη συνέχιση της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποια από τα μέτρα που ελήφθησαν:

- απομάκρυνση των γραφείων των εργαζομένων στις οικονομικές υπηρεσίες,
- βάρδιες στο τεχνικό τμήμα,
- διαχωρισμός σε τομείς και βάρδιες στο Logistics Center,
- διάθεση υλικών (μάσκες & γάντια),
- εντατικοποίηση της καθαριότητας και της απολύμανσης,
- συστηματική ενημέρωση.

QUEST EUZHN / Ευεξία και ποιότητα ζωής

Ψυχολογική υποστήριξη

Συμμετείχαμε στην πρωτοβουλία του Ομίλου που συνεργάστηκε με την EAP HELLAS, για την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης στους εργαζομένους και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Ομάδα Μαραθωνίου

Με την πολυπληθέστερη ομάδα των τελευταίων ετών, περισσότεροι από 20 εργαζόμενοί μας έτρεξαν τα 5 χλμ., 10 χλμ. και Μαραθώνιο στον Αυθεντικό Μαραθώνιο της Αθήνας.

Γυμναστήριο

Λειτουργούμε σε κεντρικό μας κτήριο επί της οδού Αργυρουπόλεως πλήρες, σύγχρονο γυμναστήριο και προτρέπονται οι εργαζόμενοι στην αξιοποίησή του.

Pilates

Δύο φορές την εβδομάδα πραγματοποιούνται μαθήματα Pilates σε κτήριο της εταιρείας. Το 2019 πραγματοποιήθηκαν 53 ώρες μαθήματος με 4 συμμετέχοντες κατά μέσο όρο.

Wellness Days

Στο πλαίσιο της δράσης "wellness days" σε όλα τα κτήρια της εταιρείας πραγματοποιήθηκαν δράσεις από επαγγελματίες για τη διαχείριση του άγχους και την υγιεινή διατροφή, καθώς και για ασκήσεις stretching στο γραφείο. Παράλληλα, στο πλαίσιο της παρότρυνσης για μία πιο υγιεινή διατροφή, προσφέρθηκαν φρούτα σε όλους τους εργαζόμενους.

Special Days

Στο πλαίσιο της δράσης "special days" καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς πραγματοποιήθηκαν πλήθος δράσεων όπως:

- Συμβολικό δώρο στις εργαζόμενες την ημέρα της γυναίκας.
- Δράση «Με το παιδί στη δουλειά» - με επίσκεψη γνωριμίας και απασχόληση των μικρών παιδιών στον χώρο εργασίας των γονέων.
- Ετήσιο party Ομίλου και Χριστουγεννιάτικο party για τα παιδιά.
- Συμβολικό δώρο στα παιδιά εργαζομένων που ξεκινούν στην πρώτη δημοτικού κατά την έναρξη της σχολικής χρονιάς.
- Δώρα σε ξεχωριστές για τους εργαζόμενους στιγμές, όπως γάμοι, είσοδος παιδιού στο Πανεπιστήμιο κ.ά.
- «Early Friday» - Νωρίτερη αποχώρηση από το γραφείο στα γενέθλια και την Παρασκευή κατά τους καλοκαιρινούς μήνες.
- Οργάνωση και παρακίνηση για συμμετοχή σε εθελοντικές πρωτοβουλίες, όπως το charity bazzar (μαγειρική).

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Κατά το 2019 δεν υπήρχαν εργατικά ατυχήματα, ασθένειες/ θάνατοι που να σχετίζονται με την εργασία και κατ' επέκταση δεν προέκυψαν χαμένες ημέρες εργασίας λόγω αυτού. Ακολουθεί ο δείκτης απουσιασμού (AR) για την εταιρεία που οφείλεται σε ασθένειες κ.λπ. μη σχετικές με την εργασία.

Δείκτης απουσιασμού / Absentee Rate (AR) εργαζομένων	2018			2019		
	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Ελλάδα (Αττική)	0,6%	1,6%	0,9%	0,9%	1,3%	1,0%
Ελλάδα (Θεσ/κη)	0,4%	3,5%	1,8%	3,3%	3,1%	3,2%

Στα γραφεία της Θεσσαλονίκης υπάρχουν μόνο 9 εργαζόμενοι. Τα ποσοστά διαμορφώθηκαν κυρίως λόγω δύο μακροχρόνιων ασθενειών εργαζόμενων.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.	Επίτευξη στόχου.	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.
Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.	Επίτευξη στόχου.	Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.
Εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.	Επίτευξη στόχου.	Εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.
Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.	Επίτευξη στόχου.	Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.

Ουσιαστικό θέμα

Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας

Πώς το διαχειριζόμαστε

Ως υπεύθυνο μέλος της εφοδιαστικής αλυσίδας, αναπτύσσουμε την επιχειρηματική μας δραστηριότητα με πλήρη συναίσθηση της ευθύνης μας για μείωση των πιθανών αρνητικών συνεπειών στο περιβάλλον, προσαρμόζοντας συστηματικά τις επιχειρηματικές μας πρακτικές στις ανάγκες προστασίας του περιβάλλοντος και εξοικονόμησης πόρων. Φέρουμε πιστοποίηση κατά το Πρότυπο ISO 14001:2015 για το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης που εφαρμόζουμε, ενώ επιπλέον εναρμονιζόμαστε με την Πολιτική Περιβάλλοντος και τις αρχές και στόχους που θέτει ο Όμιλος.

Παράλληλα:

- Αναγνωρίζουμε και διαχειριζόμαστε κινδύνους που σχετίζονται με περιβαλλοντικά θέματα και θέτουμε στόχους βελτίωσης.
- Τηρούμε απαράκλητα τις υποχρεώσεις μας ως προς την καταβολή των τελών ανακύκλωσης που απορρέουν από τη δραστηριότητά μας.

- Επενδύουμε, αναπτύσσουμε και εφαρμόζουμε νέες ψηφιακές τεχνολογίες - με τη χρήση των οποίων μειώνεται η κατανάλωση πόρων (χαρτιού, καυσίμων, κ.ά.) και βελτιώνεται η παραγωγικότητα.
- Παρέχουμε τεχνικές υπηρεσίες – service, αναβάθμιση συσκευών κ.ά. – που συμβάλλουν στην επέκταση του χρόνου ζωής των συσκευών και στον περιορισμό της απόρριψης αυτών.
- Συμμετέχουμε στα επίσημα προγράμματα απόσυρσης, αναβάθμισης ή/και επισκευής υλικών των κατασκευαστών για τους οποίους λειτουργούμε ως εξουσιοδοτημένο Service Center.
- Διευκολύνουμε τους πελάτες και συνεργάτες μας να προωθούν προϊόντα στο επισκευαστικό κέντρο που διαθέτουμε.
- Καταμετρούμε συστηματικά το ανθρακικό μας αποτύπωμα και επιδιώκουμε κάθε χρόνο τη μείωσή του.
- Προωθούμε συστηματικά την ανακύκλωση υλικών και διαθέτουμε συλλέκτες για τα βασικά υλικά προς ανακύκλωση (χαρτί, μπαταρίες, λάμπες, κ.λπ.) σε όλες τις εγκαταστάσεις της εταιρείας.
- Συνεργαζόμαστε με εξουσιοδοτημένους φορείς για την ανακύκλωση των υλικών.
- Αντικαταστήσαμε σε όλα τα κτήρια παλαιού τύπου ηλεκτρικές συσκευές και λαμπτήρες με νέας τεχνολογίας χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας.
- Προχωρήσαμε, ήδη από το 2018, σε αντικατάσταση των πλαστικών ειδών μιας χρήσης που χρησιμοποιούσαμε, όπως ποτήρια, καλαμάκια, αναδευτήρες, –με βιοδιασπώμενα / eco friendly προϊόντα, ενώ συστηματικά επιδιώκουμε τη μείωση κατανάλωσης προϊόντων μιας χρήσης.
- Αναπτύσσουμε συστηματικά καμπάνιες εγρήγορσης των εργαζομένων και κινητοποίησης προς ένα πιο οικολογικά φιλικό τρόπο ζωής, υποδεικνύοντας απλούς τρόπους και ιδέες που μπορεί να εφαρμόσει ο καθένας μας στην καθημερινότητά του.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Η εταιρεία εισάγει και διαχειρίζεται ετησίως περισσότερα από 5,5 εκατομμύρια προϊόντα, τα οποία έρχονται στις αποθήκες της συσκευασμένα από τους κατασκευαστές και τις μεταφορικές εταιρείες , σύμφωνα με τις διεθνείς προδιαγραφές ασφαλούς διακίνησης προϊόντων.

Η εταιρεία διαχειρίζεται μη επικίνδυνα υλικά, καθώς μέχρι και τέλος του 2019 από τη λειτουργία της δεν προέκυπταν επικίνδυνα απόβλητα. Για το σύνολο των μη επικίνδυνων υλικών γίνεται σημαντική προσπάθεια να επαναχρησιμοποιούνται, ενώ τα υπόλοιπα ανακυκλώνονται σε συνεργασία με πιστοποιημένους συνεργάτες.

Ανακύκλωση υλικών συσκευασίας		
Στόχος 2019: Ο λόγος kg υλικών / αριθμό παραγγελιών <=0,318		
	2018	2019
Ανακύκλωση (kg)	153.220	115.069
Αριθμός Παραγγελιών	342.215	344.053
Επίδοση	**0,448**	**0,334**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: Ο λόγος kg υλικών / αριθμό παραγγελιών <=0,45		

Η εταιρεία στους χώρους γραφείων διαθέτει κάδους ανακύκλωσης υλικών. Στο Logistics Center απορρίπτει σε ειδικούς κάδους υλικά συσκευασίας, όπως χαρτί, νάιλον και ξύλο που δεν μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν. Τα υλικά αυτά προκύπτουν κατά τη μεταφορά των προϊόντων από τους προμηθευτές στο logistics center της εταιρείας και είναι ανάλογα της ζήτησης και των παραγγελιών. Γίνεται σημαντική προσπάθεια τα υλικά να επαναχρησιμοποιούνται περισσότερο από μία φορά στην εφοδιαστική αλυσίδα, αλλά δεν καταγράφονται, λόγω της μεγάλης πολυπλοκότητας που συνεπάγεται η πολλαπλή επαναχρησιμοποίηση.

Ως εκ τούτου ο δείκτης που παρακολουθείται ως πιο σχετικός με τη φύση της δραστηριότητας και των παραγόμενων προς ανακύκλωση υλικών είναι ο λόγος του βάρους των υλικών προς τον αριθμό των παραγγελιών. Ο στόχος είναι ο λόγος να παραμένει σταθερός.
Το 2018 και το 2019 διαφοροποιήθηκε το μείγμα πελατών της εταιρείας κυρίως λόγω της μεγάλης αύξησης των πωλήσεων προϊόντων Xiaomi και μαζικών παραδόσεων σε μεγάλους retailers. Ως αποτέλεσμα πραγματοποιήθηκαν λιγότερες παραγγελίες μεγαλύτερης αξίας.
Η εταιρεία με δεδομένη τη διαφοροποίηση αυτή προχωρά σε αναδιαμόρφωση του στόχου για το 2020 σε <0,45.

Ανακύκλωση συσκευών		
Στόχος 2019: Ο λόγος kg υλικών / κύκλο εργασιών < 42		
	2018	**2019**
Ανακύκλωση (kg)	6.405	3.095
Κύκλος εργασιών (€ εκατ.)	155,78	188,86
Επίδοση	**41,12**	**16,39**
ΣΤΟΧΟΣ 2020: Ο λόγος kg υλικών / αριθμό παραγγελιών <42		

Ο δείκτης που παρακολουθείται ως πιο σχετικός με τη φύση της δραστηριότητας και των παραγόμενων προς ανακύκλωση συσκευών είναι ο λόγος του βάρους των συσκευών προς ανακύκλωση προς τον κύκλο εργασιών της εταιρείας.

Μείωση υλικών μίας χρήσης

- Κατανάλωση από εργαζόμενους και επισκέπτες -κατά προσέγγιση - 13.600 βιοδιασπώμενων καλαμακίων και 52.500 βιοδιασπώμενων ποτηριών (έναρξη πρακτικής Οκτώβριος 2018).
- Μείωση στην τοποθέτηση μικρών σακουλών στους ατομικούς κάδους απορριμμάτων σε συνεργασία με την εταιρεία καθαριότητας, με αποτέλεσμα τη χρήση 32.000 συνολικά και 4.000 λιγότερων σε σχέση με το 2018. Διεξαγωγή ενημερωτικών καμπανιών που απευθύνονταν στους εργαζόμενους, με κύριο στόχο την ευαισθητοποίηση στη χρήση φιλικών προς το περιβάλλον υλικών και κυρίως στη μείωση κατανάλωσης υλικών μιας χρήσης.
- Τοποθέτηση κάδων ανακύκλωσης σε περισσότερα σημεία, καθώς και στα καταστήματα Mi Stores.

ΣΤΟΧΟΙ 2020

- Χρήση βιοδιασπώμενων υλικών, όπου είναι εφικτό.
- Περαιτέρω εγρήγορση των εργαζομένων για μία πιο «πράσινη» καθημερινότητα.

Μείωση κατανάλωσης χαρτιού

Το έργο Paperless Office που υλοποιούμε στο πλαίσιο του ψηφιακού μας μετασχηματισμού, αφορά στην ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, εγκρίσεων και ψηφιακών υπογραφών. Το έργο αυτό επιπροσθέτως των κύριων στόχων του που αφορούν στην αυτοματοποίηση διαδικασιών, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας, έχει ως πολύ σημαντική θετική επίπτωση τη μείωση χρήσης και διακίνησης χαρτιού.

Ενδεικτικά, με τη χρήση της πλατφόρμας, μέσα στο 2019, εξοικονομήθηκαν περισσότερες από 30.000 εκτυπώσεις σελίδων συμβάσεων. Η διαδικασία ολοκληρώθηκε ταχύτατα, εξοικονομήθηκαν περισσότερες από 300 ανθρωποώρες και η ικανοποίηση των χρηστών από την αξιοποίησή της ήταν ιδιαίτερα υψηλή.

Το 2020 προγραμματίζεται η χρήση της υπηρεσίας από όλη την εταιρεία.

ΣΤΟΧΟΙ 2020

- Διερεύνηση Managed Print Services.
- Ολοκλήρωση paperless project.

Κατανάλωση ενέργειας

Η εταιρεία υλοποιεί συστηματικά ενέργειες για τη μείωση της ενέργειας που καταναλώνει, προβαίνοντας σε αναβάθμιση των εργασιακών χώρων της. Παρακολουθεί στόχους, ανάλογους με τους στόχους που έχει θέσει ο Όμιλος για το συγκεκριμένο θέμα, δηλαδή την ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m^2) / € εκατ. κύκλου εργασιών & ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 ανά έτος (kt CO_2) / € εκατ. κύκλου εργασιών.

Κατανάλωση ενέργειας	2018	2019
Κύκλος Εργασιών (€ εκατ.)	**155,78**	**188,86**
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m^2)	**88,30**	**88,98**
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 (kt CO_2)	**1,20**	**1,21**
Ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m^2) / € εκατ. κύκλου εργασιών	**0,57**	**0,47**
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 ανά έτος (kt CO_2) / € εκατ. κύκλου εργασιών	**0,08**	**0,06**

Στόχο της εταιρείας αποτελεί η ετήσια ενεργειακή ένταση (kWh/m^2) / € εκατ. κύκλου εργασιών και το ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 ανά έτος (kt CO_2) / € εκατ. κύκλου εργασιών να παραμένουν σταθερά στο επίπεδο του 2018, ήτοι 0,57 και 0,08 αντίστοιχα. Ο στόχος επετεύχθη για το 2019 με βελτίωση.

Ο στόχος παραμένει ίδιος και για το 2020.

Info Quest Technologies

Μελλοντικοί Στόχοι

Μελλοντικοί Στόχοι Info Quest Technologies

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ INFO QUEST TECHNOLOGIES	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ INFO QUEST TECHNOLOGIES (2020)
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας	87	• Αύξηση μεριδίου αγοράς. • Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων (EBT / Κεφάλαια) πτώση <= 10% (Λόγω της πανδημίας COVID-19). • Βελτίωση Ποσοστού Μικτής Κερδοφορίας.
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών	90	**Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών** • Διατήρηση / Βελτίωση δεικτών που περιγράφονται στο αντίστοιχο κεφάλαιο. **Εξέλιξη και Καινοτομία Υπηρεσιών και Προϊόντων** • Περαιτέρω διεύρυνση των παρεχομένων υπηρεσιών, με έμφαση στον τομέα του Collaboration / Modern Office, της ψηφιοποίησης διαδικασιών / Cybersecurity. • Ενίσχυση portfolio εξειδικευμένων λύσεων και υπηρεσιών. • Αύξηση του μεριδίου αγοράς στα smartphones, διεύρυνση των προϊόντων του οικοσυστήματος και δημιουργία νέων καταστημάτων. • you.gr: Περαιτέρω βελτιώσεις, κυρίως στον τομέα του SEO και της πιστότητας πελατών και συνεχής διεύρυνση προϊοντικής γκάμας. ***Ψηφιακός Μετασχηματισμός*** ***Paperless Organization*** • 50% των συμβάσεων να είναι ηλεκτρονικά εγκεκριμένες και υπογεγραμμένες. ***Modern Office*** • 100% των εταιρικών εφαρμογών και διαδικασιών να είναι διαθέσιμες για απομακρυσμένη εργασία. ***eCustomer*** • 100% των προϊόντων & υπηρεσιών διαθέσιμα online κανάλια πωλήσεων.
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	• Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας	98	• Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές). • Διεξαγωγή σεμιναρίων προς συνεργάτες μεταφορά τεχνογνωσίας / 1.200 ώρες ανά έτος. • Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ INFO QUEST TECHNOLOGIES	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ INFO QUEST TECHNOLOGIES (2020)
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή / και κοινωνικές επιδράσεις	99	• Mobility & IoT: +20% Πωλήσεων στα προϊόντα του Οικοσυστήματος Xiaomi. • Cloud: Αύξηση των ενεργών θέσεων εργασίας στο QuestonCloud κατά 30%. • E-Commerce: Αύξηση μεριδίου αγοράς μεγαλύτερη από την άνοδο της αγοράς e-Commerce.
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE; 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	101	• Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. • Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων. • Μηδενικά περιστατικά data breach. • Ενίσχυση εκπαίδευσης των εργαζομένων στη θεματική. • Διαθεσιμότητα των Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%. • Σχεδιασμός και υλοποίηση μέτρων περιορισμού των IT κινδύνων. • Αναβάθμιση βασικών υποδομών, με σκοπό την αύξηση της λειτουργικότητας και της ασφάλειας. • Αναβάθμιση υποδομών ηλεκτρονικών καταστημάτων.
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	103	• 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. • Ενίσχυση της επικοινωνίας και της εκπαίδευσης σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες κατά της διαφθοράς.
4 QUALITY EDUCATION; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 10 REDUCED INEQUALITIES	• Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	104	• ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο. • Πλατφόρμες e-learning > 20 % των εργαζομένων. • Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχει η εταιρεία (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων). • Αξιολόγηση του 100% των εργαζομένων. • Έναρξη Project succession plan (Project Ομίλου).

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ INFO QUEST TECHNOLOGIES	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ INFO QUEST TECHNOLOGIES (2020)
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	107	• Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων. • Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών. • Εφαρμογή ολοκληρωμένου προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS. • Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION; 13 CLIMATE ACTION	• Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας	108	• Ενίσχυση χρήσης βιοδιασπώμενων υλικών, όπου είναι εφικτό. • Περαιτέρω εγρήγορση των εργαζομένων για μία πιο «πράσινη» καθημερινότητα. • Συνέχιση καλών πρακτικών για μείωση χρήσης και επαναχρησιμοποίηση υλικών. • Διερεύνηση Managed Print Services. • Ολοκλήρωση paperless project.

Uni Systems

IT Landscape Transformation. Accomplished.

uni.systems

Η Uni Systems με μια ματιά

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

€116 εκατ.
Έσοδα

29%
Ανάπτυξη

86%
των εσόδων
από υπηρεσίες

€51 εκατ.
Συνεισφορά διεθνών δραστηριοτήτων

>30
Χώρες δραστηριοποίησης

700+
Πελάτες σε διαφορετικούς κλάδους αγοράς και γεωγραφικές περιοχές

1.350
Προμηθευτές και συνεργάτες

48%
Ανάπτυξη των εσόδων Cloud

ΕΠΕΝΔΥΣΗ ΣΕ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ, ΕΡΕΥΝΑ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ

60+
Οικοσύστημα νέων συνεργατών

35
Προτάσεις συνολικού προϋπολογισμού €91εκατ.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

113
Νέες θέσεις εργασίας

40%
Αύξηση στις δαπάνες εκπαίδευσης

800+
Επαγγελματίες και σύμβουλοι πληροφορικής

38+
Διαφορετικές εθνικότητες

Σχετικά με τη Uni Systems

Η Uni Systems, για περισσότερα από 56 χρόνια, δραστηριοποιείται ως εταιρεία σχεδιασμού, υλοποίησης και υποστήριξης Ολοκληρωμένων Λύσεων και Υπηρεσιών Πληροφορικής, εξυπηρετώντας τους πελάτες της σε κάθετες αγορές σε όλη την Ευρώπη. Συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων εταιρειών του κλάδου στην Ελλάδα[2], ενώ από το 2010 που δραστηριοποιείται στο εξωτερικό, διεκδικεί μια θέση μεταξύ των πλέον αξιόπιστων εταιρειών Πληροφορικής στην Ευρώπη, υλοποιώντας έργα κρίσιμης σημασίας τόσο για την αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και για τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα χωρών της Κεντρικής και ΝΑ Ευρώπης. Η Uni Systems είναι μονοπρόσωπη ανώνυμη εμπορική εταιρεία με έδρα την οδό Αλεξάνδρου Πάντου 19-23 στην Καλλιθέα. Η δραστηριότητά της και η πορεία της στην Πληροφορική ξεκίνησε το 1964, ούσα η πρώτη Ελληνική εταιρεία πληροφορικής που ιδρύθηκε στην Ελλάδα.

Το δυναμικό χαρτοφυλάκιό της περιλαμβάνει λύσεις που εκτείνονται από την υποδομή ενός οργανισμού (hardware και telecoms), μέχρι τις εξειδικευμένες κάθετες επιχειρησιακές εφαρμογές, ενώ πλαισιώνεται από υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Το χαρτοφυλάκιο λύσεων και υπηρεσιών διαμορφώνεται και εξελίσσεται με άξονα τις ανάγκες της αγοράς και στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών της καλύπτοντας μια ευρεία πελατειακή βάση που αποτελείται από μεγάλες επιχειρήσεις και διεθνείς οργανισμούς. Σε αυτό το πλαίσιο, η Uni Systems δεσμεύεται στην παροχή καινοτόμων και ευέλικτων λύσεων και υπηρεσιών που στόχο έχουν την ενίσχυση της θέσης των πελατών της στο ανταγωνιστικό και μεταβαλλόμενο διεθνές περιβάλλον.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην επιλογή των συνεργατών:

- στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με κορυφαίους στον τομέα τους οίκους υψηλής τεχνολογίας,
- με νεοφυείς και ευέλικτες επιχειρήσεις που παράγουν καινοτομία,
- δημιουργία οικοσυστημάτων με τη συμμετοχή διαφορετικών φορέων και οργανισμών με στόχο την ευελιξία και την εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών.

Παράλληλα, σημαντικό μέρος της δραστηριότητάς της αφιερώνεται σε ανάπτυξη λύσεων λογισμικού, ώστε να εξυπηρετεί στοχευμένα τις ανάγκες των πελατών της. Αξίζει να σημειωθεί ότι ποσοστό της τάξης του 86% των εσόδων της εταιρείας προέρχεται από την παροχή υπηρεσιών, το χαρτοφυλάκιο των οποίων περιλαμβάνει συμβουλευτικές υπηρεσίες, αξιολόγησης και ολοκλήρωσης συστημάτων, ανάπτυξης λογισμικού, διαχείρισης έργου, υπηρεσίες cloud, DevOps, infrastructure και managed services, υπηρεσίες υποστήριξης, διαχείρισης ποιότητας, σχεδιασμού προϊόντων κ.ά.

Με επίκεντρο την Ελλάδα και επιχειρηματικές οντότητες στο Βέλγιο, το Λουξεμβούργο, την Ιταλία και τη Ρουμανία, η εταιρεία εξυπηρετεί περισσότερους από 700 πελάτες σε 30 και πλέον χώρες. Τον Οκτώβριο του 2019 άλλαξε η επωνυμία σε Uni Systems συστήματα πληροφορικής μονοπρόσωπη ανώνυμη εμπορική εταιρεία και ο διακριτικός τίτλος σε Uni Systems Μ.Α.Ε. βάσει προηγούμενης απόφασης της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης. Επιπλέον, σημαντική αλλαγή σημειώθηκε σε επίπεδο συνεργασιών, καθώς ξεκίνησε η αξιοποίηση διαφοροποιημένων συνεργατικών μοντέλων στη βάση των οικοσυστημάτων.

Το Όραμά μας

Ως μια από τις ηγέτιδες εταιρείες πληροφορικής στις περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται, η Uni Systems έχει όραμα να γίνει μια από τις πλέον αξιόπιστες εταιρείες παροχής υπηρεσιών πληροφορικής στην Ευρώπη.

Η Αποστολή μας

Η αποστολή της Uni Systems είναι να ενθαρρύνει τη βιώσιμη ανάπτυξη και να επιταχύνει την πρόοδο, διασυνδέοντας απρόσκοπτα την επιχειρηματικότητα με την τεχνολογία.

Οι Αξίες μας

Η Uni Systems δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται σε μια ανταγωνιστική αγορά και δημιουργεί αξία με έρεισμα τον Όμιλο Quest, έναν από τους μεγαλύτερους, δυναμικά αναπτυσσόμενους σε στέρεη οικονομική βάση Ομίλους Εταιρειών. Η ανάπτυξή της δεν θα ήταν εφικτή εκτός ενός αξιακού πλαισίου, το οποίο ορίζεται από τρεις βασικές αξίες: το Σεβασμό, την Εμπιστοσύνη και την Προσήλωση στην Αριστεία:

- Εκτιμούμε και σεβόμαστε τους πελάτες μας, το χρόνο και τις επενδύσεις τους.
- Τιμούμε τις μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους ανθρώπους μας που στηρίζονται στην εμπιστοσύνη.
- Δεσμευόμαστε να προσφέρουμε ποιοτικές υπηρεσίες που επηρεάζουν θετικά και υπεύθυνα την επιχειρηματικότητα.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Η εταιρεία μας εφαρμόζει συγκεκριμένο σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης στοχεύοντας στην υπεύθυνη οργάνωση, λειτουργία, διαχείριση και έλεγχό της για την αύξηση της αξίας και την προάσπιση των έννομων συμφερόντων τόσο της ίδιας της εταιρείας όσο και των ενδιαφερομένων μερών της.

Ως εκ τούτου, έχουμε υιοθετήσει ένα πλαίσιο κανόνων, αρχών και πρακτικών που συνοψίζονται στα εξής:

- Ευέλικτο Διοικητικό Σχήμα που προάγει τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα.
- Ορισμός Εσωτερικού Ελεγκτή.
- Τακτική επισκόπηση και έλεγχος οικονομικών καταστάσεων.
- Εγκατάσταση συστημάτων που προάγουν την εσωτερική επικοινωνία.
- Εφαρμογή πλαισίου κανόνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Κινδύνων.

Διοικητικό Συμβούλιο

Ιωάννης Λουμάκης	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος	Ευτυχία Κουτσουρέλη	Μέλος
Απόστολος Γεωργαντζής	Αντιπρόεδρος	Μάρκος Μπιτσάκος	Μέλος
Θεόδωρος Φέσσας	Μέλος		

Οργανόγραμμα

Σημείωση: Τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχει στην ευθύνη της η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Διακρίσεις Uni Systems

Το 2019 η Uni Systems έλαβε τις παρακάτω διακρίσεις:

- **Cisco Partner of the Year.**
- **Cisco Data Center Architectural Excellence.**
- **HPE Top GreenLake as a Service Partner.**
- **Διάκριση στο ετήσιο συνέδριο συνεργατών EMEA της Red Hat** για το επίπεδο της εμπειρίας των στελεχών της, τη δέσμευση, την αφοσίωση και την εμπιστοσύνη της στην τεχνολογία της Red Hat.

Συνεισφορά στην Κοινωνία

Στόχος της Uni Systems είναι να παραμείνει ένας οργανισμός με θετικό κοινωνικό πρόσημο που σέβεται τους ανθρώπους και τις κοινωνίες που την περιβάλλουν. Σε αυτό το πλαίσιο, και σε στενή συνεργασία με τον Όμιλο Quest και τις υπόλοιπες εταιρείες του, επιλέγει να επιστρέφει αξία στην κοινωνία μέσα από συγκεκριμένες δράσεις κοινωνικής συνεισφοράς. Σε ό,τι αφορά στην κοινωνική συνεισφορά της εταιρείας, η κύρια εστίαση έγκειται στην ενίσχυση της ακαδημαϊκής κοινότητας για την υποστήριξη και ανάδειξη των νέων ταλέντων στον τομέα της τεχνολογίας και η υποστήριξη φοιτητικών ομάδων στον τομέα ανάπτυξης λογισμικού και τεχνολογίας. Παράλληλα, υλοποιούνται και δράσεις όπως η πρωτοβουλία για την οικονομική υποστήριξη του Κέντρου Προστασίας του Παιδιού Αττικής «Η Μητέρα», η ενίσχυση της πρωτοβουλίας «ΜΠΟΡΟΥΜΕ» και η δωρεά τεχνολογικού εξοπλισμού σε σχολεία και λοιπούς φορείς.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα «Συνεισφορά στην Κοινωνία» του Ομίλου Quest.

[2] *IDC Greece IT Services Market 2016–2020 Forecast and 2015 Vendor Shares 1η θέση, IDC Greece IT and Cloud Services Market 2017–2021 Forecast and 2016 Vendor Shares, 2η θέση, ICAP 40 Κορυφαίοι Κλάδοι της Ελληνικής Οικονομίας 2018 (στοιχεία 2016), Κλάδος Λογισμικού Η/Υ, 2η θέση.*

Δημιουργία αξίας <IR>

ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

INPUTS / ΕΙΣΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Ίδια κεφάλαια
- Δανεισμός

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Κτήρια
- Υποδομές IT
- Εξοπλισμός

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Πνευματική ιδιοκτησία, πατέντες, copyright
- Λογισμικό και συστήματα
- Διαδικασίες, πρωτόκολλα
- Φήμη / Εμπιστοσύνη (56 χρόνια λειτουργίας)

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού
- Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες
- Ηθικές αξίες
- Εμπιστοσύνη/αφοσίωση

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με κορυφαίους, στον τομέα τους, οίκους υψηλής τεχνολογίας και με νεοφυείς και ευέλικτες επιχειρήσεις που παράγουν καινοτομία
- Πελάτες (μεγαλύτερες εταιρείες σε Ελλάδα/εξωτερικό)

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Ενέργεια
- Νερό
- Πρώτες ύλες και υλικά

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ/ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΚΥΡΙΕΣ
- Σχεδιασμός, υλοποίηση και υποστήριξη ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής και παροχή υπηρεσιών

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ
- Business Development (διερεύνηση και σύναψη συνεργασιών με ακαδημαϊκούς και τεχνολογικούς φορείς)
- Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια
- Marketing υπηρεσιών
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)
- Διαχείριση προσωπικών δεδομένων
- Αξιολόγηση συνεργατών/προμηθευτών/ Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών
- Κοινωφελείς δράσεις και εθελοντισμός
- Περιβαλλοντική διαχείριση

OUTPUTS / ΕΚΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ & ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού
- Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
- Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain
- Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
- Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
- Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας (για την δημιουργία καινοτομίας)

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

OUTCOMES

Επιδράσεις για την εταιρεία

- Αύξηση μεριδίου αγοράς
- Επέκταση δραστηριοτήτων, εισαγωγή/ εξαγωγή τεχνογνωσίας μέσω της σχέσης με τις αγορές του εξωτερικού
- Διείσδυση σε ερευνητικά προγράμματα
- Διεύρυνση και εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών μέσω νέων συνεργασιών
- Ανάπτυξη καινοτομίας και βελτίωση γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων
- Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση
- Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου/ δημιουργία άμεσων θέσεων απασχόλησης
- Αύξηση παραγωγικότητας
- Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)
- Διακράτηση ταλέντου
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice/ best workplace
- Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη
- Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της

ΜΕΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια και της ικανοποίησης

ΠΕΛΑΤΕΣ
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ
- Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΦΟΡΕΙΣ (ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ)
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον

Uni Systems

Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια

Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, περιγράφεται στην ενότητα «Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης» της αντίστοιχης Έκθεσης του Ομίλου Quest. Ειδικότερα για τη Uni Systems, το σύνολο των αναγνωρισμένων θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης που προέκυψε από τη διαδικασία προσδιορισμού των ουσιαστικότερων θεμάτων για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019, είναι τα εξής:

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση Εταιρείας
2. Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού
3. Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
4. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
5. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
6. Υιοθέτηση πρακτικών υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας
7. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας
8. Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
9. Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
10. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
11. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων
12. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
13. Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
14. Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας
15. Μείωση της κατανάλωσης νερού
16. Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις και διοργάνωση εθελοντικών δράσεων για τους εργαζομένους

Αντίστοιχα, ο Χάρτης Ουσιαστικότητας που ακολουθεί παρουσιάζει τα αποτελέσματα (ουσιαστικά θέματα) της παραπάνω διαδικασίας για τη Uni Systems.

Uni Systems - Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Επιπλέον, η πληροφορία που αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα, βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI, παρουσιάζει για τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν τα εξής:

1. Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό:

- Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τα ουσιαστικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας (βάσει αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης)
- Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει η εταιρεία (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις)

2. Ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις:

Η πρόκληση της κάθε επίδρασης ενδέχεται να συμβαίνει σε διαφορετικές φάσεις της αλυσίδας αξίας της εταιρείας. Κατά συνέπεια, κάποιες προκαλούνται άμεσα από τον Όμιλο και κάποιες έμμεσα από κάποιο τρίτο μέρος του οποίου οι δραστηριότητες συνδέονται με την εταιρεία (downstream ή upstream).

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Μέτοχοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες
Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική Κοινότητα • Χρηματοοικονομικοί φορείς/Επενδυτική κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας (για τη δημιουργία καινοτομίας)	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική κοινότητα	✓	• Πελάτες
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	4 QUALITY EDUCATION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	• Πελάτες
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	13 CLIMATE ACTION	• Μέτοχοι	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς

Uni Systems

Ουσιαστικά Θέματα

Ουσιαστικά Θέματα

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

Πώς το διαχειριζόμαστε

Οι οικονομικές επιδόσεις της εταιρείας και η δημιουργία οικονομικής αξίας που παράγεται και διανέμεται αφορούν σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη εφόσον η οικονομική ανάπτυξη και η σταθερότητα αποτελούν εφαλτήριο δημιουργίας και βάση ενίσχυσης όλων των τομέων, αυξάνουν την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση των μετόχων, των χρηματοοικονομικών φορέων και της επενδυτικής κοινότητας και ενισχύουν το αίσθημα ασφάλειας των εργαζομένων, των συνεργατών και των προμηθευτών.

Η δημιουργία οικονομικής αξίας βασίζεται σε ένα πενταετές αναπτυξιακό πλάνο στο οποίο συμμετέχουν όλοι οι παραγωγικοί τομείς της εταιρείας και υλοποιείται βάσει συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος.

Παράλληλα, σταθεροί μηχανισμοί, όπως τα τμήματα Προϋπολογισμού και Ελέγχου, Ελέγχου Πιστώσεων και Εσωτερικού Ελέγχου ελέγχουν σε μηνιαία βάση τα οικονομικά δεδομένα.

Η Uni Systems έχει μέσο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης 9% τα τελευταία 5 χρόνια ενώ η συνεισφορά των διεθνών δραστηριοτήτων την αντίστοιχη χρονική περίοδο από €16 εκατ. έφθασε τα €51 εκατ. με μέσο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης το 26%.

Ανά αγορά, τα έσοδα προέρχονται κατά 43% από τις αγορές του εξωτερικού, κατά 36% από τον χρηματοοικονομικό τομέα, κατά 11% από τους τηλεπικοινωνιακούς φορείς και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις και κατά 10% από τον Ελληνικό δημόσιο τομέα.

Η επέκταση της εταιρείας στο εξωτερικό, συγκεκριμένα σε ιδρύματα, οργανισμούς και λοιπούς φορείς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στους μεγάλους οργανισμούς και επιχειρήσεις της ΝΑ Ευρώπης, που ξεκίνησε πριν από 10 χρόνια αποδείχθηκε αξιόλογη επιχειρηματική κίνηση. Σήμερα, βάσει αυτής, δημιουργούνται νέες ευκαιρίες, σημαντικά οικονομικά οφέλη και αξία, η οποία διανέμεται στα ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας.

Στους μεγάλους πελάτες περιλαμβάνονται οι Alpha Bank, η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η SIA, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Χημικών Προϊόντων, η Cosmote, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων, το Υπουργείο Οικονομικών, το EU-LISA, το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το Χρηματιστήριο Αθηνών, η WIND, η Ευρωπαϊκή Αρχή Αξιών και Αγορών, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κ.ά. Αξίζει να σημειωθεί ότι συνολικά περισσότεροι από 42 Οργανισμοί και Ιδρύματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι μέρος της πελατειακής βάσης της Uni Systems.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Κατά το 2019 σπάσαμε το φράγμα των €100 εκατ. σε ό,τι αφορά τα συνολικά μας έσοδα, τα οποία ανήλθαν στα €116 εκατ. επιτυγχάνοντας συνολική αύξηση 29% σε σχέση με το 2018, τα κέρδη EBITDA διαμορφώθηκαν σε €5,6 εκατ. (αυξημένα κατά 111% από το 2018), ενώ τα κέρδη προ φόρων (EBT) ανήλθαν σε €2,4 εκατ. υψηλότερα κατά 345% σε σχέση με το 2018.

Για πρώτη φορά μετά από αρκετά χρόνια σημειώθηκε σημαντική ανάπτυξη στην εσωτερική αγορά που έφθασε το 22% με έσοδα κυρίως από τον χρηματοοικονομικό τομέα, ενώ η ανάπτυξη από τις αγορές του εξωτερικού σε σχέση με το 2018 έφθασε το 39% (από €37,4 εκατ. το 2018 στα €51 εκατ. το 2019), με κύρια αγορά αυτή των Οργανισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Περισσότερα από 30 νέα μεγάλα έργα στην Ελληνική αγορά και 16 νέα συμβόλαια υπηρεσιών από οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης συνολικού προϋπολογισμού €86 εκατ. ανατέθηκαν στη Uni Systems κατά το 2019.

Για το 2020 οι αρχικές εκτιμήσεις περιλάμβαναν διατήρηση εσόδων στα ίδια επίπεδα. Με τα ισχύοντα δεδομένα που δημιούργησε η πανδημία COVID-19, η δραστηριότητα της Uni Systems εκτιμάται ότι δεν επηρεάζεται ιδιαίτερα, όσον αφορά στα έσοδά της, τουλάχιστον μεσοπρόθεσμα, δεδομένου του ανεκτέλεστου υπολοίπου συμβάσεων που ανέρχονται σε περισσότερα από €250 εκατ.

Άμεση Οικονομική αξία		2019
Οικονομική αξία που παράγεται: συνολικά έσοδα/πωλήσεις		116.561.019
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη	79.481.609
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	33.037.962
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	2.015.000
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	10.425.055
	Κοινωνικές επενδύσεις	62.758

Καταβολή Φόρων και Εισφορών	2019
Καταβολή ΦΠΑ	9.965.186
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	9.880.997
Καταβολή ΦΜΥ	4.104.314
Καταβολή λοιπών φόρων	563.938
Σύνολο	24.514.435

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης		
(€ x 1000)	**31/12/2018**	**31/12/2019**
Συνολικός δανεισμός	12	-
Μισθωτική υποχρέωση IFRS 16	5.784	5.588
Μείον: Ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	-7.797	-11.745
Καθαρός δανεισμός	-2.001	-6.156
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	27.653	26.473
Σύνολο απασχολούμενων κεφαλαίων	25.652	20.316
Συντελεστής μόχλευσης	-7,80%	-30,30%

ΣΤΟΧΟΣ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2019	ΣΤΟΧΟΣ 2020
Βελτίωση οικονομικών αποτελεσμάτων σε έσοδα, EBITDA - EBT - 105 εκ έσοδα - EBT 3% EBITDA 4,1%.	Αύξηση εσόδων κατά 29%, EBITDA 111% και EBT 345%.	Διατήρηση εσόδων, αύξηση EBITDA 8%, EBT άνω του 5%.

Ουσιαστικό θέμα

Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

Πώς το διαχειριζόμαστε

Βρισκόμαστε σε ένα κομβικό σημείο στην ιστορία της πληροφορικής. Οι αναδυόμενες τεχνολογίες σταθερά καταλαμβάνουν μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς, καθώς οι οργανισμοί αντιλαμβάνονται τη σημασία τους στις νέες ανάγκες που δημιουργούνται. Στη Uni Systems βρισκόμαστε στην κορυφή της αγοράς πληροφορικής και αυτό το οφείλουμε στην ικανότητά μας να μετασχηματιζόμαστε σε σταθερή βάση, να εξελισσόμαστε, να συμμορφωνόμαστε με τις επιταγές της εποχής και να προσεγγίζουμε ολιστικά τις ανάγκες των πελατών μας.

Το πλαίσιο λειτουργίας μας εξελίσσεται δυναμικά και περιλαμβάνει τους εξής κατευθυντήριους άξονες:

- Δέσμευση της Διοίκησης σε 5ετές πλαίσιο ανάπτυξης.
- Διατήρηση και εξέλιξη ενός πλαισίου αρχών και αξιών, το οποίο διέπει τη σχέση μας με τους πελάτες, καθώς και τις σχέσεις των εργαζομένων.
- Εκσυγχρονισμός πολιτικών και διαδικασιών, που εξασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες μας σχεδιάζονται και παρέχονται με συστηματικό τρόπο.
- Ανάπτυξη στρατηγικών συνεργασιών με διεθνούς εμβέλειας, αξιόπιστους και εξειδικευμένους προμηθευτές και συνεργάτες.
- Διαρκής προσαρμογή της εταιρείας σε νέες τεχνολογικές πλατφόρμες και λύσεις.
- Παροχή εξειδικευμένων ανθρώπινων πόρων και υποδομών που απαιτούνται για την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων μας.
- Ανάπτυξη μεθόδων και διαδικασιών για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών και την ανίχνευση δράσεων για περαιτέρω βελτίωση της εταιρείας.
- Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού.

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών

Με προτεραιότητα την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών μας, δημιουργούμε λύσεις και παρέχουμε υπηρεσίες με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους, τη μετάβασή τους σε ένα περιβάλλον που επιτρέπει την ανάπτυξη καινοτομίας και τη βιώσιμη ανάπτυξή τους.

Βάσει της Πολιτικής Ποιότητας που εφαρμόζεται, φροντίζουμε σε τακτά διαστήματα να ανιχνεύουμε τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών μας. Βασικό σημείο της εν λόγω Πολιτικής είναι η ετήσια έρευνα ικανοποίησης πελατών που διεξάγουμε μεταξύ επιλεγμένων ομάδων αυτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Διαδικασία της «Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών».

Εξέλιξη και Καινοτομία Υπηρεσιών, Ολοκληρωμένων Λύσεων και Προϊόντων

Σημαντική τεχνογνωσία μεταφέρεται στις τεχνικές ομάδες μας μέσω των υλοποιήσεων που λαμβάνουν χώρα τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Οι τεχνικές ομάδες μας έρχονται σε επαφή και εξελίσσουν τις γνώσεις τους σε λύσεις και υπηρεσίες που αφορούν σε τεχνολογίες αιχμής. Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι υλοποιούνται λύσεις cloud, IT security, managed services, DevOps, big data analytics, οι οποίες πλαισιώνονται από τις αντίστοιχες συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους πελάτες μας.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών

Για το 2019 πραγματοποιήθηκε ιδιαίτερα στοχευμένη έρευνα όπου τα αποτελέσματα ικανοποίησης των πελατών μετρήθηκαν σε 3 διακριτούς τομείς:

- Την Πελατειακή βάση εκτός Πελατών ΕΕ, που περιλάμβανε τους πελάτες του Τηλεπικοινωνιακού Τομέα, του Τραπεζιτικού, του Δημοσίου, του Εξωτερικού και του Ιδιωτικού τομέα.
- Τους πελάτες της ΕΕ στους οποίους η Uni Systems εκτελεί αποκλειστικά τις υπηρεσίες που προβλέπονται στη Σύμβαση.
- Τους πελάτες της ΕΕ στους οποίους η Uni Systems παρέχει υπηρεσίες και συμμετέχει ως μέρος Κοινοπραξίας.

Ο λόγος που πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών ανά τομέα ήταν για την αποκρυπτογράφηση των παραγόντων επιτυχίας για κάθε τομέα, ώστε να τεθούν πιο στοχευμένες δράσεις βελτίωσης.

Τα ερωτηματολόγια απεστάλησαν σε εκπροσώπους 65 Πελατών.

Συμμετέχοντες Πελάτες	
Ιδιωτικοί οργανισμοί	**11**
Διεθνείς οργανισμοί	**15**
Οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης	**16**
Περιφέρειες	**4**
Οργανισμοί του ευρύτερου δημόσιου τομέα	**10**
Τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι	**3**
Χρηματοοικονομικοί οργανισμοί	**6**

Στόχος ήταν η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών στα παρακάτω κριτήρια:

- Συνολική Αξιολόγηση του Προφίλ της Uni Systems.
- Ικανότητα Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Τακτική Επικοινωνία και Ενημέρωση.
- Ανταπόκριση στις απαιτήσεις / ανάγκες του πελάτη.
- Συνεργασία Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Ποιότητα Υπηρεσιών.
- Ποιότητα Συνοδευτικής Τεκμηρίωσης.

Αποτελέσματα Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών	
Εξαιρετική / Άνω του ικανοποιητικού αξιολόγηση	65%
Ικανοποιητική αξιολόγηση	16%
Απαιτείται βελτίωση / Μη ικανοποιητικό	18%
ΔΞ/ΔΑ	1%

Οι κύριες προτάσεις για βελτίωση που τέθηκαν από τους πελάτες αφορούν στις παρακάτω περιοχές:

- Οι Αρχιτεκτονικές λύσεις που προσφέρονται για την ανάπτυξη λογισμικού να είναι πιο καινοτομικές.
- Η τεκμηρίωση που συνοδεύει κάθε παράδοση του λογισμικού να είναι πιο αναλυτική.
- Να τηρούνται χωρίς παρέκκλιση τα χρονοδιαγράμματα των παραδόσεων.

Έχοντας αφουγκραστεί τις προτάσεις των πελατών μας, έχουμε ήδη προβεί σε ενέργειες βελτίωσης και συγκεκριμένα:

- Ιδρύθηκε νέα Διεύθυνση Καινοτομίας, Έρευνας και Ανάπτυξης που αναπτύσσει συνεργασίες με Εκπαιδευτικά Ιδρύματα στην Ελλάδα και στις χώρες της ΕΕ με στόχο να εισάγει νέες Τεχνολογίες στην εταιρεία που προκύπτουν από τη νεότερη ερευνητική δραστηριότητα.
- Ιδρύθηκε νέα δομή στην Τεχνική Διεύθυνση Ανάπτυξης Λογισμικού η οποία απαρτίζεται από έμπειρους Architects, οι οποίοι θα σχεδιάζουν την Αρχιτεκτονική των προσφερόμενων λύσεων και θα κατευθύνουν τις ομάδες υλοποίησης σε όλα τα στάδια της ανάπτυξης λογισμικού.
- Διευρύνθηκε η Ομάδα Διαχείρισης Ποιότητας και συμμετέχει στα μεγάλα και σύνθετα έργα, ώστε να ελέγχει την τήρηση των διαδικασιών, να βελτιώσει την ποιότητα των παραδοτέων εγγράφων και να βοηθήσει στη διάχυση των βέλτιστων πρακτικών σε όλες τις ομάδες ανάπτυξης λογισμικού.
- Υλοποιήθηκαν πλατφόρμες συνεργασίας (collaboration platforms) και χρησιμοποιούνται από όλες τις ομάδες ανάπτυξης, με στόχο να γίνεται η καταγραφή όλων των δραστηριοτήτων και να διαφαίνονται εγκαίρως θέματα που ενδέχεται να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις.
- Προσφέρθηκαν πλατφόρμες online εκπαίδευσης στο ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας για τη διαρκή ανάπτυξη των δεξιοτήτων του, ενώ σε κάθε ετήσια αξιολόγηση καθορίζεται ένα πλάνο εκπαίδευσης προσαρμοσμένο στις ανάγκες κάθε προφίλ εργαζομένου με στόχο τη διαρκή βελτίωση και επικαιροποίηση των γνώσεων τους (learning path).
- Δημιουργήθηκαν ομάδες Business Development σε όλους τους Τομείς Αγοράς.

Το 2019, λάβαμε ένα παράπονο από επιχειρησιακό πελάτη που αφορούσε καθυστερήσεις σε ημερομηνίες παραδόσεων, καθώς και στην έλλειψη έμπειρου Αρχιτέκτονα που θα καθοδηγεί την συγκεκριμένη ομάδα. Στο πλαίσιο αυτό, προχωρήσαμε σε άμεση διερεύνηση των αιτιών του παραπόνου και προβήκαμε σε διορθωτικές ενέργειες με παράλληλη ενημέρωση του πελάτη, ο οποίος και κατά την τελευταία Επιτελική Συνάντηση (Steering Committee Meeting) κατέδειξε την προφανή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η Διεύθυνση Ποιότητας της εταιρείας μας παρακολουθεί στενά την υλοποίηση των βελτιωτικών μέτρων ως προς την αποτελεσματικότητά τους και ενημερώνει ανά τρίμηνο τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και τους Διευθυντές των Μονάδων.

Εξέλιξη και Καινοτομία Υπηρεσιών, Ολοκληρωμένων Λύσεων και Προϊόντων

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε το 2019 στην ανανέωση υφιστάμενων υπηρεσιών και λύσεων, καθώς και στην υιοθέτηση και τη δημιουργία νέων. Σε αυτό το πλαίσιο, έχει καταγραφεί σειρά ενεργειών και επενδύσεων.

Επένδυση σε Καινοτομία, Έρευνα και Ανάπτυξη

Το 2018 συστάθηκε νέα Διεύθυνση Καινοτομίας, Έρευνας και Ανάπτυξης με βασική δραστηριότητα τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων στον τομέα της Έρευνας, Ανάπτυξης και Καινοτομίας, την επέκταση σε νέες αγορές και την περαιτέρω εξειδίκευση σε καινοτόμες τεχνολογίες. Για να επιτευχθούν οι στόχοι της Διεύθυνσης, τα στελέχη της προχώρησαν σε εκτενή διερεύνηση και σύναψη συνεργασιών με ακαδημαϊκούς και τεχνολογικούς φορείς, με στόχο την παραγωγή γνώσης και τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών.

Η νεοσύστατη Διεύθυνση Καινοτομίας, Έρευνας και Ανάπτυξης κατά το 2019 προχώρησε στην υποβολή προτάσεων για έργα Έρευνας και Καινοτομίας τόσο σε Ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης (π.χ. Horizon, UIA, CEF), όσο και σε Ελληνικά αντίστοιχα προγράμματα. (π.χ. Ερευνώ-Δημιουργώ-Καινοτομώ, ΣΣΚ-ΕΣΠΑ).

Συγκεκριμένα:

- Αναπτύχθηκε ένα αξιόπιστο οικοσύστημα 60 συνεργατών που υποστήριξε τη συνολική προσπάθεια. Περιλαμβάνει πανεπιστημιακούς και ακαδημαϊκούς φορείς, τεχνολογικά ιδρύματα και ιδρύματα Έρευνας και Ανάπτυξης, νεοφυείς επιχειρήσεις, μικρομεσαίες επιχειρήσεις με σημαντική εξειδίκευση, πελάτες και συνεργάτες.
- Κατατέθηκαν 35 προτάσεις συνολικού προϋπολογισμού €91 εκατ. Από τις εν λόγω προτάσεις, οι 18 υποβλήθηκαν σε Ελληνικά Προγράμματα και οι 17 σε Ευρωπαϊκά προγράμματα, 13 εκ των οποίων υπάγονταν στο πρόγραμμα Horizon 2020. Αποτέλεσμα της προσπάθειας ήταν η ανάθεση 5 Ευρωπαϊκών έργων συνολικής αξίας €1,8 εκατ.
- Συμμετείχαμε ως βασικό χρηματοδοτούμενο μέλος σε 5 προτάσεις clusters AI, Smart City, Industry 4.0, Canabis, eHealth.
- Αναλήφθηκε η πρωτοβουλία για τη δημιουργία, προετοιμασία και την υποβολή προτάσεων 3 innovation clusters, IoT, Digital Construction, Culture.

- Εκπονήθηκε νέα στρατηγική για Έξυπνες Πόλεις και Αστική Ανάπτυξη (Smart mobility, Smart Parking, Smart Water).
- Παρουσιάστηκαν ευκαιρίες για την ανάπτυξη IoT λύσεων σε διάφορους τομείς της αγοράς και αναπτύχθηκε ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο λύσεων και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που καλύπτει ευρέως την εξυπηρέτηση των πελατών και περιλαμβάνει την ολοκλήρωση συστημάτων και πλατφορμών, την προσαρμογή λογισμικού και την παροχή έξυπνων εφαρμογών για Πόλεις, Εργοστάσια, Κτήρια, Υγεία, Τουρισμό, Γεωργία.
- Αναπτύχθηκαν και προωθήθηκαν νέες πρακτικές για την μετατροπή των προϊόντων των πελατών σε ολοκληρωμένες πλατφόρμες εμπειρίας (Εξυπνα προϊόντα).
- Δημιουργήθηκε η ομάδα επώασης Blockchain μέσω της οποίας εντοπίστηκαν μέθοδοι επιχειρηματικής καινοτομίας και μεταφοράς τεχνογνωσίας, καλλιεργήθηκαν οργανωτικές δεξιότητες, ευθυγραμμίστηκαν οι δραστηριότητες, οι προσδοκίες, τα εργαλεία, η εμπειρία και η διείσδυση στην εγχώρια και διεθνή αγορά.
- Αναπτύχθηκαν νέες πρακτικές ανάλυσης Big Data και σχετικό Κέντρο Αριστείας. Σχεδιάστηκε και δημιουργήθηκε νέο τμήμα, το οποίο θα απασχολείται αποκλειστικά με τις τεχνολογίες Big Data Analytics.
- Αναπτύχθηκαν περαιτέρω συνέργειες μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου Quest για θέματα καινοτομίας.
- Προσεγγίστηκαν τα θέματα της Βιομηχανίας 4.0 και της Καινοτομίας.

Παράλληλα, και σε ό,τι αφορά τις συνολικές επιδόσεις μας ως προς την ανάπτυξη της καινοτομίας, την προαγωγή της γνώσης, την παραγωγή τεχνογνωσίας και την ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού, έχουν καταγραφεί τα παρακάτω:

- Δημιουργήθηκαν ομάδες εργασίας Business Development σε όλους τους τομείς αγοράς προκειμένου να μελετηθούν οι παγκόσμιες τάσεις των αγορών, να διερευνηθούν οι επιχειρηματικές ευκαιρίες, να αξιολογηθούν νέες συνεργασίες, να διευρυνθεί η συνεργασία με τις ομάδες πωλήσεων, και, εν τέλει, να εξυπηρετηθούν με το βέλτιστο τρόπο οι ανάγκες των πελατών μας.

  - Συγκεκριμένα, η προσπάθεια του Business Development για τον Χρηματοοικονομικό τομέα και τα έτη 2020 και 2021 εστιάζεται σε λύσεις που αφορούν: α) στον ψηφιακό μετασχηματισμό των πελατών του, β) στην Τεχνητή Νοημοσύνη για την καταπολέμηση της απάτης (Anti-Fraud, γ) σε Robotics Process Automation (RPA) – ανανεώθηκε η συνεργασία μας με την ηγέτιδα εταιρεία στα Quadrants των Gartner και Everest Group, UiPath, δ) στο Data Governance μέσω τεχνολογιών της τεχνητής νοημοσύνης (AI) και του Machine Learning (ML), ε) Loan Origination (LO) & Digital OnBoarding έχοντας αναπτύξει συνεργασία με τη Newgen Software για την παγκοσμίως διακριθείσα πλατφόρμα της. Σε αυτό το πλαίσιο, θα πρέπει να γίνει ιδιαίτερη μνεία στο σύστημα Legacy Application Modernization, το οποίο έχει αναπτυχθεί εσωτερικά προκειμένου να καλύψει τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι τραπεζικοί οργανισμοί για τον εκσυγχρονισμό των παλαιού τύπου εφαρμογών και τη μετάβασή τους σε νέο ψηφιακό περιβάλλον, με χαμηλότερο κόστος και μεγαλύτερη ευελιξία.
  - Επίσης εσωτερικά ανεπτυγμένη λύση αποτελεί η Data Retention (xDR) που βασίζεται στο ανοικτό λογισμικό Elasticsearch που επιτρέπει σε τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και παρόχους υπηρεσιών Internet να διατηρούν μεγάλους όγκους δεδομένων, να έχουν τη δυνατότητα γρήγορης αναζήτησης, να εξάγουν στατιστικά χρήσης και αυτοματοποιημένα αποτελέσματα και να δημιουργούν πολιτικές για τη διασφάλιση του αμετάβλητου των δεδομένων, ώστε να μπορούν να συμμορφώνονται με τον σχετικό κανονισμό περί διατήρησης δεδομένων.

- Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε Enterprise Information Management και Paperless office, σε εξειδικευμένες λύσεις και υπηρεσίες μετάβασης στο cloud, στον ψηφιακό χώρο εργασίας σε τεχνολογία απομακρυσμένης πρόσβασης, σε αυτοματοποίηση καθώς και Infrastructure as a Code.

- Η Διεύθυνση Λογισμικού δημιούργησε ομάδες εργασίας οι οποίες εκπαιδεύτηκαν στα αντικείμενα:

  - Big Data Analytics
  - BlockChain
  - IoT & FIWARE Integration Platform

- Σημαντική κινητικότητα υπάρχει επίσης στις λύσεις που εξυπηρετούν πολιτιστικούς οργανισμούς. Συγκεκριμένα: α) η λύση CultureMapp, επεκτείνεται ώστε να εξυπηρετήσει εικονικές περιηγήσεις σε μουσεία και λοιπούς χώρους πολιτισμού, β) αναπτύσσονται λύσεις eTicketing που εξυπηρετούν συγκεκριμένες ανάγκες της κάθετης πολιτιστικής αγοράς, καθώς και γ) πράσινες λύσεις για Μουσεία. Το ανανεωμένο χαρτοφυλάκιο λύσεων πολιτισμού θα παρουσιαστεί εντός του 2020.

Ψηφιακός μετασχηματισμός της Uni Systems

Ως εταιρεία που βρίσκεται στις επάλξεις της πληροφορικής για 56 και πλέον συναπτά χρόνια, αναγνωρίζουμε ότι ο διαρκής μετασχηματισμός είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με τη βιώσιμη ανάπτυξη, την εξέλιξη και την καινοτομία. Εντός του 2019, και ως μέρος της επικαιροποίησης του Στρατηγικού Επιχειρησιακού Πλάνου των εταιρειών του Ομίλου Quest, καταγράφηκαν οι προγραμματιζόμενες δράσεις και το ευρύτερο Πλάνο Ψηφιακού Μετασχηματισμού που περιλαμβάνει σημαντικά έργα ψηφιοποίησης λειτουργιών/διαδικασιών που αναμένεται να ολοκληρωθούν εντός του 2020 και άλλα που προγραμματίζονται για το 2021.

- **Πλατφόρμα ψηφιακής και ηλεκτρονικής υπογραφής:** Στη Uni Systems, από το 2018 έχει τεθεί σε εφαρμογή πλατφόρμα ψηφιακής και ηλεκτρονικής υπογραφής της Docusign για την ηλεκτρονική διαχείριση των συμβάσεων. Χρησιμοποιείται πιλοτικά από δύο τμήματα της εταιρείας, το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού και το Τμήμα ACE ERP, όπου εκτός της μείωσης στο περιβαλλοντικό αποτύπωμα, η υπηρεσία ωφέλησε πολλαπλά την εταιρεία διότι τα συγκεκριμένα τμήματα παρουσίασαν αυξημένη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα.
- **Πλατφόρμα εσωτερικής επικοινωνίας και συνεργασίας:** Η ανάγκη για βέλτιστη και αμεσότερη ροή εσωτερικής επικοινωνίας είχε αποτυπωθεί σε προηγούμενες αξιολογήσεις του ανθρώπινου δυναμικού αλλά και σε κατ' ιδίαν συζητήσεις των εργαζομένων με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Από τα μέσα του 2019, η εταιρεία αποφάσισε να προχωρήσει στη διάθεση της πλατφόρμας Microsoft Teams για το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού και για το λόγο αυτό προχώρησε σε επένδυση ύψους €90 χιλ. ετησίως για την αγορά αδειών χρήσης Microsoft Office 365. Οι άδειες αποδόθηκαν σε όλους τους εργαζομένους ώστε να μπορούν να εργάζονται και να επικοινωνούν μέσω της πλατφόρμας. Η πλατφόρμα θα τεθεί σε πλήρη λειτουργία το Μάρτιο 2020.
- **Πλατφόρμα διαχείρισης γνώσης και ενημέρωσης:** Για την εξυπηρέτηση της ανάγκης των εσωτερικών χρηστών για μεγαλύτερη και πιο ολοκληρωμένη ενημέρωση σε ό,τι αφορά την τεχνογνωσία της εταιρείας σε διαφορετικές τεχνολογίες και μεθοδολογίες, υλοποιήθηκε έργο αναλυτικής καταγραφής και συγκέντρωσης της πληροφορίας που αφορά στα έργα που υλοποιούνται από την Τεχνική Διεύθυνση Ανάπτυξης Λογισμικού. Αξιοποιήθηκε η πλατφόρμα Confluence, η οποία ως εργαλείο διαχείρισης γνώσης επιτρέπει στα 200 και πλέον μέλη της Διεύθυνσης να έχουν πρόσβαση σε έργα και υλοποιήσεις, μεθοδολογίες και τεχνολογίες.
- **Ηλεκτρονική Διαχείριση προσλήψεων ανθρώπινου δυναμικού:** Για τη διευκόλυνση και επιτάχυνση της διαδικασίας προσλήψεων, έχει τεθεί σε εφαρμογή από το 2018 ηλεκτρονικό σύστημα που επιτρέπει την ψηφιακή διαχείριση προϋπολογισμού και τη διαχείριση αιτημάτων πρόσληψης. Το σύστημα έχει ενσωματωθεί στην πλατφόρμα HRMS που χρησιμοποιείται από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού.

Για το 2020 και το 2021, το πλάνο ψηφιακού μετασχηματισμού της Uni Systems περιλαμβάνει τις εξής υλοποιήσεις:

- **Exchange Online:** Ολοκλήρωση της υποδομής που θα επιτρέψει την εφαρμογή του Exchange Online και τη μεταφορά του στο Microsoft Azure cloud. Τα email του συνόλου της εταιρείας θα κεντρικοποιηθούν σε μια ενιαία βάση δεδομένων ώστε το ανθρώπινο δυναμικό να έχει απρόσκοπτη πρόσβαση στην ηλεκτρονική του επικοινωνία από οπουδήποτε, οποτεδήποτε και με ασφάλεια.
- **Fileserver on Cloud:** Σχεδιασμός μεταφοράς του κεντρικού εξυπηρετητή της Εταιρείας στο Microsoft Azure cloud εντός του 2020. Με τον εν λόγω σχεδιασμό, θα εξυπηρετηθεί η πρόσβαση του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού σε ένα κεντρικό σημείο αποθήκευσης, ενώ η διαχείριση θα πραγματοποιείται με μεγαλύτερη ευελιξία και ασφάλεια από τους διαχειριστές.
- **Μεταφορά κεντρικών εφαρμογών:** Μεταφορά εντός του 2020 σε δεύτερη υποδομή εφαρμογών που εξυπηρετούν σημαντικό αριθμό πελατών αλλά και εργαζομένων, οι οποίες αυτή τη στιγμή εξυπηρετούνται από την υποδομή του Data Center, ώστε να βελτιωθεί το σχέδιο αποκατάστασης σε περίπτωση καταστροφής (Disaster Recovery). Έχει ήδη υλοποιηθεί η μεταφορά των κεντρικών συστημάτων διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, ενώ εντός των προσεχών μηνών αναμένεται να μεταφερθούν επίσης η εφαρμογές κατανομής χρόνου και η υποδομή απομακρυσμένης πρόσβασης Citrix.
- **Πλατφόρμα διαχείρισης γνώσης και ενημέρωσης:** Επέκταση της λειτουργίας εντός του 2020 της πλατφόρμας Confluence και στην Τεχνική Διεύθυνση ICT & Managed Services, με στόχο να εμπλουτιστεί με περισσότερη πληροφορία και να εξυπηρετήσει επιπλέον περισσότερους από 190 μηχανικούς που αποτελούν μέλη της Διεύθυνσης.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
• Ικανοποίηση πελατών: αξιολόγηση άνω του «ικανοποιητικού» σε ποσοστό άνω του 50%. • Συνεχής βελτίωση επιδόσεων.	• Αξιολόγηση εξαιρετική / άνω του «ικανοποιητικού» 65%. • Υιοθετήθηκαν προτάσεις βελτίωσης, αναλυτικά: 1) αναδιοργάνωση τμημάτων υλοποίησης, 2) περαιτέρω επένδυση σε καινοτομία, 3) ενδυνάμωση της ομάδας Ποιότητας, 4) Αξιοποιήθηκαν πλατφόρμες συνεργασίας, 5) περισσότερες ευκαιρίες εκπαίδευσης.	• Ποσοστό ικανοποίησης άνω του 70%. • Να ληφθούν υπόψη περαιτέρω προτάσεις βελτίωσης/διορθωτικές κινήσεις όπου απαιτείται. • Ευρύτερη αναδιοργάνωση τμημάτων υλοποίησης για μεγαλύτερη ευελιξία και ανταπόκριση στις απαιτήσεις έργων.
• Επένδυση στη Διεύθυνση Καινοτομίας, Έρευνας & Ανάπτυξης.	• Δημιουργία οικοσυστήματος 60+ συνεργατών. • 35 προτάσεις συνολικού προϋπολογισμού €91 εκατ. • Βασικό χρηματοδοτούμενο μέλος σε 5 προτάσεις clusters. • Δημιουργία νέας στρατηγικής για Έξυπνες Πόλεις. • Υποβολή προτάσεων για 3 clusters καινοτομίας. • Ανάπτυξη συνεργειών μεταξύ άλλων εταιρειών του Ομίλου Quest.	• Συνέχιση της επένδυσης σε καινοτομία, αναλυτικά: 1) νέες συνεργασίες, 2) υποβολή μεγαλύτερου αριθμού προτάσεων / άνω των 40.
• Ίδρυση ομάδων Business Development.	• Ανάλυση των τάσεων και δεδομένων της αγοράς – διεύρυνση χαρτοφυλακίου λύσεων.	• Προώθηση νέων λύσεων σε πελάτες. • Νέες συνεργασίες και περαιτέρω διεύρυνση του χαρτοφυλακίου λύσεων με καινοτόμες ψηφιακές λύσεις.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
• Επένδυση σε λύσεις αναδυόμενων τεχνολογιών. • Νέες λύσεις για Πολιτιστικούς χώρους.	• Δημιουργία ομάδας επώασης Blockchain. • Δημιουργία ομάδας που ασχολείται με τα Big Data. • Εκπόνηση σχεδίου για καινοτόμες λύσεις στον πολιτιστικό τομέα και ανάπτυξη νέων συνεργασιών.	• Ανάληψη περισσότερων έργων στον τομέα των αναδυόμενων τεχνολογιών. • Λύσεις e-Ticketing και Πράσινων Μουσείων για τον πολιτιστικό τομέα.
• Εξέλιξη του ψηφιακού μετασχηματισμού εντός της εταιρείας, χρήση ψηφιακής πλατφόρμας για βελτίωση εσωτερικής επικοινωνίας.	• Πιλοτική χρήση πλατφόρμας ψηφιακής και ηλεκτρονικής υπογραφής. • Έναρξη υλοποίησης πλατφόρμας εσωτερικής επικοινωνίας. • Πιλοτική χρήση πλατφόρμας διαχείρισης γνώσης και ενημέρωσης για τη Διεύθυνση Λογισμικού.	• Πλήρης υιοθέτηση πλατφόρμας εσωτερικής επικοινωνίας Microsoft Teams. • Υλοποίηση Exchange Online, μεταφορά στο Microsoft Azure: κεντρικοποίηση email για απρόσκοπτη πρόσβαση στην πληροφορία. • Μεταφορά κεντρικού εξυπηρετητή και κεντρικών εφαρμογών στο cloud για απρόσκοπτη πρόσβαση στην πληροφορία. • Υιοθέτηση πλατφόρμας διαχείρισης γνώσης και ενημέρωσης και από άλλα τμήματα.

Ουσιαστικό θέμα

Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας

Πώς το διαχειριζόμαστε

Έχοντας βαθιά επίγνωση της θέσης της εταιρείας μας στην αγορά, της εμπορικής σχέσης με συνεργάτες και προμηθευτές, αλλά και της πρωταρχικής ανάγκης παροχής λύσεων που ενισχύουν τη βιώσιμη ανάπτυξή της, καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να ενισχύσουμε το οικοσύστημα προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων μερών. Για εμάς στη Uni Systems, είναι σημαντικό το οικοσύστημα που μας περιβάλλει να είναι υγιές και αξιόπιστο, ως εκ τούτου, αξιολογούνται οι συνεργάτες, αλλά και οι πελάτες πριν την έναρξη οποιασδήποτε εμπορικής συνεργασίας.

- Εφαρμόζουμε την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου Quest, ενώ η επιλογή συνεργατών και προμηθευτών μας πραγματοποιείται βάσει του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου.
- Προχωράμε σε ενδελεχή έρευνα όσον αφορά στις συνεργασίες μας σχετικά με το ιστορικό της υποψήφιας συνεργάτιδας εταιρείας, με πιθανές παραβάσεις του Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών σε ό,τι αφορά την επιχειρηματική και εμπορική ηθική, πρακτικές δωροδοκίας, αποδοχής της διαφορετικότητας και ισότητας των φύλων, ευγενούς άμιλλας. Παράλληλα, εξετάζουμε σε βάθος την αξιοπιστία, την τεχνογνωσία, και τις επιδόσεις του υποψήφιου συνεργάτη.
- Έχουμε στη βάση δεδομένων μας πάνω από 1.350 προμηθευτές και συνεργάτες. Σε ετήσια βάση αξιολογούμε τις υφιστάμενες συνεργασίες βάσει συγκεκριμένων διαδικασιών, και βάσει της ποιότητας της εργασίας τους αλλά και το καλό επίπεδο συνεργασίας. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται για την ένταξη νέων προμηθευτών και συνεργατών με καταγραφή των εταιρικών και οικονομικών τους στοιχείων (ΦΕΚ, ισολογισμοί κ.λπ.).
- Δίνουμε ιδιαίτερη σημασία, σύμφωνα με την Πολιτική Ποιότητας, στην ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουν οι συνεργάτες και προμηθευτές μας, αλλά και στην ευελιξία τους να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της αγοράς.
- Ελέγχουμε, μέσω του τμήματος Ελέγχου Πιστώσεων και αξιολογούμε εκ των προτέρων τους νέους πελάτες με συγκεκριμένη διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει κυρίως έλεγχο των οικονομικών δεδομένων και 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, προχωράμε σε ενέργειες προάσπισης των συμφερόντων μας. Επί παραδείγματι, σε πελάτες που τα οικονομικά τους στοιχεία δεν τους καθιστούσαν ιδιαιτέρως φερέγγυους ζητήθηκε να καταβάλουν το ποσό εξόφλησης σε μετρητά, είτε να προκαταβάλουν μεγάλο μέρος αυτού.
- 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.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Το 2019 ήταν μια ενδιαφέρουσα χρονιά κατά την οποία το οικοσύστημα συνεργασιών εξελίχθηκε τόσο ως προς την πολυμορφία, όσο και ως προς το μέγεθος.

Η εταιρεία δεν αξιολογεί νέους εμπορικούς προμηθευτές με βάση περιβαλλοντικά ή κοινωνικά κριτήρια. Παρολ' αυτά ακολουθεί μία σειρά από κριτήρια και αξιολογήσεις σύμφωνα με τις ανάγκες λειτουργίας της.

Αξιολόγηση Προμηθευτών

Βάσει της Πολιτικής Ποιότητας της Uni Systems και τη διαδικασία Αξιολόγησης Προμηθευτών και Υπεργολάβων που εφαρμόζεται, η εταιρεία προβαίνει σε αξιολόγηση απόδοσης των συνεργατών της σε ετήσια βάση. Το δείγμα των συνεργατών που θα αξιολογηθούν ορίζεται από τη Διοίκηση της εταιρείας με βάση τα παρακάτω κριτήρια:

- Το μέγεθος της συνεισφοράς τους στην παραγωγή αξίας για τους τελικούς πελάτες της Uni Systems.
- Την τρέχουσα εμπλοκή τους στην υλοποίηση των έργων της εταιρείας.
- Τη βαθμολογία τους κατά την προηγούμενη αξιολόγηση.
- Τη συμμετοχή τους στην υλοποίηση των νέων στρατηγικών της εταιρείας.

Τον Οκτώβριο του 2019 συγκλήθηκε η αρμόδια Επιτροπή με θέμα την αξιολόγηση των προμηθευτών και συνεργατών της εταιρείας. Αξιολογήθηκαν οι Προμηθευτές εξοπλισμού, λογισμικού και υπηρεσιών με βάση τα παραπάνω κριτήρια. Η Επιτροπή έπειτα από την εξέταση των στοιχείων τα οποία τέθηκαν υπόψη της αποφάσισε ότι δεν συντρέχει λόγος για τροποποίηση της λίστας με τους εγκεκριμένους προμηθευτές της εταιρείας.

Επίσης, τον Ιούνιο του 2019 πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση του πανελλαδικού Δικτύου εξωτερικών συνεργατών τεχνικής υποστήριξης (USC), που είχε ως αποτέλεσμα την κατάταξη των εξωτερικών συνεργατών, βάσει βαθμολόγησης που έκανε ειδική επιτροπή του Help Desk με χρήση ερωτηματολογίου. Ως αποτέλεσμα της διαδικασίας επικαιροποιήθηκαν τα αρχεία «Ανεπαρκών» τεχνικών συνεργατών.

Κατά τη φετινή αξιολόγηση δεν προέκυψε ανάγκη διακοπής συνεργασίας με εξωτερικούς συνεργάτες.

Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει την αξιολόγηση ανά κριτήριο και τη συγκεντρωτική απεικόνιση της κατάταξης των 110 τεχνικών που περιλαμβάνονται στο δίκτυο Support Center (USC).

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (USC)

Εικόνα 1: Στοιχεία Αξιολόγησης Συνεργατών Uni Systems Support Center

Νέο, πολυσχιδές οικοσύστημα Έρευνας, Ανάπτυξης και Καινοτομίας

Από τις αρχές του 2019 βρίσκεται σε εξέλιξη σχέδιο ανάπτυξης συνεργασίας με Ακαδημαϊκούς φορείς (πανεπιστήμια, ερευνητικά κέντρα και κέντρα Έρευνας και Ανάπτυξης), μικρότερες νεοφυείς επιχειρήσεις, μικρομεσαίες επιχειρήσεις που διαθέτουν εξειδικευμένη τεχνογνωσία, λοιπούς φορείς, υφιστάμενους συνεργάτες αλλά και ιδιώτες, προκειμένου να δημιουργηθεί ένα οικοσύστημα που θα επιτρέψει την παραγωγή καινοτομίας. Βάσει αυτού, ενισχύθηκε σημαντικά η δραστηριότητα της εταιρείας σε προγράμματα Έρευνας και Ανάπτυξης, η αναγνώριση ευκαιριών σε διεθνές επίπεδο ενώ παράλληλα, εισέρρευσε σημαντική τεχνογνωσία.

Κατά το 2019, η εταιρεία δημιούργησε αξιόπιστες συνεργασίες με το εκτεταμένο οικοσύστημα Καινοτομίας στην Ελλάδα με τα εξής αποτελέσματα:

- Δημιουργήθηκε ένα στιβαρό και αξιόπιστο οικοσύστημα 60 φορέων.
- Υπεγράφησαν Συμφωνίες Τήρησης Απορρήτου (Non Disclosure Agreements) με περισσότερα από 15 πανεπιστήμια, περισσότερα από 8 μνημόνια συνεργασίας (Memoranda of Understanding) για συγκεκριμένα έργα, και περισσότερα από 5 με φορείς Έρευνας και Ανάπτυξης.
- Ξεπέρασαν τις 30 οι συνεργασίες με τις μικρομεσαίες και νεοφυείς επιχειρήσεις.
- Αξιοποιήθηκαν επιτυχώς οι εν λόγω συνεργασίες για συμμετοχή σε περισσότερα από 7 εμπορικά έργα.

Η στρατηγική για το 2020 υποδεικνύει την περαιτέρω αξιοποίηση του δικτύου συνεργασίας ώστε να εισέλθει η Uni Systems σε νέες αγορές και τεχνολογίες αποκομίζοντας μεγαλύτερα οφέλη ως προς την απόκτηση τεχνογνωσίας.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Συνεχής επικαιροποίηση στρατηγικών συνεργασιών τόσο σε επίπεδο τεχνολογίας όσο και υλοποίησης.	• Επιτυχής εφαρμογή διαδικασιών πιστωτικού ελέγχου. • Αξιολόγηση προμηθευτών και διατήρηση των υφιστάμενων. • Διεύρυνση τεχνολογικών εταίρων για επιτυχημένες υλοποιήσεις.	Διατήρηση και επέκταση του δικτύου συνεργασιών.
Διεύρυνση συνεργασιών και ανάπτυξη νέων για τον Τομέα Έρευνας, Ανάπτυξης και Καινοτομίας.	• Ανάπτυξη περισσότερων των 60 νέων συνεργασιών για την κάλυψη των δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης Καινοτομίας, Έρευνας & Ανάπτυξης. • Υπογραφή Συμφωνιών Τήρησης Απορρήτου με 15 πανεπιστημιακούς φορείς. • Υπογραφή 13 Μνημονίων Συνεργασίας. • Περισσότερες από 30 συνεργασίες με νεοφυείς επιχειρήσεις. • Αξιοποίηση συνεργασιών σε περισσότερα από 7 έργα.	• Στρατηγική ανάπτυξης και δημιουργίας περισσότερων innovation clusters. • Συνέχιση της διερεύνησης του δικτύου Έρευνας και Καινοτομίας με έμφαση στους φορείς του εξωτερικού. • Διερεύνηση νέων συνεργασιών με ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς. • Επέκταση σε νέες αγορές. • Ανάπτυξη ομάδων επώασης νέων τεχνολογιών.

Ουσιαστικό θέμα

Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις

Πώς το διαχειριζόμαστε

Ο πλανήτης αστικοποιείται με ταχύ ρυθμό. Η 4η βιομηχανική επανάσταση βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη και οι καινοτομίες ακολουθούν η μία την άλλη με απίστευτη ταχύτητα. Η υγειονομική περίθαλψη προσπαθεί να βρει προσιτές απαντήσεις στον αυξανόμενο γηράσκοντα πληθυσμό την ώρα που εξαπλώνονται νέες επιδημίες. Ο κόσμος των μεταφορών και της εφοδιαστικής αλυσίδας αλλάζει για πάντα. Σημαντικές προκλήσεις απαιτούν έξυπνες λύσεις και συγκεκριμένη στρατηγική για μια βιώσιμη ανάπτυξη, η οποία δεν μπορεί να επιτευχθεί με παραδοσιακούς τρόπους.

Βρισκόμαστε στο κέντρο μιας ψηφιακής επανάστασης που διαμορφώνει τις επιχειρήσεις και την καθημερινότητα των κοινωνιών: οτιδήποτε μπορεί να διασυνδεθεί, θα διασυνδεθεί για να απολαμβάνουν οι κοινωνίες πιο «Έξυπνη Ζωή». Το κοινωνικό και περιβαλλοντικό αποτύπωμα των εταιρειών όλων των κλάδων είναι πλέον παραπάνω από ουσιαστικό τόσο για τις κοινωνίες που τις περιβάλλουν, όσο και για τη βιώσιμη ανάπτυξη των ίδιων των οργανισμών. Για εμάς στη Uni Systems, η βιώσιμη ανάπτυξη περνάει μέσα από την Πληροφορική, η οποία έχει τη δυναμική να

επαναπροσδιορίσει τις επιχειρήσεις σε ένα κόσμο που αλλάζει καθημερινά και με ταχύτητα.

Το οικοσύστημα των ενδιαφερομένων μερών μας, στηρίζει και ενισχύει την επιδίωξή μας να παρέχει λύσεις και υπηρεσίες που επηρεάζουν θετικά τις κοινωνίες και το περιβάλλον.

Η περιβαλλοντική κατεύθυνση υπογραμμίζεται από την πιστοποίηση της εταιρείας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2015 για το σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών ολοκλήρωσης συστήματος, πωλήσεις και υποστήριξη συστημάτων, δικτύων δεδομένων και φωνητικής επικοινωνίας, σχεδιασμού λογισμικού, ανάπτυξης και υποστήριξης, υπηρεσιών κέντρου δεδομένων, παροχής υπηρεσιών κατάρτισης και πρακτική υποστήριξη και ψηφιοποίηση, μετα-επεξεργασία και τεκμηρίωση υλικών υπηρεσιών.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Δράσεις και συνεργασίες της Διεύθυνσης Καινοτομίας, Έρευνας και Ανάπτυξης

Σε αυτό το μεταβαλλόμενο τοπίο, η Διεύθυνση Καινοτομίας, Έρευνας και Ανάπτυξης εργάζεται προς την κατεύθυνση της δημιουργίας ενός νέου πλαισίου συνεργασίας, στο οποίο η διακίνηση της πληροφορίας αναμένεται να ενισχύσει τις καινοτόμες υπηρεσίες και την ανάπτυξη της Οικονομίας Δεδομένων (Data Economy). Παράλληλα, δημιουργεί λύσεις και νέα συνεργατικά μοντέλα όπου κυρίαρχη θέση έχει ο άνθρωπος, τις ανάγκες του οποίου οφείλει να εξυπηρετεί η τεχνολογία, η καινοτομία και το ταλέντο. Βασικοί τεχνολογικοί άξονες είναι η Βιομηχανία 4.0, Cognitive Computing & Data Analytics, Internet of Things, υποδομές και εφαρμογές νέας γενιάς, συνεργατικοί χώροι εργασίας, Blockchain, Smart Mobility, Smart City eSolutions, e-Health, Smart Energy, Cybersecurity και οι λύσεις Cloud.

Όλες οι προτάσεις και τα έργα τα οποία διαχειρίζεται το νέο τμήμα αφορούν σε Έρευνα, Ανάπτυξη και Καινοτομία, βασικά στοιχεία της ευρωπαϊκής πολιτικής «Ευρώπη 2020». Αναλυτικά στοιχεία περιλαμβάνονται στο ουσιαστικό θέμα «Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού».

Έργα με περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις

Η Ευρωπαϊκή ψηφιακή πολιτική επεξεργάζεται έναν ψηφιακό μετασχηματισμό επωφελή για όλους, με λύσεις που θέτουν ως προτεραιότητα τον άνθρωπο με τρεις βασικούς πυλώνες, α) την τεχνολογία στην υπηρεσία των ανθρώπων, β) τη δίκαιη και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία, και γ) την ανοικτή, δημοκρατική και βιώσιμη κοινωνία.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Uni Systems μέσω των έργων που υλοποιεί στις αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται, εξυπηρετεί τον ψηφιακό σχεδιασμό και τις πολιτικές της ΕΕ και των κρατών μελών της με στόχο θετικές επιδράσεις και πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες. Η δραστηριοποίησή μας σε αυτές τις αγορές απαιτεί σε βάθος γνώση των κανονιστικών και ρυθμιστικών πλαισίων, νομοθεσίας και διαδικασιών που τις διέπουν, ως εκ τούτου, εξειδικευμένη τεχνογνωσία και γνώση των κάθετων αυτών τομέων και των συγκεκριμένων αναγκών τους αλλά και λύσεων που έχουν ειδική βαρύτητα και αξία.

Η Uni Systems, με στόχο να μπορέσει να εξειδικεύσει ακόμη περισσότερο τις υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες της, έχει διαχωρίσει τις δραστηριότητές της σε διακριτούς τομείς. Από αυτούς ξεχωρίζουν ο τομέας Δικαιοσύνης, Εσωτερικών Υποθέσεων και Θεσμικών Οργάνων και ο τομέας της Υγείας, αξίζει να αναφερθεί ότι ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Χημικών Προϊόντων βρίσκεται στους 5 μεγαλύτερους πελάτες της εταιρείας από άποψη εσόδων.

Έργα με θετική επίδραση στους τομείς Υγείας, Ενέργειας, Δικαιοσύνης και Θεσμικών Υποθέσεων

Τομέας Υγείας	Τομέας Ενέργειας	Τομέας Δικαιοσύνης, Θεσμικών και Εσωτερικών υποθέσεων
Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων	Οργανισμός Συνεργασίας των Ρυθμιστικών Αρχών Ενέργειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης	Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την κατάρτιση στον τομέα της επιβολής του νόμου
Ευρωπαϊκός Οργανισμός Χημικών Προϊόντων	Γενική Διεύθυνση Δράσης για το Κλίμα	Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Υποστήριξης για το Άσυλο
Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων	Department for Business, Energy and Industrial Strategy, Government UK	Ευρωπαϊκός Οργανισμός για τη Λειτουργική Διαχείριση Συστημάτων Τεχνολογίας Πληροφοριών Μεγάλης Κλίμακας στον Χώρο Ελευθερίας, Ασφάλειας και Δικαιοσύνης
Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας		Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Υγειονομική Περιφέρεια, Περιφερειακή Διεύθυνση Υγείας Κρήτης		Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Εσωτερικών
Γενικό Νοσοκομείο Σύρου		Ελληνική Δημοκρατία, Συμβούλιο της Επικρατείας
Γενικό Νοσοκομείο Νάξου		Ελληνική Δημοκρατία, Υπουργείο Δικαιοσύνης
		Νομικό Συμβούλιο του Κράτους

Λύσεις φιλικές προς το Περιβάλλον

- Οι προμηθευτές εξοπλισμού που μας εξυπηρετούν, είναι πολυεθνικές εταιρείες που συμμορφώνονται είτε ακολουθούν τα περιβαλλοντικά πρότυπα, ενδεικτικά αναφέρονται οι Unisys, HPE, Dell, Cisco, Genesys, κ.ά. Το 48% των λύσεων υποδομών για το 2019 καλύφθηκε από λύσεις Unisys, η οποία μέσω πολύ συγκεκριμένης στρατηγικής και της συμμετοχής της στο Carbon Disclosure Project, συμμορφώνεται με την Ευρωπαϊκή νομοθεσία και δεσμεύεται μεταξύ άλλων ότι τα προϊόντα της δεν περιέχουν ουσίες που δεν συμμορφώνονται με τον Κανονισμό Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals (REACH) της Ε.Ε.
- Στις αγορές που υπάρχει ψηφιακή ωριμότητα, προτείνουμε και υλοποιούμε λύσεις cloud, οι οποίες έχουν μικρότερο ενεργειακό αποτύπωμα. Η αποδοχή των εν λόγω λύσεων από τους πελάτες μας αποδεικνύεται από το γεγονός της σταθερής αύξησης του σύνθετου ρυθμού ετήσιας ανάπτυξης των λύσεων data center και cloud που τα τελευταία έξι χρόνια έχει αυξηθεί κατά 7%. Ειδικά για το 2019, τα σχετικά έσοδα αυξήθηκαν κατά 48% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Επιπλέον, ως πάροχος υπηρεσιών cloud, είμαστε σε θέση να ενοποιήσουμε την ενεργειακή χρήση και να παρέχουμε λύσεις as a Service, στις οποίες έχουμε δώσει ιδιαίτερη έμφαση τα τελευταία έτη.

DATA CENTER & CLOUD SOLUTIONS

- Η ομάδα Μουσείων, Βιβλιοθηκών και Ιστορικών Αρχείων, με πολύ σημαντική εξειδίκευση στο χώρο του Πολιτισμού, βρίσκεται σε φάση ανάπτυξης Πράσινων λύσεων για Μουσεία που αφορούν στον περιορισμό κατανάλωσης ενέργειας και οι οποίες θα είναι διαθέσιμες στο τέλος του 2020.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Δημιουργία νέων συνεργατικών μοντέλων που προάγουν την ανάπτυξη λύσεων με κοινωνικές ή περιβαλλοντικές επιδράσεις.	• Ευρεία διακίνηση πληροφορίας και αξιοποίησή της. • Σχεδιασμός νέων λύσεων. • Υιοθέτηση νέων λειτουργικών μοντέλων. • Προσέγγιση στρατηγικών τομέων, όπως η Βιομηχανία 4.0, Cognitive Computing & Data Analytics, Internet of Things, υποδομές και εφαρμογές νέας γενιάς, συνεργατικοί χώροι εργασίας, Blockchain, Smart Mobility, Smart City eSolutions, e-Health, Smart Energy, Cybersecurity και λύσεις Cloud.	• Προώθηση λύσεων που αναπτύχθηκαν και προάγουν τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις. • Έμφαση στις λύσεις cloud. • Περαιτέρω επενδύσεις στον τομέα Έρευνας και Ανάπτυξης. • Ουσιαστική συμβολή στην βιώσιμη ανάπτυξη, μέσω της εισαγωγής νέων ιδεών στην αγορά, καινοτόμων λύσεων, δημιουργίας θέσεων εργασίας, παραγωγικότητα και αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Οργάνωση τμημάτων υλοποίησης με βάση τον τομέα τεχνογνωσίας.	Εξειδίκευση υπηρεσιών ώστε να εξυπηρετηθούν διακριτά οι τομείς Δικαιοσύνης, Εσωτερικών Υποθέσεων και Θεσμικών Οργάνων καθώς και ο τομέας της Υγείας.	• Αξιοποίηση της γνώσης και εξειδίκευσης που έχει δημιουργηθεί. • Περισσότερα έργα με περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις στην Ε.Ε. και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών στους εν λόγω τομείς.
• Επιλογή προμηθευτών που παρέχουν λύσεις φιλικές προς το περιβάλλον. • Πρόκριση λύσεων cloud για εξοικονόμηση ενέργειας.	• Οι σημαντικότεροι προμηθευτές μας είναι πολυεθνικές εταιρείες που ακολουθούν περιβαλλοντικά και κοινωνικά πρότυπα. • Αύξηση εσόδων που προέρχονται από την υλοποίηση λύσεων cloud κατά 48%.	• Ισχυροποίηση των δεσμών με υφιστάμενους συνεργάτες που διαθέτουν λύσεις φιλικές προς το περιβάλλον. • Συνέχιση των επενδύσεων στο cloud και ανάπτυξη εσόδων.

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Για τη Uni Systems, η διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών και η επιχειρησιακή συνέχεια είναι αδιαπραγμάτευτη αρχή στην οποία βασίζει τη λειτουργία της. Με βασικό άξονα το Data Center, έχουμε δημιουργήσει και προσαρμόσει πολιτικές, διαδικασίες, οδηγίες και υποδομές, σύμφωνα και με τα αντίστοιχα πιστοποιημένα συστήματα διαχείρισης, ώστε να διασφαλίζονται απόλυτα τα προσωπικά δεδομένα πελατών ή / και χρηστών των εφαρμογών που αναπτύσσουμε για λογαριασμό των πελατών μας.

Πιστοποιήσεις

Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD) – Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 041 12 0100	• Σχεδιασμός και Παροχή Υπηρεσιών Ολοκλήρωσης Συστημάτων • Πωλήσεις και Υποστήριξη Πληροφορικών Συστημάτων και Δικτύων • Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Υποστήριξη Λογισμικού • Παροχή Υπηρεσιών Κέντρου Δεδομένων • Παροχή Υπηρεσιών Εκπαίδευσης και επί τω έργω Υποστήριξης • Παροχή Υπηρεσιών Ψηφιοποίησης, Επεξεργασίας και Τεκμηρίωσης Υλικού
Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001: 2015 (υποκατάστημα Ρουμανίας) – IQ Net 23009/11/R Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού IT-74881	• Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, υπηρεσιών υλοποίησης και συντήρησης ολοκληρωμένων συστημάτων Πληροφορικής

Πιστοποιητικό Ασφαλείας ISO/IEC 27001: 2013, TUV HELLAS (TUV NORD) – Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 048 13 0008	• Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους παροχής Υποδομών, Πλατφόρμας και Λογισμικού ως Υπηρεσία (IaaS-PaaS-SaaS) • Φιλοξενία Πληροφορικών και Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων και παροχή υπηρεσιών στο Κέντρο Δεδομένων • Σχεδιασμός, εγκατάσταση, διαχείριση και υποστήριξη συστημάτων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής ISO/IEC 20000-1: 2011, TUV HELLAS (TUV NORD) – Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 043 18 0002	• Παροχή Υπηρεσιών Διαχείρισης Εφαρμογών, Υπηρεσιών Συντήρησης Εφαρμογών και Υπηρεσιών Υποστήριξης Εφαρμογών
Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO/IEC 14001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD) – Αρ. Μητρώου Πιστοποιητικού 042 17 0051	• Σχεδιασμός και Παροχή Υπηρεσιών Ολοκλήρωσης Συστημάτων • Πωλήσεις και Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Δικτύων Μεταφοράς Δεδομένων και Φωνής • Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Υποστήριξη Λογισμικού • Παροχή Υπηρεσιών Κέντρων Δεδομένων • Παροχή Υπηρεσιών Εκπαίδευσης και επί τω έργω Υποστήριξης • Παροχή Υπηρεσιών Ψηφιοποίησης, Επεξεργασίας και Τεκμηρίωσης Υλικού

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Data Center

Σημαντικός παράγοντας απόδοσης, αλλά και αυξημένης προστασίας των ICT υποδομών των εταιρειών του Ομίλου είναι το τεχνολογικά εξελιγμένο, ιδιόκτητο Data Center της εταιρείας μας, στο οποίο συστεγάζονται οι βασικές πληροφοριακές υποδομές όλων των εταιρειών του Ομίλου Quest, αλλά και πελατών.

Το Data Center αποτελείται από τις αίθουσες λειτουργίας του εξοπλισμού, τον χώρο των UPS, καθώς και λοιπούς υποστηρικτικούς χώρους που καλύπτονται από αυστηρές προδιαγραφές ποιότητας σύμφωνα με διεθνή πρότυπα (ISO9001: 2015 και ISO27001: 2013). Ειδικά, αξιοποιείται το πρότυπο προστασίας πληροφοριών ISO27001 για μια σειρά κρίσιμων υπηρεσιών που διασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων όλων των εταιρειών του Ομίλου και των πελατών.

Επιπλέον, διασφαλίζουμε την εύρυθμη και συνεχή λειτουργία του υπολογιστικού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, την αδιάληπτη παροχή ρεύματος και ψύξης, την ασφάλεια του χώρου και την αναβάθμιση των υπηρεσιών Data Center.

Καθώς περισσότεροι πόροι είναι απαραίτητοι για την εύρυθμη λειτουργία των εταιρειών που υποστηρίζονται από το Data Center, τίθενται σε λειτουργία νέα συστήματα με στόχο την ευόδωση αυτής της προσπάθειας. Ως εκ τούτου, κατά το 2019, σχεδιάστηκε και εγκαταστάθηκε σύστημα ελέγχου πρόσβασης δικτύων (Network Access Control – NAC) για καλύτερο έλεγχο των δικτύων της Uni Systems. Το σύστημα, υποστηρίζει την καλύτερη ορατότητα του δικτύου και τη διαχείριση πρόσβασης μέσω επιβολής συγκεκριμένων πολιτικών που εφαρμόζονται στις συσκευές των χρηστών των εταιρικών δικτύων.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Από την ημερομηνία εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (25/5/2018) διενεργείται συστηματική διερεύνηση και καταγραφή των θεμάτων που αφορούν στα προσωπικά δεδομένα καθώς και τήρηση των προβλεπόμενων μητρώων (Αρχείο Δραστηριοτήτων, Παραβίασης Δεδομένων, Αιτημάτων Υποκειμένων κ.λπ.). Το πλαίσιο εφαρμογής επικαιροποιείται σε τακτά διαστήματα αναλόγως με τις οδηγίες που προκύπτουν από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων. Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Κατά τη διάρκεια του 2019 δεν καταγράφηκαν συμβάντα που να προκαλέσουν οποιασδήποτε μορφής διαρροή ή αλλοίωση δεδομένων ή διακοπή των ICT συστημάτων μικρής διάρκειας (5 λεπτών έως μιας ώρας) ή μεγάλης διάρκειας (άνω της μιας ώρας).

Η συνολική διαθεσιμότητα παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το 2018, φθάνοντας στο ποσοστό 99,999%.

- Δεν υπήρξε μη προγραμματισμένη παύση εργασιών και υπηρεσιών (downtime), κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- Δεν ανιχνεύθηκαν περιστατικά μη διαθεσιμότητας ή περιορισμένης διαθεσιμότητας λόγω εξωτερικής επίθεσης (denial of service κλπ.).

Αναδιοργάνωση Διεύθυνσης Λογισμικού

Η ανάπτυξη και δραστηριοποίησητης εταιρείας μας σε σημαντικό αριθμό έργων υψηλών απαιτήσεων υπέδειξαν την ανάγκη δημιουργίας και εφαρμογής νέων πολιτικών και διαδικασιών για τη βελτίωση της ποιότητάς τους. Σε αυτό το πλαίσιο, αναδιοργανώθηκε η Τεχνική Διεύθυνση Λογισμικού, υιοθετήθηκαν νέα εργαλεία και μεθοδολογίες και εδραιώθηκε στενή συνεργασία με τη Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας για την ανάπτυξη νέων πολιτικών και διαδικασιών με άμεση εφαρμογή.

Στο πλαίσιο της βελτίωσης των διαδικασιών παραγωγής συστημάτων λογισμικού, η Τεχνική Διεύθυνση Λογισμικού σχεδίασε και υλοποίησε τις ακόλουθες δράσεις:

Αναδιοργάνωση Τεχνικών Ομάδων

- Δημιουργία νέου τμήματος "S/W Technologies & Methodologies" με αρμοδιότητες την παροχή:
  - ο Συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών σχεδιασμού και αρχιτεκτονικής.
  - ο Τεχνικών υποστηρικτικών υπηρεσιών Presales καιTendering.
  - ο Υπηρεσιών αξιολόγησης και τεκμηρίωσης τεχνολογιών, πλαισίων και πλατφορμών.
  - ο Υπηρεσιών αξιολόγησης συνεργατών.
  - ο Αναγνώριση, σχεδιασμός και υλοποίηση επαναχρησιμοποιούμενων στοιχείων, πλαισίων, βέλτιστων πρακτικών και διαδικασιών.
  - ο Συμμετοχή σε έργα Έρευνας και Ανάπτυξης.
- Ενσωμάτωση των δραστηριοτήτων των ομάδων Collaborative Platforms & Office Applications στη δομή των Enterprise Projects και ενίσχυση των ομάδων με έμπειρα στελέχη από άλλες δομές της Τεχνικής Διεύθυνσης. Επιπλέον, στις ομάδες ενσωματώθηκαν νέοι μηχανικοί που ολοκλήρωσαν με επιτυχία τις δράσεις εκπαίδευσης του Ομίλου Quest και Uni Systems Mind the Code και Share Point On boarding.

Διαδικασίες και εργαλεία παρακολούθησης παραγωγικού έργου

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης δράσης:

- Επικαιροποιήθηκαν διαδικασίες παραγωγής λογισμικού (SDLC) με έμφαση στα στάδια ελέγχου ποιότητας & ασφάλειας λογισμικού.
- Δημιουργήθηκαν νέα εργαλεία για τη διαχείριση/ προγραμματισμό των ανθρώπινων πόρων, την εκτίμηση της ανθρωποπροσπάθειας των τεχνικών έργων, τη διαχείριση προμηθευτών.
- Αξιοποιήθηκαν υπάρχουσες επενδύσεις με προσαρμογές σε υφιστάμενα και νέα εργαλεία για την παρακολούθηση και τις αναφορές προόδου του παραγόμενου έργου.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
• Εύρυθμη και συνεχής λειτουργία του υπολογιστικού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.	• Σχεδιάστηκε και εγκαταστάθηκε σύστημα ελέγχου πρόσβασης δικτύων (Network Access Control – NAC) για μεγαλύτερο και καλύτερο έλεγχο των δικτύων.	• Αναβάθμιση υπηρεσιών Cloud του Κέντρου Δεδομένων: θα δοθεί έμφαση στις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του AtomoPlus, του HCMaaS, Cloud Mail και Cloud IaaS.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
• Αδιάλειπτη παροχή ρεύματος και ψύξης. • Ασφάλεια του χώρου και αναβάθμιση των υπηρεσιών Data Center.		• Αναβάθμιση IT Services, συμπεριλαμβανομένων των file services, exchange, των εφαρμογών time-sheet και budget, καθώς και των Citrix Access Services. • Αναβάθμιση υποστηρικτικών συστημάτων, απαραίτητων για τον τομέα Software Development, συγκεκριμένα του Jira και λοιπών συστημάτων που σχετίζονται άμεσα με το περιβάλλον ανάπτυξης, όπως των Backup-Restore.
• Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%, • Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα δεδομένων και συστημάτων.	• Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%. • Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων.	• Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%. • Μηδενικά περιστατικά παραβίασης δεδομένων. • Μεταφορά κεντρικών εφαρμογών και συστημάτων σε δεύτερη υποδομή ώστε να ενισχυθεί το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας και άμεσης αποκατάστασης σε ενδεχόμενο καταστροφής.
• Βελτίωση ποιότητας έργων υψηλών απαιτήσεων	• Αναδιοργάνωση Διεύθυνσης Λογισμικού • Υιοθέτηση νέων εργαλείων και μεθοδολογιών και εδραιώθηκε στενή συνεργασία με τη Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας για την ανάπτυξη νέων πολιτικών και διαδικασιών με άμεση εφαρμογή. • Επικαιροποίηση διαδικασιών παραγωγής λογισμικού.	• Περαιτέρω αναδιοργάνωση ομάδων υλοποίησης. • Υιοθέτηση νέων διαδικασιών και μεθοδολογιών σε ό,τι αφορά τη Διαχείριση Κύκλου Ανάπτυξης Λογισμικού.

Ουσιαστικό θέμα

Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης

Πώς το διαχειριζόμαστε

Η διαφθορά υπονομεύει την ίδια τη βιώσιμη ανάπτυξη των επιχειρήσεων με σημαντικό κίνδυνο επιπτώσεων για τη λειτουργία και τη φήμη τους. Η μακροχρόνια ιστορία της Uni Systems δεν θα ήταν εφικτή χωρίς ένα πλαίσιο, το οποίο διέπεται από κανόνες επιχειρηματικής ηθικής και απαγόρευσης ενεργειών και συμπεριφορών που συνιστούν πράξεις διαφθοράς.

Έχουμε υιοθετήσει πλήρως τις αρχές και αξίες που έχει διατυπώσει ο Όμιλος και εφαρμόζουμε απαρέγκλιτα όλες τις σχετικές Πολιτικές και Διαδικασίες. Εφαρμόζουμε τη φιλοσοφία της μηδενικής ανοχής σε οποιαδήποτε παρέκκλιση από μη συμμόρφωση στη κείμενη νομοθεσία ή οποιαδήποτε απόκλιση από μη ηθικές πρακτικές.

Η λειτουργία μας βασίζεται στην πλήρη συμμόρφωση μας σε μια σειρά προτύπων και κανονισμών που διασφαλίζουν την επιχειρηματική ηθική και κανονιστική συμμόρφωση, όπως για παράδειγμα τον Κανονισμό περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, σε ό,τι αφορά στα οικονομικά στοιχεία υιοθετούμε τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς κ.ά.

Παράλληλα, σε όλους τους τομείς στους οποίους δραστηριοποιούμαστε ενισχύουμε την προσπάθεια των πελατών μας να συμμορφώνονται στα κανονιστικά πλαίσια της αγοράς τους μέσω της υλοποίησης καινοτόμων λύσεων.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
• 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.	• Μηδενικά περιστατικά ή/και καταγγελίες για θέματα: ο Διαφθοράς ο Αθέμιτου ανταγωνισμού ο 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. • Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο. • Αναθεώρηση της εταιρικής διαδικασίας για θέματα επιχειρηματικής ηθικής και δεοντολογίας.

Λύσεις και Υπηρεσίες

Γνωρίζοντας σε βάθος τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιούμαστε και τα σχετικά θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, προτείνουμε ολιστικές λύσεις, όπως η πλατφόρμα Data Retention xDR που καλύπτει θέματα Ιδιωτικότητας, Προστασίας Δεδομένων και Διατήρησης Δεδομένων για τους Τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και πλατφόρμες Anti-Money Laundering, Risk Management, Fraud Management και AML και Enterprise Case Management για τον Χρηματοοικονομικό και Τραπεζικό τομέα.

Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης & Διαχείρισης Κινδύνων

Το 2019 δημιουργήθηκε Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Κινδύνων, οι δραστηριότητες του οποίου περιλαμβάνουν τη διασφάλιση κανονιστικής συμμόρφωσης της εταιρείας και τη συστηματοποίηση των διεργασιών διαχείρισης εταιρικών κίνδυνων (Enterprise Risk Management). Το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνων ακολουθεί το πρότυπο ISO 31000:2018 και εντάσσεται σε ευρύτερη σχετική δράση του Ομίλου Quest.

Ουσιαστικό θέμα

Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού

Πώς το διαχειριζόμαστε

Η διαρροή ανθρώπινου κεφαλαίου (brain drain) έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στο εργασιακό καθεστώς των εταιρειών, ιδιαιτέρως στον κλάδο της Πληροφορικής, έναν κλάδο στον οποίο υπάρχει μηδενική ανεργία, πολλές κενές θέσεις εργασίας και εταιρείες που μεταφέρουν δραστηριότητες στο εξωτερικό, όπου υπάρχει μεγαλύτερη ψηφιακή ωριμότητα και ευνοϊκότερο φορολογικό καθεστώς. Η ανάγκη εξεύρεσης και διατήρησης του ανθρώπινου δυναμικού τόσο στην Ελληνική όσο και στη διεθνή αγορά αυξάνει το επίπεδο ανταγωνισμού και δημιουργεί προκλήσεις στην ομαλή εκτέλεση των έργων. Βασικός στόχος μας είναι να προσφέρουμε στους ανθρώπους μας ανταγωνιστικές συνθήκες εργασίας, να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες τους και να δημιουργούμε τις κατάλληλες συνθήκες, για την προσέλκυση των πλέον ταλαντούχων.

Συγκεκριμένα προγράμματα που περιλαμβάνουν σειρά στοχευμένων ενεργειών, πρωτοβουλιών και παροχών λαμβάνουν χώρα τα τελευταία χρόνια στη Uni Systems με στόχο την ενίσχυση της απασχόλησης και την ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου κεφαλαίου.

Βασικοί άξονες του προγράμματος προσέλκυσης ανθρώπινου δυναμικού:

- Αύξηση αναγνωρισιμότητας της εταιρείας και συμμετοχή σε σχετικές εκδηλώσεις προσέλκυσης ανθρώπινου δυναμικού σε Ελλάδα και εξωτερικό.
- Συμμετοχή στη διοργάνωση Coding School του Kariera ως μέλος του Ομίλου Quest: Το πρόγραμμα εκπαίδευσης 120 ωρών **Mind the Code** σε γλώσσες προγραμματισμού Java & .Net αφορούσε νέους με θετική κατεύθυνση σπουδών. Από τους 27 υπότροφους του προγράμματος, οι 11 προσλήφθηκαν στη Uni Systems (περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα Συνεισφορά στην Κοινωνία του Ομίλου Quest).
- **SharePoint Academy:** Πρόσληψη 10 νέων απόφοιτων και παροχή δίμηνης εκπαίδευσης στην εξειδικευμένη περιοχή του SharePoint σε συνεργασία με τεχνολογικό οργανισμό.
- Απασχόληση μέσω πρακτικής άσκησης 3 νέων από διάφορα εκπαιδευτικά ιδρύματα.
- Διοργάνωση Business Day (Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Καινοτομίας) σε συνεργασία με την Info QuestTechnologies.

Αναλογία ΑΝΔΡΕΣ - ΓΥΝΑΙΚΕΣ*	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Ελλάδα	417	176	593
Ρουμανία	1	3	4
Βέλγιο	9	11	20
Ιταλία	16	3	19
Λουξεμβούργο	16	2	18
ΣΥΝΟΛΟ	**459**	**195**	**654**

** Δε συμπεριλαμβάνονται οι εξωτερικοί συνεργάτες.*

Το 70% του ανθρώπινου κεφαλαίου αποτελούν άνδρες και το 30% γυναίκες. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο αντίστοιχος ΜΟ στην Πληροφορική βάσει παγκόσμιων ερευνών είναι 62% άνδρες και 38% γυναίκες. Επίσης, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι μέσω των έργων που υλοποιεί η Uni Systems στη διεθνή αγορά, δίνεται η ευκαιρία σε εργαζομένους που το επιθυμούν να εργαστούν στο εξωτερικό. Συμφωνίες αυτού του είδους είναι επωφελείς για τους εργαζομένους και για την εταιρεία ταυτόχρονα.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Στις 31 Δεκεμβρίου 2019 το ανθρώπινο δυναμικό της Uni Systems έφθασε συνολικά τα 889 άτομα σε Ελλάδα, Βέλγιο, Ρουμανία, Λουξεμβούργο και Ιταλία (συμπεριλαμβάνονται οι συμβάσεις αορίστου και ορισμένου χρόνου καθώς και εξωτερικοί συνεργάτες).

Εξέλιξη ανθρώπινου κεφαλαίου*	2017	2018	2019
Ελλάδα	521	571	593
Ρουμανία	3	4	4
Βέλγιο	18	20	20
Ιταλία	0	5	19
Λουξεμβούργο	14	13	18
ΣΥΝΟΛΟ	**556**	**613**	**654**

**Αφορά στις μόνιμες θέσεις εργασίας.*

Οι μόνιμες θέσεις εργασίας που δημιουργήθηκαν κατά το 2019 ήταν 113.

ΕΤΑΙΡΕΙΑ*	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ
Uni Systems Greece	**66**	**20**
Uni Systems Belgium	**1**	**2**
Uni Systems Luxemburg	**7**	**2**
Uni Systems Italy	**14**	**1**
Uni Systems Romania	**-**	**-**

**Αφορά σε συμβάσεις ορισμένου και αορίστου χρόνου*

Παράλληλα, οι αποχωρήσεις έφθασαν τα 64 άτομα σημειώνοντας turnover 10%, υψηλότερο κατά 1,3% σε σχέση με το 2018 (8,7%).

Ένας σημαντικός δείκτης που θα πρέπει να σημειωθεί είναι ότι ο μέσος όρος παραμονής στην εταιρεία είναι 10 χρόνια.

ΣΥΝΟΛΙΚΟ TURNOVER	Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019	Q3 2019	Q4 2019
Προσλήψεις	27	25	28	35	25	36	17
Αποχωρήσεις	22	16	15	16	27	23	10
Διαφορά	5	9	13	19	-2	13	7

Βάσει της έρευνας ικανοποίησης εργαζομένων αλλά και των exit interviews, τέθηκαν οι άξονες του προγράμματος διατήρησης ανθρώπινου δυναμικού:

- Ενίσχυση προγραμμάτων εκπαίδευσης
- Πρόγραμμα διαχείρισης ταλέντου.
- Συχνότερη αναθεώρηση μισθού.
- Rotation και εσωτερική κάλυψη θέσεων (νέα έργα/ρόλοι).

Προσφέρουμε προγράμματα ιατροφαρμακευτικής /νοσοκομειακής περίθαλψης και ασφάλειας ζωής, συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και check-up στελεχών, προγράμματα γυμναστικής και χρήση γυμναστηρίου στις εγκαταστάσεις του Ομίλου Quest, πρόγραμμα κινητής τηλεφωνίας, κουπονιών γευμάτων[3]. Επιπλέον, δημιουργήθηκαν νέα προγράμματα παροχών, όπως:

- Πρόγραμμα ψυχολογικής και συμβουλευτικής υποστήριξης.
- Αποχώρηση από την εργασία νωρίτερα κάθε Παρασκευή κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού.
- Αποχώρηση από την εργασία νωρίτερα τις ημέρες γενεθλίων.
- Δώρο γάμου, γέννησης, και κατά την επιτυχή είσοδο των τέκνων σε Πανεπιστημιακές σχολές.
- Πρόγραμμα γυμναστικής για τους εργαζομένους.
- Breakfast with the CEO.

Breakfast with the CEO

Κατά το 2019 τέθηκε σε εφαρμογή το πρόγραμμα **Breakfast with the CEO** κατά το οποίο μηνιαίως ο Διευθύνων Σύμβουλος της Uni Systems συναντιέται με ομάδα μέχρι 10 εργαζομένων χωρίς συγκεκριμένο πρόγραμμα, μέσω χαλαρής πρωινής κουβέντας και εκτός των χώρων της εταιρείας, συζητούν θέματα που τους απασχολούν. Στις μηνιαίες συναντήσεις αποκλείονται διευθυντές των τμημάτων. Συνολικά, το 2019 πραγματοποιήθηκαν 5 συναντήσεις με διαφορετικά τμήματα της εταιρείας.

Bring Your Own Friend

Με στόχο την προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού με υψηλό επαγγελματικό και ακαδημαϊκό επίπεδο και τη διατήρηση του υγιούς εργασιακού κλίματος, το 2019 δημιουργήθηκε το πρόγραμμα **Bring Your Own Friend** το οποίο προσκαλεί τους εργαζομένους να προτείνουν γνωστούς τους που θεωρούν ότι θα ταίριαζε το προφίλ τους στις ανοικτές θέσεις εργασίας της Uni Systems. Για κάθε επιτυχημένη πρόσληψη, ο εργαζόμενος λαμβάνει ως επιβράβευση συγκεκριμένο ποσό εν είδει κουπονιού ειδών τεχνολογίας. Το πρόγραμμα καλύπτει την Ελλάδα, το Βέλγιο και το Λουξεμβούργο, ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2019 και ήδη έχουν προσληφθεί μέσω του συγκεκριμένου προγράμματος 4 άτομα.

[3] Οι παροχές εργαζομένων διαφοροποιούνται αναλόγως της επιχειρηματικής οντότητας βάσει της εργατικής νομοθεσίας της εκάστοτε χώρας. Τα προγράμματα ιατροφαρμακευτικής/νοσοκομειακής περίθαλψης, το συνταξιοδοτικό πρόγραμμα και check up καθώς και τα κουπόνια γευμάτων αφορούν σε όλους τους εργαζομένους πλήρους απασχόλησης.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Δημιουργία περισσότερων θέσεων εργασίας.	Δημιουργία 113 μόνιμων θέσεων εργασίας.	Δημιουργία 60 νέων θέσεων εργασίας.
Εκπόνηση προγράμματος για την διατήρηση και προσέλκυση ταλαντούχων εργαζομένων και τη δημιουργία ανταγωνιστικών συνθηκών εργασίας.	• Εκπόνηση νέων προγραμμάτων προσέλκυσης και διατήρησης ανθρώπινου δυναμικού: ο Πρόγραμμα ψυχολογικής και συμβουλευτικής υποστήριξης. ο Αποχώρηση από την εργασία νωρίτερα κάθε Παρασκευή κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού και κατά τις ημέρες γενεθλίων, επετειακά δώρα, προγράμματα γυμναστικής, Breakfast with the CEO, Bring Your Own Friend. ο Διοργάνωση Coding School και SharePoint Academy.	• Ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας. • Διενέργεια μεγαλύτερου αριθμού εσωτερικών ερευνών σε ό,τι αφορά τα θέματα ανθρώπινου δυναμικού και ικανοποίησής του. • Μείωση του turnover από 10% σε 8%. • Ψηφιοποίηση εσωτερικών διαδικασιών και ενίσχυση θεσμών. • Προσέλκυση περισσότερων γυναικών στον τομέα Πληροφορικής. • Διατήρηση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού.

Ουσιαστικό θέμα

Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

Η πολύ μεγάλη εξέλιξη των τεχνολογιών και ο ψηφιακός μετασχηματισμός της κοινωνίας και της οικονομίας επιφέρει μεγάλες αλλαγές στο περιεχόμενο και την οργάνωση της εργασίας, δημιουργεί νέους ρόλους, και φέρνει αντιμέτωπες τις εταιρείες με νέες προκλήσεις ως προς τον τρόπο με τον οποίο οι σημερινοί και οι αυριανοί εργαζόμενοι θα αποκτήσουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις νέες αυτές συνθήκες.

Στη Uni Systems, αναγνωρίζουμε ότι η βέλτιστη ποιότητα υπηρεσιών και η βιώσιμη ανάπτυξή μας υποστηρίζονται αποτελεσματικά μόνο από ένα σύνολο ανθρώπινου δυναμικού, καλά καταρτισμένου, που γνωρίζει σε βάθος την αγορά και διαθέτει σημαντική εξειδίκευση.

Στο πλαίσιο αυτό, εστιάζουμε στον ανθρώπινο παράγοντα και ενισχύουμε την εκπαίδευση και την προσωπική ανάπτυξη των εργαζομένων μας, μέσω συγκεκριμένου προγράμματος που καταρτίζεται από το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού. Σε κάθε περίπτωση, παρέχεται η δυνατότητα στους εργαζομένους να παρακολουθήσουν με δική τους πρωτοβουλία κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης της επιλογής τους. Παράλληλα, το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού υποστηρίζεται από το οριζόντιο τμήμα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Προσωπικού του Ομίλου Quest, το οποίο σχεδιάζει και υλοποιεί σε όλες τις εταιρείες προγράμματα για το στελεχιακό δυναμικό καθώς και για τη διαχείριση ταλέντου.

Η διαδικασία εκπαίδευσης και κατάρτισης καλύπτει εύρος εκπαιδευτικών προγραμμάτων για όλες τις βαθμίδες εργαζομένων με συγκεκριμένη μεθοδολογία που καλύπτει την ανίχνευση αναγκών και την έγκριση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, την οργάνωσή τους, την αξιολόγηση και τη διασφάλιση της ποιότητάς τους.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα περιλαμβάνουν:

- Τεχνικές και εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις.
- Πιστοποιήσεις βάσει αναγνωρισμένων αναγκών.
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων (soft skills).

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

PhD	1%
MSc	32%
BSc	47%
Tech Edu / High School	20%

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Σύμφωνα με τακτική ανά διετία έρευνα που διενήργησε το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού κατά το 2019, σημειώθηκε γενική αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την παρεχόμενη εκπαίδευση. Για πρώτη φορά συμμετείχαν στην έρευνα ικανοποίησης και εργαζόμενοι από τις θυγατρικές του εξωτερικού.

Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της έρευνας, αποφασίσαμε την ενίσχυση της παροχής online εκπαιδεύσεων στις πλατφόρμες LinkedIn Learning, Plural sight και Udemy, οι οποίες διαθέτουν ευελιξία και οι εργαζόμενοι μπορούν να τις αξιοποιήσουν σε οποιαδήποτε στιγμή εκείνοι επιθυμούν.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΑΝΑΠΤΥΞΗ*

Σε ερωτήσεις της έρευνας που αφορούν στη διάσταση της εκπαίδευσης/ανάπτυξης, αποτυπώνεται η ανάγκη εφαρμογής εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

** Στοιχεία Ελλάδας*

Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού

Ετησίως, διενεργείται αξιολόγηση για το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού* μας σε μια διαδικασία που στόχο έχει την περαιτέρω ανάπτυξή του. Τόσο οι αξιολογούμενοι, όσο και οι αξιολογητές, καλούνται να συμπληρώσουν το σχετικό έντυπο και να συζητήσουν τις επιδόσεις τους κατά τον προηγούμενο χρόνο, ενώ παράλληλα τίθενται από κοινού οι στόχοι για το επόμενο έτος. Παράλληλα, σε διετή βάση, υφίσταται Bottom up αξιολόγηση ώστε ο αξιολογούμενος να έχει τη δυνατότητα να αξιολογήσει αντίστοιχα και τον προϊστάμενό του. Η διαδικασία επιτρέπει την εσωτερική, ενδοτμηματική επικοινωνία και τη μείωση των ανισοτήτων.

** Στη διαδικασία αξιολόγησης συμμετέχει το ανθρώπινο δυναμικό με μόνιμη σχέση εργασίας που έχει συμπληρώσει ένα έτος στην εταιρεία.*

Τα στοιχεία στους πίνακες που ακολουθούν αφορούν στα αποτελέσματα της διαδικασίας αξιολόγησης του 2019.

	Συνολικός αριθμός αξιολ/νων	Γυναίκες	Άνδρες	Ολοκληρωμένη αξιολόγηση	Ποσοστό	Γυναίκες	Ποσοστό γυναικών	Άνδρες	Ποσοστό ανδρών
Ελλάδα	523	152	371	503	96%	145	29%	358	71%
Βέλγιο	9	8	1	7	78%	7	100%	0	-
Λουξεμβούργο	3	1	2	1	33%	0	0	1	-
Ρουμανία	4	3	1	1	25%	1	0	0	-
Ιταλία	0	-	-	-	-	-	-	-	-

ΕΛΛΑΔΑ

ΑΝΔΡΕΣ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	Staff	Director	Manager	Managing Supervisor	Supervisor	ΣΥΝΟΛΟ
Ολοκληρωμένη	276	6	28	14	28	352
Σε εξέλιξη	0	0	0	1	0	1
Δεν έχει ξεκινήσει	7	1	2	2	0	12
Εκκρεμεί σχόλιο Εργαζομένου	1	2	2	1	0	6
Σύνολο	284	9	32	18	28	371
Τελικές Αξιολογήσεις	**278**	**8**	**30**	**15**	**38**	**358**

ΓΥΝΑΙΚΕΣ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	Staff	Manager	Managing Supervisor	Supervisor	ΣΥΝΟΛΟ
Ολοκληρωμένη	116	7	3	9	135
Δεν έχει ξεκινήσει	5	1	0	1	7
Εκκρεμεί σχόλιο Εργαζομένου	9	0	0	1	10
Σύνολο	130	8	3	11	152
Τελικές Αξιολογήσεις	**125**	**7**	**3**	**10**	**145**

ΒΕΛΓΙΟ / ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ / ΡΟΥΜΑΝΙΑ

		Administration	Operational professional	Project Management	Sales & Solutions	Technical	Top Management	ΣΥΝΟΛΟ
Βέλγιο	Ολοκληρώθηκε	0	2	5	0	0	0	7
Λουξεμβούργο	Ολοκληρώθηκε	0	0	0	1	0	0	1
Ρουμανία	Ολοκληρώθηκε	0	0	0	0	1	0	1
ΓΥΝΑΙΚΕΣ								
Βέλγιο	Ολοκληρώθηκε	0	2	5	0	0	0	7
Λουξεμβούργο	Ολοκληρώθηκε	0	0	0		0	0	0
Ρουμανία	Ολοκληρώθηκε	0	0	0	0	1	0	1
ΑΝΔΡΕΣ								
Βέλγιο	Ολοκληρώθηκε	0	0	0	0	0	0	0
Λουξεμβούργο	Ολοκληρώθηκε	0	0	0	1	0	0	1
Ρουμανία	Ολοκληρώθηκε	0	0	0	0	0	0	0

Δαπάνες για Εκπαιδευτικά προγράμματα 2019

Κατά το 2019 σημειώθηκε σημαντική αύξηση δαπανών σε ό,τι αφορά τα προγράμματα εκπαίδευσης ύψους 40%.

	Εκπαιδεύσεις	Πιστοποιήσεις	Online Σεμινάρια	ΣΥΝΟΛΟ
2018	€159.941	€22.724	0	**€182.665**
2019	€218.982	€20.460	€15.605	**€255.047**

Mini MBA

Το πρόγραμμα Quest Mini MBA που έχει σχεδιαστεί από το ALBA αποκλειστικά για τις ανάγκες του Ομίλου παρέχει στοχευμένη εκπαίδευση σε επιλεγμένα στελέχη σε θέματα διαχείρισηςτης αλλαγής, καινοτομία, διαμόρφωση στρατηγικής, οικονομικά, management, marketing, κ.λπ. Κατά το 2019 στο Mini MBA συμμετείχαν 15 εργαζόμενοι της Uni Systems. Περισσότερα για το πρόγραμμα στην ενότητα Συνεισφορά στην Κοινωνία του Ομίλου Quest.

Πιστοποιήσεις σε τεχνικά θέματα

Συνολικά 101 τεχνικές εκπαιδεύσεις / πιστοποιήσεις έλαβαν χώρα κατά το 2019, οι 95 εξ' αυτών ήταν επιτυχείς. Οι πιστοποιήσεις κάλυψαν κατά κύριο λόγο τεχνολογίες Red Hat, Cisco, HP, Microsoft, Genesys και μεθοδολογίες ISTQB, ITIL, Prince.

Online εκπαίδευση

Online Σεμινάρια	Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	Σύνολο εργαζομένων
Udemy	1.058	22
Linkedin	121	20
Pluralsight	972	N/A

Επιπρόσθετα, ο σχεδιασμός των προγραμμάτων διαχείρισης ταλέντου και πλάνου διαδοχής εξετάζονται κεντρικά από οριζόντια ομάδα του Ομίλου Quest.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση εργαζομένων.	• Προγράμματα παροχής online εκπαιδεύσεων. • Αύξηση δαπανών προγραμμάτων εκπαίδευσης κατά 40%. • Εφαρμογή προγράμματος Mini MBA. • Σχεδιασμός των προγραμμάτων διαχείρισης ταλέντου και πλάνου διαδοχής.	• Διατήρηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης. • Περαιτέρω επενδύσεις και ενίσχυση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης. • Καταγραφή των εκπαιδεύσεων από τους ίδιους τους εργαζομένους στο κεντρικό σύστημα διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού. • Νέες διαδικασίες υποδοχής νέων εργαζομένων, της πορείας σταδιοδρομίας και εκπαίδευσης.

Ουσιαστικό θέμα

Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

Η διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας του ανθρώπινου δυναμικού για τη Uni Systems αποτελεί μέρος ζωτικής σημασίας της ορθής επιχειρηματικής διαχείρισης. Η όποια επιτυχία της εταιρείας μας είναι, καταρχάς, επιτυχία των ανθρώπων μας. Παράλληλα με την επένδυση στην κατάρτιση και τη συμβολή στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, επενδύουμε και στην υγεία και την ασφάλειά τους, καθώς είναι αναπόσπαστο τμήμα της βέλτιστης επαγγελματικής ζωής.

Εδώ και αρκετά χρόνια διαθέτουμε προγράμματα υγείας και ασφάλειας για το ανθρώπινο δυναμικό μας με στόχο την καλύτερη ποιότητα ζωής. Τα προγράμματα διέπονται από τη σχετική Πολιτική Ασφάλειας και Υγείας της εταιρείας.

Ακολουθούν κάποια ενδεικτικά παραδείγματα προγραμμάτων που διασφαλίζουν την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων:

- Συντήρηση εργασιακών χώρων σε τακτική βάση.
- Ύπαρξη φυσικού φωτισμού περιμετρικά των κτηρίων. Ανανεωμένοι λαμπτήρες για ποιοτικότερο εσωτερικό φωτισμό.
- Εφαρμογή συστήματος κλιματισμού που επιτρέπει την ανανέωση του αέρα χωρίς να ανακυκλώνει τον υφιστάμενο.
- Εφαρμογή καθημερινής και σχολαστικής καθαριότητας.
- Προστασία εγκαταστάσεων από κάθε κίνδυνο.
- Παροχή εκπαιδεύσεων και ενημερώσεων για θέματα ασφάλειας και υγείας.
- Διεξαγωγή ασκήσεων ετοιμότητας για το ενδεχόμενο φυσικών καταστροφών.

Προγράμματα Υγείας και Ασφάλειας και Ευεξίας Εργαζομένων

- Προγράμματα ιατροφαρμακευτικής /νοσοκομειακής περίθαλψης και ασφάλειας ζωής για τους εργαζομένους και τα εξαρτώμενα μέλη τους χωρίς συμμετοχή στο κόστος.
- Συνταξιοδοτικό πρόγραμμα.
- Ετήσιο check up σε στελέχη.
- Ταξιδιωτική ασφάλεια.
- Εθελοντική αιμοδοσία: Διατηρείται τράπεζα αίματος σε κεντρικό νοσοκομείο των Αθηνών για τους εργαζομένους και τους Α' βαθμού συγγενείς τους.
- Εβδομαδιαίο πρόγραμμα γυμναστικής & Pilates στις εγκαταστάσεις της εταιρείας με επαγγελματία εισηγητή και δωρεάν συμμετοχή των εργαζομένων.
- Σε δύο κεντρικά κτήρια του Ομίλου, οργανώνονται εβδομαδιαία μαθήματα γυμναστικής / χορού με επαγγελματία εισηγητή και δωρεάν συμμετοχή των εργαζομένων.
- Χρήση γυμναστηρίου στις εγκαταστάσεις της Info QuestTechnologies που είναι διαθέσιμο για όλους.
- Ομάδα καλαθοσφαίρισης: η ομάδα προπονείται σε τακτά χρονικά διαστήματα και συμμετέχει στο Εργασιακό Πρωτάθλημα ΕΚΑ Νίκος Γκάλης. Όλα τα κόστη συμμετοχής καλύπτονται από την εταιρεία.
- Ομάδα Α' βοηθειών: Είκοσι άτομα εκπαιδευμένα στις Πρώτες Βοήθειες συμμετέχουν στην ομάδα, οι γνώσεις τους ανανεώνονται σε διετή βάση. Για πρώτη φορά, κατά το 2019, οργανώθηκε σεμινάριο Α' βοηθειών στα γραφεία του Βελγίου.
- Ιατρός εργασίας για ιατρική παρακολούθηση.
- Δυνατότητα δωρεάν εμβολιασμού για τον ιό της γρίπης.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Κατά το 2019 δεν υπήρχαν εργατικά ατυχήματα, ασθένειες/ θάνατοι που να σχετίζονται με την εργασία και κατ' επέκταση δεν προέκυψαν χαμένες ημέρες εργασίας λόγω αυτών. Ακολουθεί ο δείκτης απουσιασμού (AR) για την εταιρεία που οφείλεται σε ασθένειες κ.λπ. μη σχετικές με την εργασία.

Δείκτης απουσιασμού / Absentee Rate (AR) εργαζομένων	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Ελλάδα (Αττική)	0,7%	1,8%	**1,0%**
Ρουμανία (Βουκουρέστι)	0%	0%	**0%**
Βέλγιο (Βρυξέλλες)	0,014%	0,019%	**0,017%**
Λουξεμβούργο	0,002%	0,010%	**0,016%**
Ιταλία (Μιλάνο)	0,015%	0%	**0,012%**

Πρόγραμμα Ψυχολογικής Υποστήριξης Hellas EAP

Το πρόγραμμα Ψυχολογικής Υποστήριξης με την Hellas EAP ξεκίνησε πιλοτικά τον Μάρτιο του 2019. Εκπονήθηκε από τον Όμιλο και καλύπτει τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους και αγκαλιάστηκε ως παροχή από ένα σημαντικό μέρος τους.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Διασφάλιση υγείας, ευεξίας και ασφάλεια εργαζομένων.	Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης.	• Ενίσχυση του προγράμματος τηλεργασίας. • Εφαρμογή προγράμματος συχνής απολύμανσης των χώρων γραφείων.
Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.	Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.	• Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Στη Uni Systems αναγνωρίζουμε την κλιματική αλλαγή ως ζήτημα υψηλής προτεραιότητας και σε αυτό το πλαίσιο καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια να μειώσουμε την κατανάλωση ενέργειας, πόρων και πλαστικού, υιοθετώντας πιο «πράσινες» μεθόδους εμπορικής λειτουργίας και πάντα σε συμφωνία με την εκάστοτε περιβαλλοντική νομοθεσία.

Όλα αυτά επιτυγχάνονται και μέσα από το ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης το οποίο είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το ISO/IEC 14001:2015.

Παράλληλα, οι πολυεθνικοί οίκοι τεχνολογίας που αποτελούν τους σημαντικότερους προμηθευτές της εταιρείας μας, δημιουργούν προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον, με «πράσινο» σχεδιασμό, και αρχιτεκτονική. Επιλέγουμε τεχνολογίες όπως τα cloud, hosting, consolidation/virtualization, desktop virtualization, ολοκληρωμένα συστήματα έξυπνων κτηρίων και δικτυακά συστήματα που βελτιστοποιούν τη κατανάλωση και την παροχή ενέργειας, εξοικονομούν κόστος και ενέργεια και συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Κατά το 2019 καταναλώσαμε συνολικά 3.455.017,66 kWh, λόγω της λειτουργίας του Data Center. Λόγω αυτού, κατέχουμε το μεγαλύτερο μερίδιο κατανάλωσης ενέργειας στον Όμιλο Quest.

Σε ό,τι αφορά την κατανάλωση καυσίμων, θα πρέπει να σημειώσουμε ότι αξιοποιούμε τις υπηρεσίες συγκεκριμένου παρόχου ενέργειας, ο οποίος δεν μας δίνει τη δυνατότητα να γνωρίζουμε το ποσοστό καυσίμων που χρησιμοποιείται από ανανεώσιμες και μη πηγές. Ομοίως, δεν έχουμε τη δυνατότητα να διαχωρίσουμε την ενέργεια που καταναλώνεται σε ηλεκτρισμό, θέρμανση ή ψύξη.

Τόσο για τη θέρμανση όσο και για την ψύξη χρησιμοποιείται κλιματισμός και δεν χρησιμοποιούνται άλλα καύσιμα (π.χ. πετρέλαιο ή φυσικό αέριο). Για τη μέτρηση χρησιμοποιούνται συσκευές μέτρησης που έχουν εγκατασταθεί από τον πάροχο.

Data Center

Το μεγαλύτερο μερίδιο κατανάλωσης ενέργειας κατέχει το Κέντρο Δεδομένων, το οποίο θα πρέπει να λειτουργεί αδιαλείπτως 24*7 προκειμένου να μπορεί να εξυπηρετεί απρόσκοπτα τις ανάγκες των πελατών μας.

	Ποσοστά στο σύνολο κατανάλωσης του Ομίλου	Κατανάλωση σε kWh*
Uni Systems - κτήρια γραφείων	15,65%	1.065.357,66
Uni Systems - Data Center	35,11%	2.389.660,00
Uni Systems χωρίς την κατανάλωση Data Center	22,93%	1.560.304,56

** Διαθέσιμα στοιχεία υπάρχουν για τα κτήρια που βρίσκονται στην Ελλάδα.*

Υπηρεσίες Διαχειριζόμενων Εκτυπώσεων (Managed Print Services)

Η διαχείριση μεγάλου όγκου εκτυπώσεων έχει ανατεθεί σε εξωτερική εταιρεία και τα τελευταία χρόνια παρέχεται στη Uni Systems ως υπηρεσία. Με αυτό τον τρόπο, έχει τεθεί σε εφαρμογή ολοκληρωμένο σύστημα κεντρικοποιημένης διαχείρισης εκτυπώσεων και σάρωσης εγγράφων που εξοικονομεί χρόνο, κόστος, ενέργεια και χαρτί.

Στοιχεία Managed Print Services

	Consumed	Purged Print Job Savings	Duplex Savings	Total Savings
Χαρτί (σελίδες)	542.850	17.204	228.047	245.251
Χαρτί kg	2.713,90	86,04	1.139,22	1.225,26
Δέντρα	71,81	2,28	30,14	32,42
Νερό	13.503	428	5.668	6.096
Ενέργεια	30.783,70	975,91	12.922,17	13.898,08
CO_2 (kg)	7.874,47	249,64	3.305,49	3.555,13

Το 2019 εξοικονομήθηκαν 245.251 σελίδες χαρτιού, που αναλογούν σε 1.225,26 κιλά χαρτί, δηλαδή 32,42 δέντρα και 13.898,08 kWh.

ΣΤΟΧΟΣ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2019	ΣΤΟΧΟΣ 2020
Μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.	Ο στόχος επιτεύχθηκε μερικώς ως προς την εξοικονόμηση ενέργειας.	Εκπόνηση μελέτης για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε τοποθεσία κοντά στο Data Center.

Εφαρμογή πρακτικών ανακύκλωσης

Αναλώσιμα εκτυπωτών

Το σύνολο των χρησιμοποιημένων αναλωσίμων εκτυπωτών που απεστάλη για ανακύκλωση από την Εταιρεία που παρέχει την Υπηρεσία Διαχειριζόμενων Εκτυπώσεων για λογαριασμό της Uni Systems, ήταν 161 τεμάχια για το 2019.

Συσσωρευτές

Κατά το 2019 συλλέχθηκαν 79 κιλά χρησιμοποιημένων μπαταριών από την εταιρεία ΑΦΗΣ Ανακύκλωση Μπαταριών, η ποσότητα είναι αυξημένη κατά 19,4% σε σχέση με το 2018 που η αντίστοιχη ποσότητα ήταν 65 κιλά.

Όσον αφορά στους μεγάλους συσσωρευτές (από UPS), η εταιρεία δεν προχώρησε σε αποστολή τους στην εταιρεία ανακύκλωσης για το 2019, καθώς η ποσότητα δεν ήταν ικανή.

Ηλεκτρικός και Ηλεκτρονικός Εξοπλισμός

Κατά το 2019 αποδόθηκαν στην Εταιρεία «Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.» 4.910 κιλά ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού που αντιστοιχούν σε 277 τεμάχια.

Χαρτί και Πλαστικό

Σε όλα τα κτήρια υπάρχουν πράσινοι κάδοι στους οποίους απορρίπτονται χάρτινες συσκευασίες, χαρτί, πλαστικό και αλουμίνιο.

Ειδικά για το πλαστικό, από το 2018 έχει τεθεί σε εφαρμογή πρόγραμμα αντικατάστασης όλων των πλαστικών αναλωσίμων σκευών με οικολογικά ή και βιοδιασπώμενα σκεύη.

Το 2019, από τους εργαζομένους και επισκέπτες των κτηρίων, καταναλώθηκαν 183.200 χάρτινα ποτήρια, 35.000 ξύλινοι αναδευτήρες και 9.600 βιοδιασπώμενα καλαμάκια.

Πλατφόρμα ψηφιακής και ηλεκτρονικής υπογραφής

Η πλατφόρμα ψηφιακής και ηλεκτρονικής υπογραφής της Docu-sign που χρησιμοποιείται πιλοτικά από δύο τμήματα της Εταιρείας για την ηλεκτρονική διαχείριση των συμβάσεων, έχει μειώσει το περιβαλλοντικό αποτύπωμα ως προς το χαρτί εφόσον συνολικά έχουν καταγραφεί 723 αποστολές προς 2.645 αποδέκτες, σε 806 αρχεία που περιλάμβαναν 10.503 σελίδες.

Ουσιαστικά, εξοικονομήθηκαν 1.776 κιλά ξύλου, 39.633 λίτρα νερού, 3.995 κιλά διοξειδίου του άνθρακα ενώ τα απορρίμματα ήταν συνολικά λιγότερα κατά 263 κιλά.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Διεύρυνση εφαρμογής πρακτικών ανακύκλωσης και εξοικονόμησης χαρτιού και ενέργεια.	• Ο στόχος επιτεύχθηκε σε πολλαπλά επίπεδα μέσω της ανακύκλωσης χαρτιού, πλαστικού, αλουμινίου, συσσωρευτών ενέργειας. • Ευρεία εφαρμογή υπηρεσιών διαχειριζόμενων εκτυπώσεων. • Πιλοτική υιοθέτηση πλατφόρμας ψηφιακής και ηλεκτρονικής υπογραφής.	• Περαιτέρω μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος. • Διεύρυνση χρήσης ψηφιακής υπογραφής.

Uni Systems

Μελλοντικοί Στόχοι

Μελλοντικοί Στόχοι Uni Systems

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ UNI SYSTEMS	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ UNI SYSTEMS (2020)
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας	127	• Διατήρηση εσόδων, αύξηση EBITDA 8%, EBT άνω του 5%.
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού	128	• Έρευνα ικανοποίησης πελατών: ποσοστό ικανοποίησης άνω του 70%. • Περαιτέρω προτάσεις βελτίωσης/ διορθωτικές κινήσεις όπου απαιτείται. • Ευρύτερη αναδιοργάνωση τμημάτων υλοποίησης για μεγαλύτερη ευελιξία και ανταπόκριση στις απαιτήσεις έργων. • Συνέχιση της επένδυσης σε καινοτομία: 1) νέες συνεργασίες, 2) υποβολή μεγαλύτερου αριθμού προτάσεων / άνω των 40. • Προώθηση νέων λύσεων. • Νέες συνεργασίες και περαιτέρω διεύρυνση του χαρτοφυλακίου λύσεων με καινοτόμες ψηφιακές λύσεις. • Ανάληψη περισσότερων έργων στον τομέα των αναδυόμενων τεχνολογιών. • Νέες λύσεις για τον πολιτιστικό τομέα. • Απρόσκοπτη πρόσβαση στην πληροφορία: 1) Υλοποίηση Exchange Online, μεταφορά στο Microsoft Azure για κεντρικοποίηση email, 2) Μεταφορά κεντρικού εξυπηρετητή και κεντρικών εφαρμογών στο cloud, 3) Πλήρης υιοθέτηση πλατφόρμας εσωτερικής επικοινωνίας Microsoft Teams. • Γενικευμένη υιοθέτηση πλατφόρμας διαχείρισης γνώσης και ενημέρωσης.
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	• Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας	134	• Διατήρηση και επέκταση του δικτύου συνεργασιών. • Στρατηγική ανάπτυξης και δημιουργίας περισσότερων innovation clusters. • Συνέχιση της διερεύνησης του δικτύου Έρευνας και Καινοτομίας με έμφαση στους φορείς του εξωτερικού. • Διερεύνηση νέων συνεργασιών με ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς. • Επέκταση σε νέες αγορές. • Ανάπτυξη ομάδων επώασης νέων τεχνολογιών.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ UNI SYSTEMS	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ UNI SYSTEMS (2020)
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	136	• Προώθηση λύσεων που αναπτύχθηκαν και προάγουν τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις. • Έμφαση στις λύσεις cloud. • Περαιτέρω επενδύσεις στον τομέα Έρευνας και Ανάπτυξης. • Ουσιαστική συμβολή στη βιώσιμη ανάπτυξη, μέσω της εισαγωγής νέων ιδεών στην αγορά, καινοτόμων λύσεων, δημιουργίας θέσεων εργασίας, παραγωγικότητα και αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων. • Αξιοποίηση της γνώσης και εξειδίκευσης που έχει δημιουργηθεί. • Περισσότερα έργα με περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις στην Ε.Ε. και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών στους εν λόγω τομείς. • Ισχυροποίηση των δεσμών με υφιστάμενους συνεργάτες που διαθέτουν λύσεις φιλικές προς το περιβάλλον. • Συνέχιση των επενδύσεων σε λύσεις cloud και ανάπτυξη εσόδων.
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE; 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	139	• Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. • Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων. • Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων. • Αναβάθμιση υπηρεσιών Cloud του Κέντρου Δεδομένων: έμφαση στις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του AtomoPlus, του HCMaaS, CloudMail και Cloud IaaS. • Αναβάθμιση IT Services, συμπεριλαμβανομένων των fileservices, exchange, των εφαρμογών time-sheet και budget, καθώς και των Citrix Access Services. • Αναβάθμιση υποστηρικτικών συστημάτων, απαραίτητων για τον τομέα Software Development, συγκεκριμένα του Jira και λοιπών συστημάτων που σχετίζονται άμεσα με το περιβάλλονανάπτυξης, όπως των Backup-Restore. • Διαθεσιμότητα συστημάτων > 99,999%. • Μεταφορά κεντρικών εφαρμογών και συστημάτων σε δεύτερη υποδομή ώστε να ενισχυθεί το σχέδιο επιχειρησιακής συνέχειας και άμεσης αποκατάστασης σε ενδεχόμενο καταστροφής. • Περαιτέρω αναδιοργάνωση ομάδων υλοποίησης. • Υιοθέτηση νέων διαδικασιών και μεθοδολογιών σε ό,τι αφορά τη Διαχείριση Κύκλου Ανάπτυξης Λογισμικού.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ UNI SYSTEMS	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ UNI SYSTEMS (2020)
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	142	• 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. • Αναθεώρηση της εταιρικής διαδικασίας για θέματα επιχειρηματικής ηθικής και δεοντολογίας.
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού	143	• Δημιουργία 60 νέων θέσεων εργασίας. • Ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας. • Διενέργεια μεγαλύτερου αριθμού εσωτερικών ερευνών σε ό,τι αφορά τα θέματα ανθρώπινου δυναμικού και ικανοποίησής του. • Μείωση του turnover από 10% σε 8%. • Ψηφιοποίηση εσωτερικών διαδικασιών και ενίσχυση θεσμών. • Προσέλκυση περισσότερων γυναικών στον τομέα Πληροφορικής. • Διατήρηση των προγραμμάτων προσέλκυσης προσωπικού.
4 QUALITY EDUCATION; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 10 REDUCED INEQUALITIES	• Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	146	• Διατήρηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού. • Περαιτέρω επενδύσεις και ενίσχυση των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης. • Καταγραφή των εκπαιδεύσεων από τους ίδιους τους εργαζομένους στο κεντρικό σύστημα διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού. • Νέες διαδικασίες υποδοχής νέων εργαζομένων, πορείας σταδιοδρομίας και εκπαίδευσης.
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	150	• Ενίσχυση του προγράμματος τηλεργασίας. • Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία. • Εφαρμογή προγράμματος συχνής απολύμανσης των χώρων γραφείων.
13 CLIMATE ACTION	• Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	151	• Εκπόνηση μελέτης για την εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε τοποθεσία κοντά στο Data Center.

iSquare

Επίσημος Διανομέας Προϊόντων Apple

Η iSquare με μια ματιά

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

€140 εκατ.
Κύκλος Εργασιών

31,6%
Αύξηση κύκλου εργασιών

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

64
Εργαζόμενοι

30
Νέες θέσεις εργασίας

1.160
Σύνολο Ανθρωποωρών Εκπαίδευσης

47%
Αύξηση της επένδυσης στην εκπαίδευση σε σχέση με το 2018

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ*

Πρόγραμμα
"iPad. Καινοτομία στην Εκπαίδευση"

5.000
Μαθητές

17
Σχολεία στην Ελλάδα
& **6** σχολεία στην Κύπρο

25
Βιβλία Δημοτικού
& **17** βιβλία Γυμνασίου
με ψηφιοποιημένο
εκπαιδευτικό υλικό

edupad.gr

1.400
Νέοι χρήστες

1.700
Προβολές σελίδων

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΔΙΚΤΥΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ

400
Ώρες εκπαίδευσης πωλητών Δικτύου

- Συνεχής αναβάθμιση σημείων λιανικής πώλησης με ειδικές περιοχές Apple - 32 Apple Program

** Περισσότερες Πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα Συνεισφορά στην Κοινωνία του Ομίλου Quest.*

Σχετικά με την iSquare

Η iSquare είναι ο επίσημος διανομέας όλων των προϊόντων Apple σε Ελλάδα και Κύπρο από το 2009, εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Αλεξάνδρου Πάντου 27, 176 71, Καλλιθέα. Δραστηριοποιείται στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων που στηρίζονται στα πρωτοποριακά προϊόντα, αλλά και στις τεχνολογίες της Apple. Η iSquare πρωτοπορεί δημιουργώντας και προσφέροντας στην αγορά ένα ολοκληρωμένο οικοσύστημα προϊόντων και υπηρεσιών Apple, ώστε να φέρει πιο κοντά τους Έλληνες καταναλωτές στη φιλοσοφία της Apple, στοιχείο που αποτελεί και τον στρατηγικό της στόχο. Στα προϊόντα Apple συγκαταλέγονται τα άκρως δημοφιλή iPhone, iPad, Mac, Apple Watch, Apple TV, iPod, Beats, καθώς και αξεσουάρ και περιφερειακά. Συνολικά ετησίως από την εταιρεία διακινούνται περίπου 1.300 διαφορετικοί κωδικοί.

Ως εταιρεία διανομής, η iSquare δίνει σημαντική βαρύτητα στην εφοδιαστική αλυσίδα ώστε να επιτυγχάνεται ο συγχρονισμός των απαιτήσεων των πελατών με τη ροή προϊόντων από την Apple. Το 2019 δεν υπήρξε κάποια αλλαγή στην εφοδιαστική αλυσίδα.

Το Φεβρουάριο του 2020 άλλαξε η επωνυμία σε ISquare μονοπρόσωπη ανώνυμη εταιρεία πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών και ο διακριτικός τίτλος σε ISquare M.A.E. βάσει προηγούμενης απόφασης της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης.

Το Όραμά μας και η Αποστολή μας

Να δίνουμε στους Έλληνες και Κύπριους καταναλωτές την απόλυτη εμπειρία Apple, μέσα από προϊόντα και υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και προστιθέμενης αξίας. Να είμαστε δίπλα στους πελάτες μας, με κάθε τρόπο, κάθε στιγμή μέσα από το Εξουσιοδοτημένο δίκτυο μεταπωλητών μας.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο όργανο διοίκησης της iSquare και έχει την ευθύνη της επίβλεψης και διαχείρισης της εταιρείας, τη χάραξη πολιτικής και στρατηγικής και της διαρκούς αποδοτικότητας της εταιρείας. Αποτελείται, σύμφωνα με το καταστατικό της εταιρείας από 5 μέλη.

Διοικητικό Συμβούλιο			
Κωνσταντίνος Σταυρόπουλος	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος	Μάρκος Μπιτσάκος	Μέλος
Απόστολος Γεωργαντζής	Αντιπρόεδρος	Θεόδωρος Φέσσας	Μέλος
Δημήτριος Εφορακόπουλος	Μέλος		

Οργανόγραμμα

Σημείωση: Τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχει στην ευθύνη της η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Διακρίσεις iSquare

Το 2019, η iSquare απέσπασε τις ακόλουθες διακρίσεις:

- Top 20 - Fortune Most Admired Companies 2019
- 9η θέση στις 30 Fortune Fastest Growing Companies

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.iSquare.gr.

Δημιουργία αξίας <IR>

ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

INPUTS / ΕΙΣΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Ίδια κεφάλαια
- Δανεισμός

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Κτήρια
- Εξοπλισμός
- Καταστήματα
- Εμπορεύματα

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Λογισμικό και συστήματα
- Διαδικασίες, πρωτόκολλα
- Copyright
- Φήμη/Εμπιστοσύνη

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού
- Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες
- Ηθικές αξίες
- Εμπιστοσύνη/πιστότητα

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Σχέση/συνεργασία με την Apple
- Σχέσεις με ενδιαφερόμενα μέρη

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Ενέργεια
- Νερό
- Πρώτες ύλες και υλικά

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ/ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΚΥΡΙΕΣ
- Διανομή και εμπορία προϊόντων Apple
- Marketing προϊόντων
  - o Apple retail program
  - o Apple premium reseller
  - o iPad 1-1 εκπαιδευτικό πρόγραμμα (social)
- IT/Quality
- Logistics/ERP (IQT outsourced)

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ
- Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)
- Διαχείριση προσωπικών δεδομένων
- Αξιολόγηση συνεργατών/προμηθευτών/ Κώδικας Δεοντολογίας
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Κοινωφελείς δράσεις και εθελοντισμός
- Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

OUTPUTS / ΕΚΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ & ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά
- Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
- Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
- Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
- Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
- Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών

OUTCOMES

Επιδράσεις για την εταιρεία

- Αύξηση μεριδίου αγοράς
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων
- Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση
- Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου / δημιουργία άμεσων θέσεων απασχόλησης
- Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)
- Αύξηση παραγωγικότητας
- Διακράτηση ταλέντου
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice/best workplace
- Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη
- Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της

ΜΕΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΕΛΑΤΕΣ
- Ανάπτυξη της καινοτομίας
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Αύξηση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Ενίσχυση της φήμης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ
- Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Ενίσχυση της φήμης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον

iSquare

Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια

Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, περιγράφεται στην ενότητα «Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης» του Ομίλου Quest. Ειδικότερα για την iSquare, το σύνολο των αναγνωρισμένων θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης που προέκυψε από τη διαδικασία που περιγράφεται στην προαναφερόμενη ενότητα στο πλαίσιο του προσδιορισμού των ουσιαστικότερων θεμάτων για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 είναι το εξής:

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας
2. Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά
3. Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
4. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
5. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
6. Υιοθέτηση πρακτικών υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας
7. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών
8. Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
9. Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
10. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
11. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων
12. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
13. Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
14. Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας
15. Μείωση της κατανάλωσης νερού
16. Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις και διοργάνωση εθελοντικών δράσεων για τους εργαζομένους

Αντίστοιχα, ο Χάρτης Ουσιαστικότητας που ακολουθεί παρουσιάζει τα αποτελέσματα (ουσιαστικά θέματα) της παραπάνω διαδικασίας για την iSquare.

iSquare - Ανάλυση Ουσιαστικότητας

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομικής επίδοση εταιρείας
10. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
5. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
7. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών
12. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
8. Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)
4. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
3. Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή / και κοινωνικές επιδράσεις
2. Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά

Σημαντικότερες επιδράσεις ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον

Επιπλέον, η πληροφορία που αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα, βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI, παρουσιάζει για τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν:

1. Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό:

- Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τα ουσιαστικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας (βάσει αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης*)
- Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει η εταιρεία (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις)

2. Ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις:

Η πρόκληση της κάθε επίδρασης ενδέχεται να συμβαίνει σε διαφορετικές φάσεις της αλυσίδας αξίας της εταιρείας. Κατά συνέπεια, κάποιες προκαλούνται άμεσα από την εταιρεία και κάποιες έμμεσα από κάποιο τρίτο μέρος του οποίου οι δραστηριότητες συνδέονται με την εταιρεία (downstream ή upstream).

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Μέτοχοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες
Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες
Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Προμηθευτές/Συνεργάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς
Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)	5 GENDER EQUALITY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική κοινότητα • Μέτοχοι	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική κοινότητα • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	• Πελάτες
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες

iSquare

Ουσιαστικά Θέματα

Ουσιαστικά Θέματα

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

Πώς το διαχειριζόμαστε

Αγορά

Στην αγορά IT της Ελλάδας, το 2019 παρατηρήθηκε μια σχετική στασιμότητα σε όλες τις κατηγορίες εκτός αυτή των Tablets όπου σημειώθηκε διψήφια πτώση. Ειδικότερα σημειώθηκε μικρή πτώση στα Smartphones, ισχυρή μείωση στα Tablets, ενώ σταθερή είναι η αγορά των PCs και διαρκώς αυξανόμενη η αγορά των Wearables.

Για την αγορά της Κύπρου, το 2019 ήταν ένα σχετικά σταθερό έτος χωρίς μεγάλες διακυμάνσεις στις κατηγορίες που μας αφορούν ως εταιρεία. Ενώ το 2019 άρχισε πτωτικά σχεδόν σε όλες τις κατηγορίες κυρίως λόγω των γεγονότων με την Τουρκία, το δεύτερο εξάμηνο υπήρξε ανάκαμψη της αγοράς και η συνολική εικόνα στο τέλος του έτους ήταν σταθερή.

Η εταιρεία ανταποκρινόμενη στις ανάγκες της αγοράς και των πελατών της, υλοποιεί κάθε χρόνο ένα στρατηγικό πλάνο που στόχο έχει να βελτιώσει τις υπηρεσίες και να φέρει πιο κοντά τους τελικούς καταναλωτές στο οικοσύστημα της Apple.

Αναβαθμίζουμε τα σημεία πώλησης των προϊόντων μας μέσα στα καταστήματα λιανικής, εκπαιδεύουμε τους πωλητές των συνεργατών μας στα καταστήματα λιανικής, τοποθετούμε δικούς μας πωλητές στα κεντρικά καταστήματα των συνεργατών μας, ανανεώνουμε τα μοντέλα επίδειξης, τοποθετούμε σύμφωνα με τα πλάνα της Apple τα προσφερόμενα προϊόντα και γενικά αναβαθμίζουμε την εμπειρία που έχει ένας πελάτης με τα προϊόντα και το οικοσύστημά μας.

Κάθε χρόνο οι πωλήσεις αυξάνονται σημαντικά με αποτέλεσμα να ενδυναμώνονται οι πελάτες και συνεργάτες μας στην αγορά όπου δραστηριοποιούνται, να βελτιώνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους, να κερδίζουν μερίδιο αγοράς και να γίνονται καλύτεροι και μεγαλύτεροι. Έτσι μέσα από το οικοσύστημα της Apple και μέσα από την συνεργασία με την iSquare, αποκτούν μεγαλύτερη αξία και κατ' επέκταση δημιουργούν μεγαλύτερη αξία για τους πελάτες και μετόχους τους.

Στρατηγική Business Development

Σύμφωνα με τις οδηγίες του Ομίλου Quest δημιουργήσαμε εσωτερικά μια ομάδα Στρατηγικής και Business Development που ολοκλήρωσε εντός του 2018 την επικαιροποίηση του Στρατηγικού και Επιχειρησιακού Πλάνου (ΣΕΠ) πενταετούς ανάπτυξης για το διάστημα 2018-2022, διαμορφώνοντας έτσι το πλαίσιο της εξελικτικής τους πορείας, θέτοντας τους στόχους για το διάστημα αυτό και καταρτίζοντας τα αντίστοιχα πλάνα ενεργειών με τις κατάλληλες δράσεις για την επίτευξη αυτών.

Η παραπάνω ομάδα ήταν υπεύθυνη και για το New Business Development (NBD) και την αξιολόγηση διαφόρων πιθανών επενδυτικών ευκαιριών σε νέους τομείς δραστηριότητας που παρουσιάζουν αναπτυξιακή προοπτική, οι οποίες και αναλύθηκαν και αξιολογήθηκαν ενδελεχώς.

Εξετάσαμε διάφορες πιθανές προοπτικές νέων δραστηριοτήτων για την iSquare και αναλύσαμε 3 διαφορετικά επενδυτικά σχέδια και ιδέες τις οποίες και παρουσιάσαμε εσωτερικά στη Διοίκηση της εταιρείας, αλλά και στην αντίστοιχη Επιτροπή Στρατηγικού Σχεδιασμού της Quest Συμμετοχών.

Τελικά καταλήξαμε να επικεντρωθούμε στη βασική μας δραστηριότητα και να μην προβούμε -προς το παρόν- σε επέκταση σε νέους τομείς ή νέες επενδυτικές ευκαιρίες. Κρίναμε ότι είναι επιχειρηματικά ορθότερο να επενδύσουμε στη βασική μας δραστηριότητα και να αναπτύξουμε περαιτέρω αυτή τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Κύπρο και να μην διασπάσουμε δυνάμεις και πόρους σε άλλες νέες πιθανές δραστηριότητες.

Πάντα σύμφωνα με τις οδηγίες του Ομίλου, ανανεώνουμε το Στρατηγικό μας Σχέδιο σε ετήσια βάση και αποφασίζουμε ανάλογα για τα επόμενα βήματα.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Ο κύκλος εργασιών της iSquare ανήλθε σε €140 εκατ. έναντι €106 εκατ. αυξημένες κατά 31,6%.

Τα **κέρδη προ φόρων, τόκων, αποσβέσεων και επενδυτικών δραστηριοτήτων** (EBITDA) ανήλθαν σε €5,174 εκατ. έναντι €2,567 εκατ. την προηγούμενη χρήση, κυρίως λόγω της αύξησης των πωλήσεων, αλλά και της αντιστροφής του αναδρομικού τμήματος του τέλους πνευματικών δικαιωμάτων που είχε βαρύνει την προηγούμενη χρήση.

Τα **κέρδη προ φόρων** ανήλθαν σε €4,76 εκατ. έναντι €2,186 εκατ. το έτος 2018, ενώ επηρεάστηκαν όπως και το EBITDA, από τις προβλέψεις για τα πνευματικά δικαιώματα.

Τα κέρδη **μετά από φόρους** ανήλθαν σε €3,49 εκατ. έναντι €1,45 εκατ. τη χρήση 2018.

Για το 2019, είχαμε ως κύριους στόχους την αύξηση της λειτουργικής κερδοφορίας και πωλήσεων, την ελαχιστοποίηση των επιχειρηματικών και οικονομικών κινδύνων και τη βελτίωση των οργανωτικών δομών και καταφέραμε να πετύχουμε σημαντική αύξηση.

Τα αναλυτικά οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας είναι διαθέσιμα Ετήσια Οικονομική Έκθεση του Ομίλου QUEST, που είναι αναρτημένη στον ιστότοπο του Ομίλου www.quest.gr.

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

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης της iSquare		
	31/12/2018	31/12/2019
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	-	-
Μείον: Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(5.032.376)	(8.728.119)
Καθαρό ποσό δανεισμού	(5.032.376)	(8.728.119)
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	8.423.549	10.924.173
Συντελεστής μόχλευσης	-148%	-397%

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται[7]			
		2018	2019
Οικονομική αξία που παράγεται *(Ενοποιημένα Στοιχεία [1])*	Έσοδα[2]	106.788.056	140.356.531
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη[3]	101.678.799	132.450.773
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων[4]	2.140.295	2.854.974
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	250.762	265.379
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς[5]	850.803	1.108.672
	Κοινωνικές επενδύσεις[6]	30.622	15.801

Το σύνολο της Κοινωνικής Συνεισφοράς της iSquare σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε χρηματική συνεισφορά για το 2019 ανέρχεται στο ποσό των €15.909 έναντι του ποσού €30.622 για το 2018. Η αυξημένη δαπάνη του 2018 οφείλεται στη σημαντική αρωγή όλων των εταιρειών στους πυροπαθείς της Αττικής.

1. Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα 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 ΦΠΑ, παρακρατούμενους φόρους και ΕΝΦΙΑ.
6. Συμπεριλαμβάνει δωρεές, χορηγίες.
7. Δεν περιλαμβάνονται κονδύλια για απομειώσεις.

Καταβολή Φόρων και Εισφορών		
	2018	2019
Καταβολή ΦΠΑ	2.178.181	3.405.458
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	543.713	655.112
Καταβολή ΦΜΥ	339.358	375.597
Καταβολή λοιπών φόρων	6.937	8.982
Σύνολο	3.068.189	**4.445.131**

ΣΤΟΧΟΣ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Ανάπτυξη πωλήσεων κατά τουλάχιστον 5%.	Επίτευξη στόχου (31,6%).	• Αύξηση των πωλήσεων κατά τουλάχιστον 5%. • Αύξηση του μεριδίου αγοράς των iPhone κατά τουλάχιστον 0,5 (βάση στοιχείων GFK). • Αύξηση των πωλήσεων των υπολογιστών Mac κατά 5%. • Αύξηση των πωλήσεων των iPad κατά 5%.

Για το 2020 στοχεύαμε σε περαιτέρω αύξηση των μεγεθών μας και διεύρυνση των μεριδίων μας στην αγορά, τόσο λόγω των επικείμενων ανακοινώσεων νέων προϊόντων από την Apple, όσο και λόγω της περαιτέρω διείσδυσης στην Ελληνική και Κυπριακή αγορά, της αναβάθμισης της εμπειρίας των καταναλωτών στα σημεία λιανικής και τον εμπλουτισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών και προγραμμάτων. Ωστόσο, οι ραγδαίες εξελίξεις και επιπτώσεις στην παγκόσμια υγεία, αλλά και οικονομία που σχετίζονται με την πανδημία COVID-19, εκτιμάται ότι θα επηρεάσουν την εταιρεία και την πορεία της, και οι όποιες επιπτώσεις θα παρουσιαστούν στην Έκθεση για το 2020.

Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Στην iSquare λειτουργούμε με βάση τις γενικές Πολιτικές και κατευθύνσεις του Ομίλου Quest, που αφορούν στην εξυπηρέτηση των πελατών και παρακολουθούμε συστηματικά πλήθος στοιχείων, επιδιώκοντας να προσφέρουμε στους πελάτες μας την καλύτερη δυνατή εμπειρία και μέγιστη ικανοποίηση, αντάξιες της φήμης και της ποιότητας που χαρακτηρίζει τα προϊόντα της Apple. Η εξυπηρέτηση των πελατών διενεργείται από εξειδικευμένους εργαζομένους με προϋπηρεσία και εκπαίδευση στον συγκεκριμένο τομέα. Επίσης, υπάρχουν συγκεκριμένες διαδικασίες στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας (π.χ. διαχείριση παραπόνων) που αφορούν στην εξυπηρέτηση πελατών, ενώ επιπλέον έχουν τεθεί στόχοι και συγκεκριμένοι δείκτες για την καλύτερη διαχείριση του θέματος. Σε αυτό το πλαίσιο, όπως κάθε χρόνο, το 2019 διενεργήθηκε έρευνα ικανοποίησης πελατών, τα αποτελέσματα της οποίας βοηθούν την εταιρεία να βελτιώνεται και να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες της.

Οι επενδύσεις και οι δράσεις που πραγματοποιούνται σε σταθερή και συστηματική βάση στον τομέα της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών, πηγάζουν από την Πολιτική Ποιότητας του Ομίλου Quest, έχοντας καλλιεργήσει την ανάλογη κουλτούρα και συνείδηση στο ανθρώπινο δυναμικό του συνόλου των εταιρειών του Ομίλου, το οποίο δρα πάντοτε με γνώμονα την καλύτερη δυνατή εμπειρία του πελάτη. Αυτό αποδεικνύεται από τον περιορισμένο αριθμό παραπόνων, τα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης πελατών που προκύπτουν από τις σχετικές έρευνες, καθώς και από δράσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2019 για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σε ετήσια βάση, πραγματοποιείται έρευνα ικανοποίησης πελατών από το τμήμα marketing της εταιρείας. Η μέτρηση ικανοποίησης πελατών προσφέρει αντικειμενική πληροφόρηση όχι μόνο για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση, αλλά και για τη συνολική εικόνα της, τη δομή της, τη λειτουργία της, συντελώντας έτσι στον προσδιορισμό των μειονεκτημάτων και των πλεονεκτημάτων των πολιτικών που εφαρμόζει η εκάστοτε επιχείρηση.

Παράλληλα, το 2019 αναπτύχθηκε περαιτέρω το τμήμα Business to Business με σκοπό να αναλύσει τις ανάγκες των εταιρειών, να κατανοήσει τις απαιτήσεις τους και να εκτιμήσει όλα τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της λειτουργίας τους ώστε να διερευνήσει με ποιο τρόπο μπορεί το οικοσύστημα της Apple να ενσωματωθεί στις διαδικασίες των επιχειρήσεων και την εύρυθμη λειτουργία τους, για να τις βελτιώσει, να τις απλοποιήσει και να τις επιταχύνει. Σε πολλές περιπτώσεις τα χαρακτηριστικά των προϊόντων της Apple και του οικοσυστήματός της μπορεί να δώσουν λύσεις και να αλλάξουν ριζικά τον τρόπο λειτουργίας των εταιρειών.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Το 2019 το ερωτηματολόγιο της έρευνας τροποποιήθηκε, ώστε να είναι πιο σύντομο και εύληπτο στον πελάτη, ενώ αξιοποιήθηκε η κλίμακα likert, όπου οι ερωτώμενοι καλούνται να δηλώσουν το βαθμό στον οποίο συμφωνούν ή διαφωνούν με μία σειρά προτάσεων σχετικά με το αντικείμενο ενδιαφέροντος.

Οι ερωτήσεις ήταν 10 στο σύνολό τους και αφορούσαν στον βαθμό ικανοποίησης των πελατών από την εταιρεία συνολικά, αλλά και ως προς το service των προϊόντων Apple που εμπορεύεται.

Επιπρόσθετα, η σχετική επικοινωνία πραγματοποιήθηκε μέσω των social media της εταιρείας, σε στοχευμένο κοινό που γνωρίζει την εταιρεία και τα προϊόντα της και αποτελείται από ενεργούς χρήστες στις σελίδες κοινωνικής δικτύωσης της εταιρείας.

Τα αποτελέσματα συνολικής ικανοποίησης για το 2019 έφτασαν στο 97%, με σημαντική αύξηση σε σχέση με το προηγούμενο έτος (83%), παρότι μελέτες δείχνουν πως οι ερωτηθέντες μέσω social media τείνουν να είναι πιο αυστηροί στις απαντήσεις τους.

Το 2019 οι αποδέκτες της έρευνας, μέσω social media έφτασαν τους 98.000. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το 2016, το ερωτηματολόγιο εστάλη σε 36.800 αποδέκτες με ποσοστό απόκρισης 10% (3.766 απαντήσεις), ενώ το 2019 το ποσοστό απόκρισης κυμάνθηκε στο 6,15% (6.023 απαντήσεις/submissions) ποσοστό εξαιρετικά ικανοποιητικό για έρευνα που διεξάγεται σε πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης και σε τόσο μεγάλο δείγμα. Σημειωτέο, πως το μέσο ποσοστό απόκρισης σε έρευνες των social media είναι 3%. Τα παραπάνω σε συνδυασμό με την υψηλή ικανοποίηση σε όλα τα επίπεδα, καταδεικνύει την ποιότητα και τη συνεχή βελτίωση της εταιρείας.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Μείωση του αριθμού παραπόνων.	Επίτευξη στόχου (50% μείωση σε σχέση με το 2018).	• Η ικανοποίηση των πελατών να διατηρηθεί στα ίδια υψηλά επίπεδα του 2019 με ελάχιστη αύξηση στο 98%. • Η βελτίωση των υπηρεσιών και της προστιθέμενης αξίας που παρέχει στην ελληνική αγορά με σκοπό την διατήρηση του ίδιου, ελάχιστου αριθμού παραπόνων με το 2019 (έως 3).
Προσέγγιση άνω των 200 εταιρειών για διερεύνηση πιθανής αγοράς προϊόντων Apple για επιχειρησιακή χρήση.	Προσεγγίστηκαν 300 εταιρείες, 100 από τις οποίες χρησιμοποιούσαν κάποιο προϊόν Apple.	• Το τμήμα B2B θα προσεγγίσει 500 εταιρείες με στόχο οι 200 να ενσωματώσουν στο δυναμικό τους κάποιο προϊόν Apple.

Ουσιαστικό θέμα

Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών

Πώς το διαχειριζόμαστε

Το χαρτοφυλάκιο πελατών της εταιρείας μας περιλαμβάνει τα μεγαλύτερα δίκτυα καταστημάτων τεχνολογίας στην ελληνική αγορά όπως Kotsovolos, Public, Media Markt, Plaisio, iStorm και στην κυπριακή αγορά αντίστοιχα Public και iStorm.

Αναβαθμίζουμε διαρκώς τα σημεία λιανικής πώλησης εγκαθιστώντας ειδικές περιοχές Apple (Apple Retail Programs) με τη συνεργασία της ίδιας της Apple, αναπτύσσουμε το δίκτυο καταστημάτων iStorm και διευρύνουμε της υπηρεσίες, αυξάνοντας σημαντικά τα μερίδια αγοράς μας.

Η διασφάλιση της ποιότητας και η ικανοποίηση του τελικού πελάτη αποτελούν παράγοντες ζωτικής σημασίας για την επιτυχία της iSquare σε μία άκρως απαιτητική αγορά. Η εταιρεία λειτουργεί με βάση το πρότυπο ISO 9001 (Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD) με αριθμό πιστοποιητικού 041 10 0172). Λειτουργεί επομένως ακολουθώντας το πλέον διαδεδομένο πρότυπο διαχείρισης ποιότητας, ώστε οι υπηρεσίες της να ικανοποιούν τις προσδοκίες των πελατών της και των ενδιαφερόμενων μερών.
Παράλληλα, η εκπαίδευση των πωλητών παίζει έναν ζωτικής σημασίας ρόλο για την iSquare, αφού χωρίς αυτή δεν θα είναι εφικτό να υλοποιηθούν οι στόχοι της. Η εταιρεία επενδύει τόσο στην εκπαίδευση των πωλητών των πελατών της σε θέματα, όπως:

- Αποτελεσματική επικοινωνία με τον πελάτη
- Τεχνικές πωλήσεων
- Οικοσυστήματος Apple
- Χαρακτηριστικά και λειτουργίες των Apple προϊόντων.
- Παρουσίαση νέων προϊόντων

Όλες οι εκπαιδεύσεις έχουν καθοριστεί με βάση πρότυπα εκπαίδευσης της Apple.

Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα

Ο μοναδικός προμηθευτής της iSquare είναι η Apple. Η Apple Inc. σχεδιάζει και κατασκευάζει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες, που ενσωματώνουν τεχνολογίες αιχμής ενώ έχει ως επίκεντρο τον άνθρωπο, προσφέροντας απαράμιλλη ευκολία στη χρήση και την εμπειρία ενός ολοκληρωμένου οικοσυστήματος. Η Apple διαθέτει τα προϊόντα της παγκοσμίως μέσω διαδικτυακών καταστημάτων, καταστημάτων λιανικής, άμεσων πωλήσεων, διανομέων και μεταπωλητών.

Η Apple είναι μια εταιρεία που δίνει μεγάλη βαρύτητα στο περιβάλλον και βασικός της στόχος είναι να ελαχιστοποιεί τις περιβαλλοντικές επιδράσεις των δραστηριοτήτων και των προϊόντων της. Η Apple πιστεύει ότι τα πραγματικά καινοτόμα προϊόντα αφήνουν "το σημάδι τους στον κόσμο και όχι στον πλανήτη". Με γνώμονα αυτό, επικεντρώνεται στο να χρησιμοποιεί όσο το δυνατόν περισσότερες ανακυκλώσιμες πρώτες ύλες, τα προϊόντα της να καταναλώνουν όσο το δυνατόν λιγότερη ενέργεια και να χρησιμοποιεί πρώτες ύλες που δεν είναι επιβλαβείς για τους ανθρώπους και το περιβάλλον. Αναλυτικές πληροφορίες είναι διαθέσιμες στο www.apple.com.

Καινοτομία

Έχουμε στο DNA μας την ενίσχυση της καινοτομίας με έμφαση πάντα στη βιώσιμη ανάπτυξη και την καλύτερη λειτουργία. Κάθε χρόνο δημιουργούμε μικρές και ευέλικτες ομάδες εργασίας όπου τους δίνεται μια πρόκληση που έχουμε να αντιμετωπίσουμε ή ένα πρόβλημα που θέλουμε να λύσουμε με στόχο να σκεφτούν, να αναλύσουν, να αξιολογήσουν και να παρουσιάσουν προτάσεις για το θέμα που έχει επιλεγεί κάθε φορά. Αυτές οι ομάδες φέρνουν καινοτόμες ιδέες, οι οποίες μάλιστα αρκετές φορές προχωρούν σε υλοποίηση και σε διάθεση στην αγορά υπό τη μορφή προϊόντων ή λύσεων.

Τέτοια παραδείγματα είναι:

- Το πρόγραμμα iUpgrade που λανσάραμε προ 3ετίας όπου ο καταναλωτής μπορούσε να αγοράζει ένα iPhone, να το πληρώνει σε 24 δόσεις και στη λήξη των δύο ετών να το αναβαθμίζει με ένα σημαντικό όφελος στο νέο iPhone. Ένα πρωτοποριακό και καινοτόμο πρόγραμμα , το οποίο έγινε σε συνεργασία με την Alpha Bank.
- Το προϊόν ολοκληρωμένης ασφάλισης iPlus & iSupport για συσκευές iPhone, iPad & Mac που πωλείται μέσα από το δίκτυο καταστημάτων της iStorm εδώ και 3 χρόνια με απόλυτη επιτυχία. Ένα ετήσιο συμβόλαιο κάλυψης της συσκευής που το ασφαλίζει για ζημιά από πτώση, υγρά, φωτιά και κλοπή και δίνει προστιθέμενη αξία στο οικοσύστημά μας, αλλά και στην iStorm.
- Την ανοιχτή πλατφόρμα μάθησης και εκπαίδευσης edupad.gr, όπου δάσκαλοι, μαθητές και γονείς μπορούν να επισκέπτονται και να βρίσκουν το περιεχόμενο που θέλουν με κριτήρια αναζήτησης, όπως γνωστικό αντικείμενο, ηλικία παιδιού, τάξη στο σχολείο, τύπο περιεχομένου (βιβλίο ή app). Το περιεχόμενο αυτό αξιολογείται και βαθμολογείται από εκπαιδευτικούς ώστε η άποψη που δίνεται να είναι από τους ειδικούς και μόνο.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός (Digital Transformation)

Ο Όμιλος Quest στο πλαίσιο της ενίσχυσης των δράσεων για την εφαρμογή της αναπτυξιακής στρατηγικής των εταιρειών του, τις σύγχρονες απαιτήσεις και αλλαγές που διαδραματίζονται τόσο σε τεχνολογικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο μετεξέλιξης των business models, καθώς και στις ριζικές μεταβολές που παρατηρούνται στις συμπεριφορές των καταναλωτών – πελάτων, προχώρησε στη σύσταση διεταιρικής ομάδας έργου σχετικά με τη μελέτη του σχεδιασμού και της υλοποίησης του Ψηφιακού Μετασχηματισμού στις θυγατρικές του Ομίλου.

Σκοπός της ομάδας έργου ήταν αρχικά η καταγραφή υφιστάμενων δράσεων ψηφιακού μετασχηματισμού στις εταιρείες, καθώς και ο καθορισμός των σχεδιαζόμενων δράσεων βάσει των απαιτήσεων που προσδιορίζονται. Ζητούμενο είναι πέραν της ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου, η ανάδειξη και επικοινωνία καλών πρακτικών, καθώς και ο καθορισμός πλάνου ενεργειών (Action Plan) για κάθε θυγατρική και η καταγραφή προτεραιοτήτων σε Ομιλικό επίπεδο.

Στην iSquare σύμφωνα με τις οδηγίες του Ομίλου δημιουργήσαμε εσωτερικά μια ομάδα ανάλυσης και σχεδιασμού του Ψηφιακού Μετασχηματισμού, και ολοκλήρωσε εντός του 2018 το πλάνο για το επόμενο έτος. Κατά το 2019 υλοποιήθηκε μια σειρά έργων προς αυτή την κατεύθυνση η οποία συνοψίζεται πιο κάτω:

- Βελτίωση της Εμπειρίας Πελάτη στα σημεία Apple μέσα στα καταστήματα λιανικής, με μια πλήρως ψηφιακή και αυτοματοποιημένη λύση (DCOTA) όπου γίνεται εξ αποστάσεως παρακολούθηση και ανανέωση κεντρικά και μέσω Cloud το περιεχόμενο των προς επίδειξη συσκευών στα σημεία πώλησης, ώστε να έχει ο τελικός πελάτης την καλύτερη εμπειρία χρήσης των προϊόντων Apple.
- Ανάλυση των εσωτερικών διαδικασιών και εντοπισμός των σημείων που μπορεί η iSquare να προβεί σε πλήρη ψηφιοποίηση της διαδικασίας ώστε να επιτευχθεί η καλύτερη λειτουργία, ταχύτερη διεκπεραίωση εργασιών, διαφάνεια και πλήρης ψηφιοποίηση, άρα αποφυγή εκτυπώσεων, χαρτιού, κτλ. Το 2020 θα πραγματοποιηθεί η ψηφιοποίηση για τη διαδικασία εγκρίσεως δαπανών και ηλεκτρονική αποθήκευση τους, και η διαδικασία ηλεκτρονικής υπογραφής συμβάσεων και ηλεκτρονική αποθήκευση και αρχειοθέτησή τους.
- Δημιουργία ψηφιακής εφαρμογής promotion & merchandising, ώστε με πλήρως ψηφιακή μορφή να μπορεί να γίνει παρακολούθηση αλλά και καταγραφή των εργασιών που εκτελούν οι εργαζόμενοι της iSquare κατά την επίσκεψή τους στα σημεία λιανικής πώλησης των συνεργατών της και την περαιτέρω ανάλυσή τους από την κεντρική ομάδα. Με αυτό τον τρόπο αλλάζει το business model του τρόπου που γίνεται η παρακολούθηση των καταστημάτων των συνεργατών μας, με ανθρώπους της iSquare (merchandisers & promoters) και με ψηφιακό τρόπο γίνεται καταγραφή, παρακολούθηση, αρχειοθέτηση και ανάλυση όλων των στοιχείων για να υπάρχει καλύτερη εικόνα, ταχύτερη πρόσβαση και αποδοτικότερο αποτέλεσμα.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Πέραν της Apple που αποτελεί και τον μοναδικό βασικό προμηθευτή μας, η εταιρεία προμηθεύεται διάφορα προϊόντα για την καθημερινή της λειτουργία όπως χαρτιά εκτύπωσης, εκτυπωτές, διάφορα αναλώσιμα, προϊόντα καθαρισμού κτλ. Προμηθευτές μας στα παραπάνω είναι οι εταιρείες:

- Πλαίσιο
- Info Quest Technologies

Κατά το 2019, δεν προβήκαμε σε κάποια νέα συνεργασία για την οποία να χρειάστηκε να προχωρήσουμε σε αξιολόγηση βάσει κοινωνικών ή/και περιβαλλοντικών κριτηρίων.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Εκπαίδευση πωλητών δικτύου όλο το χρόνο ανάλογα με τις ανάγκες εκπαίδευσης που ορίζει και η Apple.	Το 2019 πραγματοποιήθηκαν 400 ώρες εκπαίδευσης, είτε απομακρυσμένα είτε με φυσική παρουσία σε ειδικούς χώρους.	Πραγματοποίηση τουλάχιστον 400 ωρών εκπαίδευσης.

Ουσιαστικό θέμα

Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις

Πώς το διαχειριζόμαστε

Στην iSquare επιδιώκουμε να προσφέρουμε προϊόντα τεχνολογίας που μπορούν να έχουν θετική επίδραση στην ευρύτερη κοινωνία όπου δραστηριοποιούμαστε. Στο πλαίσιο αυτό και σε συνεργασία με έγκριτους φορείς, αξιοποιούμε τα προϊόντα της Apple συνεισφέροντας στον τομέα της εκπαίδευσης.

Πρόγραμμα «Καινοτομία στην Εκπαίδευση»

Η iSquare υλοποιεί τη δράση "Καινοτομία στην Εκπαίδευση", στοχεύοντας, μεταξύ άλλων, στην εισαγωγή της Ψηφιακής Τεχνολογίας στη διδασκαλία, στη δημιουργία και τον εμπλουτισμό του εκπαιδευτικού περιεχομένου, καθώς και στη διδασκαλία κώδικα προγραμματισμού στα σχολεία, επιδιώκοντας συνεργασία με όλους τους εκπαιδευτικούς φορείς που επιζητούν την αναβάθμιση και τον εμπλουτισμό της εκπαίδευσης. Η δράση λαμβάνει υπόψη την οδηγία της UNESCO, σύμφωνα με την οποία η χρήση κινητών υπολογιστικών συσκευών πρέπει να ενθαρρύνεται και να προωθείται σε όλο και περισσότερες δομές της εκπαίδευσης, με απώτερο σκοπό να κατοχυρωθεί επίσημα η χρήση τους σε όλο και περισσότερα μέρη του κόσμου.

EduPad / Χρήση Ψηφιακών Εργαλείων στο Σχολικό Περιβάλλον

Το www.edupad.gr είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας της iSquare και μιας ομάδας επίλεκτων εκπαιδευτικών με ιδιαίτερη γνώση και εμπειρία στη χρήση ψηφιακών εργαλείων στο σχολικό περιβάλλον. Πρόκειται για ένα σύνολο εκπαιδευτικών εφαρμογών και ψηφιοποιημένων βιβλίων, ταξινομημένων ανά είδος, εκπαιδευτική βαθμίδα και γνωστικό πεδίο, οι οποίες είναι εύκολα προσβάσιμες από μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς κάθε βαθμίδας, από το Νηπιαγωγείο έως και το Λύκειο. Σκοπός του www.edupad.gr είναι να βοηθήσει κάθε εμπλεκόμενο στην εκπαιδευτική διαδικασία να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά και να αξιοποιεί τις εκπαιδευτικές εφαρμογές με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Η ομάδα των εκπαιδευτικών έχει επιλέξει και αξιολογήσει τις καλύτερες και πλέον κατάλληλες για το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα εφαρμογές. Με το EduPad, η αφομοίωση της γνώσης είναι ένα ευχάριστο παιχνίδι, η εκπαιδευτική διδασκαλία ενισχύεται και το εκπαιδευτικό έργο διευκολύνεται.

Ψηφιοποίηση Σχολικών Βιβλίων (2015 - 2019)

Στο πλαίσιο του προγράμματος Καινοτομία στην Εκπαίδευση, η iSquare συνεργάστηκε με ομάδα εκπαιδευτικών και από το 2014 ψηφιοποίησε, ειδικά για το λειτουργικό σύστημα iOS της Apple, την εκπαιδευτική ύλη βασικών σχολικών μαθημάτων του Δημοτικού και του Γυμνασίου, έτσι ώστε να είναι προσβάσιμη εντός και εκτός του περιβάλλοντος της σχολικής τάξης. Πλέον, σε ετήσια βάση ανανεώνει το περιεχόμενο, σύμφωνα με τις βελτιώσεις και αλλαγές του Υπουργείου Παιδείας. Με την Ψηφιοποίηση των Σχολικών Βιβλίων, η πλοήγηση στην εκπαιδευτική ύλη είναι ευχάριστη, καθώς συνδυάζει κείμενο, εικόνες, ήχους, βίντεο και εφαρμογές και η διαδικασία της διδασκαλίας και της μάθησης γίνεται φιλική και διαδραστική. Οι μαθητές, οι εκπαιδευτικοί και οι γονείς μπορούν να κατεβάσουν δωρεάν σε συσκευή iPad το ψηφιοποιημένο και εγκεκριμένο από το Υπουργείο Παιδείας εκπαιδευτικό υλικό, από τον ιστότοπο ebooks.edu.gr της υπηρεσίας ΙΤΥΕ Διόφαντος του Υπουργείου Παιδείας και από το www.edupad.gr. Το ψηφιοποιημένο εκπαιδευτικό υλικό, με περισσότερα από 25 βιβλία του Δημοτικού και 17 βιβλία του Γυμνασίου, αξιοποιούν καθημερινά στη διδασκαλία τους, μέσα από το Οικοσύστημα της Apple, περισσότερα από 35 σχολεία σε όλη την Ελλάδα.

Όσον αφορά στις περιβαλλοντικές επιδράσεις, τα προϊόντα της Apple που διανέμουμε σε Ελλάδα και Κύπρο έχουν δημιουργηθεί από την κατασκευάστρια εταιρεία με τέτοιον τρόπο ώστε να «αφήνουν τον κόσμο μας καλύτερο από ότι τον βρήκαμε». Η Apple έχει μειώσει το συνολικό αποτύπωμα άνθρακα κατά 35% από το 2015 ενώ τα προϊόντα της έχουν μειώσει κατά μέσο όρο την κατανάλωση ρεύματος κατά 70% σε σχέση με το 2008.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι :

- η χρήση ανακυκλωμένου κασσίτερου σε συσκευές Apple, συμπεριλαμβανομένης της επικόλλησης του logic board του iPhone, είχε ως αποτέλεσμα το 2019, μείωση της εξόρυξης κατά 29.000 μετρικών τόνων μεταλλεύματος,
- το περίβλημα των υπολογιστών MacBook Air και Mac mini κατασκευάζεται από 100% ανακυκλώσιμο αλουμίνιο,
- κατά την παραγωγή όλων των προϊόντων της έχει εξαλείψει επιβλαβή χημικά, όπως υδράργυρο, PVC, αρσενικό, βηρύλλιο κ.ά.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο apple.com.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Ενίσχυση του προγράμματος «iPad: Καινοτομία στην Εκπαίδευση» με τουλάχιστον 2 νέα σχολεία.	Προσθήκη ενός σχολείου στην Ελλάδα και δύο στην Κύπρο.	Δημιουργία επιπρόσθετου ψηφιακού περιεχομένου εκπαίδευσης για τα δημοτικά σχολεία τόσο για την υποστήριξη των δασκάλων όσο και των μαθητών το οποίο να μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε σε εκπαίδευση μέσα στην τάξη είτε απομακρυσμένα.
Ενίσχυση της λειτουργίας του ιστότοπου www.edupad.gr με περισσότερους από 1.000 νέους χρήστες.	Χρήση από περισσότερους των 1.400 νέων χρηστών, ενώ πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 1.700 προβολές σελίδων.	Ενίσχυση του edupad.gr με ανανέωση του περιεχομένου και προσθήκη τουλάχιστον 50 νέων εφαρμογών.

Ουσιαστικό θέμα

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

Πώς το διαχειριζόμαστε

Στην iSquare, λειτουργούμε αυστηρά, σύμφωνα με την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest. Τα τελευταία δύο χρόνια η εταιρεία υλοποιεί και εφαρμόζει πρόγραμμα συμμόρφωσης με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, βάσει αναλυτικού χρονοδιαγράμματος και μεθοδολογίας, με την υποστήριξη εξειδικευμένου συμβούλου και την καθοδήγηση του Data Protection Officer (DPO) του Ομίλου, προχωρώντας σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις του Κανονισμού (βλ. ενότητα Προστασία Προσωπικών Δεδομένων στην ενότητα του Ομίλου Quest).

Για το σκοπό αυτό και το 2019 πραγματοποιήθηκαν δύο σεμινάρια σχετικά την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων με στόχο την περαιτέρω επιμόρφωση εργαζομένων της iSquare. Ταυτόχρονα έχουμε αναρτήσει στον εσωτερικό ενημερωτικό ιστότοπο του Ομίλου και της εταιρείας όλες τις πολιτικές και τις διαδικασίες που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Παράλληλα, έχουμε προσαρμόσει και αναβαθμίσει και την υποδομή IT της εταιρείας, ώστε να είναι απόλυτα σύννομη με τις αρχές και τις διατάξεις περί συμμόρφωσης των Προσωπικών δεδομένων.

Στο πλαίσιο ενίσχυσης της ασφάλειας των υποδομών η iSquare ξεκίνησε το 2019 την εγκατάσταση του "Cisco Identity Service Engine" (ISE) στο δίκτυό της με σκοπό την διασφάλιση του δικτύου στο οποίο συνδέονται οι εργαζόμενοι μέσω αυτοματοποιημένης επιβολής πολιτικών ασφαλείας. Προκειμένου να μπορεί το software να επικοινωνεί με το ISE προγραμματίζεται να γίνει αναβάθμιση αυτού στις αρχές του 2020, καθώς και των επιτραπέζιων και φορητών υπολογιστών. Επιπρόσθετα, όλοι οι φορητοί υπολογιστές θα έχουν ένα ακόμα επίπεδο ασφαλείας καθώς όλοι θα έχουν την τεχνολογία της Apple που ονομάζεται Touch ID, όπου το δακτυλικό αποτύπωμα του κάθε εργαζόμενου είναι ο κωδικός του για να ξεκλειδώνει ο υπολογιστής του.

Το 2019 αγοράστηκαν SSL πιστοποιητικά για όλα τα domains της εταιρείας, iSquare.gr και store.iSquare.gr, ώστε να δημιουργείται μια ασφαλής σύνδεση μεταξύ του server που φιλοξενεί ένα website και του browser του επισκέπτη, προστατεύοντας έτσι όλες τις πληροφορίες που μεταφέρονται από και προς το website, όπως username, κωδικοί, αριθμοί πιστωτικών καρτών κ.λπ.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.	Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.	Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων. Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων.
Διαθεσιμότητα συστημάτων >99,9%.	Δεν παρατηρήθηκε καμία παύση εργασιών (downtime) κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.	Διαθεσιμότητα συστημάτων >99,9%.
		Μηδενικά περιστατικά data breach. Επανασχεδίαση του ηλεκτρονικού καταστήματος της εταιρείας με σκοπό την ενίσχυση της ασφάλειας του χρήστη και των στοιχείων του, καθώς και την ευκολότερη πλοήγησή του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια του 2019 δεν καταγράφηκαν συμβάντα που θα μπορούσαν προκαλέσουν οποιασδήποτε μορφής διαρροή ή αλλοίωση δεδομένων ή διακοπή των ICT συστημάτων μικρής διάρκειας (5 λεπτών έως μιας ώρας) ή μεγάλης διάρκειας (άνω της μιας ώρας).

Η συνολική διαθεσιμότητα παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το 2018, φθάνοντας στο ποσοστό 99,9%.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η εταιρεία:

- Δεν βίωσε μη προγραμματισμένη παύση εργασιών (downtime) των υπηρεσιών της, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
- Δεν υπήρχαν περιστατικά που να επηρέασαν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων της εταιρείας.
- Ολοκληρώθηκε το 2019 η μεταφορά των ηλεκτρονικών καταστημάτων στην Amazon για την διασφάλιση επάρκειας πόρων.
- Ολοκληρώθηκε έλεγχος ροής Cloudflare (WAF).

Ουσιαστικό θέμα

Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης

Πώς το διαχειριζόμαστε

Οι έννοιες της επιχειρηματικής ηθικής και της εταιρικής διακυβέρνησης είναι ιδιαίτερα σημαντικές για τις σύγχρονες επιχειρήσεις, καθώς σχετίζονται άμεσα με τη διασφάλιση της βιώσιμης ανάπτυξης της εκάστοτε εταιρείας. Στην σημερινή εποχή μάλιστα, στον απόηχο της οικονομικής κρίσης, αλλά των πολλών σκανδάλων, ο ρόλος των επιχειρήσεων έχει γίνει ζωτικής σημασίας για την προαγωγή της οικονομίας, αλλά και της κοινωνίας.

Στην εταιρεία μας, η κανονιστική συμμόρφωση αντιπροσωπεύει μια ξεκάθαρη δέσμευση σύμφωνα με τις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος αρχές οι οποίες διέπουν τη λειτουργία μας.

Για το σκοπό αυτό εφαρμόζουμε όλες τις θεμελιώδεις αρχές και αξίες που περιλαμβάνονται στην ενιαία Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας του Ομίλου Quest, η εφαρμογή της οποίας είναι υποχρεωτική τόσο για τη Διοίκηση και το προσωπικό μας, όσο και για τους εξωτερικούς συνεργάτες ή προμηθευτές μας.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να ανατρέξετε στην Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας του Ομίλου Quest, στο ουσιαστικό θέμα «Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης».

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
• 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.	• Μηδενικά περιστατικά ή/και καταγγελίες για θέματα: ο Διαφθοράς ο Αθέμιτου ανταγωνισμού ο 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. • Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

Ουσιαστικό θέμα

Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία

Πώς το διαχειριζόμαστε

Η προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και το δικαίωμα στη διαφορετικότητα είναι από τα πιο σημαντικά ζητήματα που απασχολούν την παγκόσμια κοινή γνώμη. Για την iSquare, ο σεβασμός τους αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο για τη βιώσιμη ανάπτυξη, τόσο της ίδιας, όσο και των κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιείται.

Στο πλαίσιο αυτό, προωθούμε ένα εργασιακό περιβάλλον που σέβεται και προστατεύει τα ανθρώπινα δικαιώματα, την ισότιμη μεταχείριση ανεξαρτήτως φύλου, εθνικότητας, θρησκείας, πολιτικών ή άλλων φρονημάτων, καθώς και σε θέματα όπως η αναπηρία, ο σεξουαλικός προσανατολισμός κ.λπ., αναγνωρίζοντας ότι οι άνθρωποι αποτελούν τον σημαντικότερο παράγοντα για την λειτουργία και τη βιώσιμη ανάπτυξή της εταιρείας. Για το σκοπό αυτό, έχουμε υιοθετήσει και την Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Ομίλου, η οποία ακολουθεί πιστά τις διεθνώς αναγνωρισμένες αρχές προστασίας ανθρωπίνων δικαιωμάτων, όπως περιλαμβάνονται στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του Ο.Η.Ε, στη Διακήρυξη του Διεθνούς Οργανισμού Εργασίας σχετικά με τις Θεμελιώδεις Αρχές και Δικαιώματα στην Εργασία, στις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε και στις Κατευθυντήριες Αρχές για τις Επιχειρήσεις και Ανθρώπινα Δικαιώματα του Ο.Η.Ε.

Η πολιτική περιλαμβάνει τις σχετικές δεσμεύσεις όσον αφορά:

- Τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Την αποδοχή της διαφορετικότητας
- Την ελευθερία συμμετοχής σε:
  - ο Συνδικαλιστικά όργανα
  - ο Όργανα συλλογικής διαπραγμάτευσης
- Τη δημιουργία ενός υγιούς και ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας
- Την απαγόρευση οποιαδήποτε φυσικής ή άλλης παρενόχλησης στο περιβάλλον εργασίας
- Την απαγόρευση όλων των μορφών καταναγκαστικής εργασίας
- Την απαγόρευση της παιδικής εργασίας
- Την ανοιχτή και ειλικρινή επικοινωνία με τους εργαζόμενους

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Ο στόχος να μην πραγματοποιηθούν καταγραφές στα αρχεία της iSquare, ή γνώση περί περιστατικών με επιπτώσεις για τα ανθρώπινα δικαιώματα, που απορρέουν από τις δραστηριότητες ή τις αποφάσεις της iSquare ή των κυριότερων προμηθευτών της, επετεύχθη για το 2019.

Η αναλογία των γυναικών στο σύνολο των εργαζομένων βρίσκεται στο 52% το 2019 έναντι 45% το 2018 ενώ στην ομάδα της Ανώτερης Διοίκησης βρίσκεται στο 50%, ενδεικτικό της εφαρμογής διαδικασιών ίσων ευκαιριών, που ακολουθεί η εταιρεία.

Παράλληλα, η iSquare εφαρμόζει σύστημα αξιολόγησης θέσεων και έχει συνδέσει τις θέσεις με μισθολογικά κλιμάκια και παροχές, ανάλογα και με τα στοιχεία αμοιβών και πρακτικών που προκύπτουν από έρευνες αγοράς.

ΣΤΟΧΟΣ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΣ 2020
Μηδενικές καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή για τις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζονται ή για περιστατικά διακρίσεων.	Μηδενικές καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή για τις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζονται ή για περιστατικά διακρίσεων.	Μηδενικές καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή για τις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζονται ή για περιστατικά διακρίσεων.

Ουσιαστικό θέμα

Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού

Πώς το διαχειριζόμαστε

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

Στην iSquare βασική μας επιδίωξη είναι η παροχή ενός υγιούς και ασφαλούς περιβάλλοντος, το οποίο στηρίζει την παραγωγικότητα των εργαζομένων μας, τους βοηθά να εξελιχθούν μέσα από προγράμματα εκπαίδευσης και μετεκπαίδευσης, ειδικά project που τα αναλαμβάνουν διατμηματικές ομάδες μέσα στην εταιρεία, συμμετοχή σε συνέδρια και σεμινάρια ειδικού ενδιαφέροντος κ.ά. Παράλληλα, ως διανομέας της Apple, μίας από τις μεγαλύτερες εταιρείες διεθνώς, η οποία ηγείται από την ίδρυσή της μέχρι και σήμερα την αγορά της τεχνολογίας, παρέχει ένα περιβάλλον που αλλάζει διαρκώς, σε ωθεί μέσα από τα προϊόντα και τις καινοτομίες που αυτά διαθέτουν να ενημερώνεσαι για όλες τις εξελίξεις, σε βάζει αναπόφευκτα σε έναν διαφορετικό τρόπο σκέψης και σε κρατά πάντα σε εγρήγορση. Όλα αυτά έχουν ως αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι στην iSquare να παραμένουν στην εταιρεία χρόνια ενώ ταυτόχρονα να νιώθουν ότι η δουλειά τους αλλάζει και εξελίσσεται. Επιπλέον, αποτελούν πόλο έλξης για νέα ταλέντα από την αγορά που θέλουν να εργαστούν στον τομέα της τεχνολογίας.

Διερευνούμε συστηματικά τις ανάγκες των εργαζομένων μέσω καθημερινής επικοινωνίας, συστημάτων διαχείρισης και ανάπτυξης, που διασφαλίζουν την ισότητα και τη δικαιοσύνη στην εργασία.

Προς την κατεύθυνση αυτή έμφαση δίδεται:

- Στην επικοινωνία των σχετικών με την απασχόληση Πολιτικών και Διαδικασιών σε όλους τους εργαζόμενους.
- Στην αναβάθμιση των εργασιακών χώρων, βάσει υψηλών προδιαγραφών.
- Στη συστηματική εκπόνηση Ερευνών Ικανοποίησης Ανθρωπίνου Δυναμικού.
- Στη βιωματική εκπαίδευση των εργαζομένων στις Αρχές και στις Αξίες της iSquare.

Σημαντική πρωτοβουλία αποτελεί και η διασύνδεση της εταιρείας με επιλεγμένα εκπαιδευτικά Ιδρύματα, όπως για παράδειγμα το Αμερικανικό Κολέγιο Ελλάδος (Deree) όπου παρέχονται ευκαιρίες σε σπουδαστές για Πρακτική άσκηση.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού της iSquare ανήλθε σε 64 εργαζόμενους την 31/12/19, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 45% σε σύγκριση με το 2018 (σύνολο 44). Αναλυτικότερα, η iSquare δημιούργησε συνολικά 20 νέες θέσεις εργασίας στη διάρκεια της περιόδου αναφοράς όλες στον νομό Αττικής και το employee turnover ήταν 11% (το employee turnover υπολογίζεται ως ο λόγος των οικειοθελών αποχωρήσεων προς τον μέσο όρο του αριθμού των εργαζομένων). Στις οικειοθελείς αποχωρήσεις οι 5 ήταν άντρες και η μία γυναίκα. Στο σύνολο της εταιρείας το 48% είναι άνδρες (31 εργαζόμενοι) και το 52% γυναίκες (33 εργαζόμενες).

		Νέες προσλήψεις 2019			Αποχωρήσεις 2019		
	Ηλικία	18-25	26-35	36+	18-25	26-35	36+
Αττική	Άνδρες	9	3	2	3	2	0
Αττική	Γυναίκες	7	4	5	1	0	0
	ΣΥΝΟΛΟ	16	7	7	4	2	0

Ανθρώπινο Δυναμικό iSquare ανά φύλο	Πλήθος			Ποσοστό (%)		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Άνδρες	31	24	21	48%	55%	57%
Γυναίκες	33	20	16	52%	45%	43%
ΣΥΝΟΛΟ	64	44	37	100%	100%	100%

Επίπεδο Σπουδών

Η iSquare απασχολεί υψηλής κατάρτισης Ανθρώπινο Δυναμικό, δίνοντας ευκαιρίες σε πολλούς νέους επιστήμονες.

Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

Για τη μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων, πραγματοποιείται κάθε δύο χρόνια Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού. Η τελευταία έρευνα διεξήχθη τον Μάιο του 2019 με υψηλή συμμετοχή εργαζομένων (82,8%). Η έρευνα κατέδειξε πολύ υψηλό ποσοστό ικανοποίησης στην Εργασιακή Ασφάλεια (95%), το Αντικείμενο Εργασίας (90%) και την Εσωτερική Επικοινωνία (90%). Τα σημεία που εμφανίζουν το υψηλότερο ποσοστό δυσαρέσκειας αφορούν στις αμοιβές/παροχές (15%) και στην εκπαίδευση (3%).

Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων

Γίνεται συστηματική επένδυση στην ανάπτυξη των εργαζομένων της iSquare εφαρμόζοντας εκπαιδευτικά προγράμματα που βελτιώνουν τόσο τις τεχνικές όσο και τις διοικητικές ικανότητές του. Ο σχεδιασμός των εκπαιδευτικών προγραμμάτων πραγματοποιείται σε επίπεδο Ομίλου και ακολουθείται στη συνέχεια και από την iSquare.

Διαχείριση Ταλέντων

Στο πλαίσιο υλοποίησης του προγράμματος Talent Management από την iSquare συμμετείχαν 3 εργαζόμενοι που το 2018 εντοπίστηκαν μέσα από συγκεκριμένη διαδικασία και χαρακτηρίστηκαν ως High Performers και High Potentials και αποτελούν το talent pool της iSquare.

Το 2019 πραγματοποιήθηκαν προγράμματα εκπαιδεύσεων για τους High Potentials. Πιο συγκεκριμένα:

- Leadership Programs σε συνεργασία με εξωτερικό προμηθευτή.
- Action Learning Teams σε συνεργασία με εξωτερικό προμηθευτή.
- Leadership Series σε συνεργασία με το Alba.
- Mentoring σε συνεργασία με εξωτερικό προμηθευτή.
- Δημιουργία προσωπικών πλάνων ανάπτυξης.
- Learning Paths μέσω της πλατφόρμας Linkedin.

Παράλληλα, ο Όμιλος Quest έχει σχεδιάσει για τα ταλέντα ένα πρόγραμμα ανάπτυξης όπου στόχος είναι να επαναλαμβάνεται κάθε 2 έτη περίπου και στο οποίο συμμετέχει και η iSquare.

Διαρκής Εκπαίδευση

Mini MBA

Το 2019 όπου πραγματοποιήθηκε ο 4ος κύκλος του προγράμματος συμμετείχαν 2 εργαζόμενοι της iSquare με διάρκεια 136 ώρες. Το 2020 θα πραγματοποιηθεί η επιλογή των εργαζομένων που θα συμμετάσχει στον 5ο κύκλο του Προγράμματος που θα πραγματοποιηθεί το 2021.

Story Telling & Presentation Skills

Το 2019 σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ένα πρόγραμμα storytelling για τις ανάγκες του Top Management. Από την iSquare συμμετείχαν 2 άτομα. Παράλληλα σχεδιάστηκε το πρόγραμμα "Presentation Skills" για τους Directors, το οποίο ξεκίνησε να υλοποιείται το 2019 και θα ολοκληρωθεί το 2020 με συμμετοχή 5 ατόμων από την iSquare.

Κουλτούρα Ομίλου / Ενίσχυση Ομαδικότητας

Team Building Event

Με στόχο την ενίσχυση της ομαδικότητας και την ανάπτυξη ενιαίας κουλτούρας, το 2019 πραγματοποιήθηκε στο Λουτράκι το Team Building Event του Ομίλου Quest. Η ατζέντα περιλάμβανε δραστηριότητες στη φύση και boat trip στη Διώρυγα της Κορίνθου. Το πρόγραμμα είχε διάρκεια 8 ώρες και 43 συμμετοχές σε επίπεδο Directors και CEOs από όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Από την iSquare συμμετείχαν 8 άτομα.

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρωπίνου Δυναμικού, αποτελεί θεμελιώδη διαδικασία ανάπτυξης των εργαζομένων. Πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο, μέσω συμπλήρωσης ερωτηματολογίου και υποβολής σχολίων από τον εργαζόμενο και τον προϊστάμενό του και με προσωπική συνέντευξη, όπου συμφωνούνται οι ατομικοί στόχοι κάθε εργαζόμενου για το επόμενο έτος, καθώς και οι περιοχές προσωπικής βελτίωσης. Σημειώνεται ότι η διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιείται για το σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου (100%), οι οποίοι εν συνεχεία ενημερώνονται από τους προϊστάμενούς τους για την επίδοση και την εξέλιξή τους.

Η έρευνα Bottom up αφορά στην αξιολόγηση των Managers και Προϊσταμένων από τους υφισταμένους τους, ενώ η έρευνα 360° αφορά στους Directors και συμβάλλει στη συλλογή ενός ευρέως φάσματος σχολίων και πληροφοριών σχετικά με τη συμπεριφορά και την απόδοσή τους, ταυτόχρονα, από τον εκάστοτε προϊστάμενο, τους συναδέλφους στο ίδιο επίπεδο, τους ίδιους και τους υφισταμένους τους. Έχει αναπτυξιακό χαρακτήρα, καθώς επιτρέπει στους προϊσταμένους να αντιληφθούν τον αντίκτυπο της συμπεριφοράς τους στους υφισταμένους τους. Οι έρευνες Bottom Up & 360° διεξάγονται σε διετή βάση και θα διενεργηθούν πάλι το 2020.

Συστήματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η υποστήριξη του έργου του τμήματος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης, υλοποιείται με συστήματα που συνδυάζουν υπηρεσιακά δεδομένα των εργαζομένων με οργανωτικές δομές και βοηθούν στην προαγωγή υψηλής απόδοσης και στη βέλτιστη διαχείριση της ανάπτυξης των εργαζομένων.

Το 2019 πραγματοποιήθηκε περαιτέρω παραμετροποίηση του συστήματος Ανθρωπίνων Πόρων "Orion" σχετικά με την υλοποίηση περισσότερων self-service δυνατοτήτων για βασικές λειτουργίες του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού.

Η έρευνα εργαζομένων κατέδειξε ότι στον τομέα Εκπαίδευση η iSquare πρέπει να δώσει μεγαλύτερη έμφαση. Κατ' επέκταση το 2019 αυξήθηκαν οι ώρες εκπαίδευσης, και η εταιρεία στοχεύει και το 2020 να διατηρήσει τα ίδια περίπου επίπεδα.

- Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης: 1.160 (vs 812 το 2018)
- Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο: 18,13 ώρες / εργαζόμενο το 2019
- Quest Mini MBA - 2 συμμετέχοντες
- Talent Development Program – 3 συμμετέχοντες
- Σύνολο δαπάνης εκπαίδευση: €40.766 έναντι €19.186 το 2018 – αύξηση κατά 47%.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
1.160 ανθρωποώρες εκπαίδευσης.	1.000 ανθρωποώρες εκπαίδευσης (λόγω COVID-19 ενδέχεται να μειωθούν).

Ουσιαστικό θέμα

Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

Στην iSquare οι άνθρωποι είναι ένα από τα σημαντικότερα κεφάλαια που διαθέτουμε ως εταιρεία, η κινητήριος δύναμη πίσω από την επιτυχημένη πορεία της εταιρείας και ως εκ τούτου, η υγεία και η ασφάλεια αυτών αποτελούν για εμάς βασική προτεραιότητα. Οι εργαζόμενοι, είναι περισσότερο ικανοποιημένοι και αποδίδουν το μέγιστο των δυνατοτήτων τους όταν εργάζονται σε ένα αξιοπρεπές, φιλικό, ευχάριστο και προστατευμένο από κινδύνους περιβάλλον, μέσα στο οποίο αναγνωρίζεται η συνεισφορά και υποστηρίζεται η συνεχή εξέλιξη κάθε εργαζομένου.

Τα μέτρα και οι δράσεις που λαμβάνονται έχουν στόχο να προστατεύσουν τους εργαζόμενους από ατυχήματα, τραυματισμούς, εργασιακές ασθένειες, φυσικά ή άλλα φαινόμενα όπως σεισμοί, τρομοκρατικά συστήματα κ.λπ., δημιουργούν ευχάριστους και ασφαλείς χώρους εργασίας με τις κατάλληλες συνθήκες υγιεινής και προτρέπουν σε δράσεις που βελτιώνουν συνολικά την καθημερινότητα.

Οι γενικές κατευθύνσεις για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων περιγράφονται αναλυτικά στην Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας Προσωπικού, καθώς και στην Πολιτική Φυσικής Ασφάλειας που έχει θεσπίσει ο Όμιλος Quest και υιοθετεί και η iSquare.

Η βούληση της Διοίκησης και η εφαρμογή των Πολιτικών και των σχετικών Διαδικασιών από τις διευθύνσεις Ανθρωπίνου Δυναμικού, Ασφάλειας και Συντήρησης και Κατασκευών, περιλαμβάνουν:

- Συνεχείς αναβαθμίσεις και συντηρήσεις εργασιακών χώρων.
- Κατάλληλες συνθήκες εργασίας και εξοπλισμό προστασίας.
- Σχολαστική καθαριότητα.
- Κατάλληλο φωτισμό και κλιματισμό σε όλους τους χώρους.
- Πρόγραμμα πρόσθετης Ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης για όλους τους εργαζομένους.
- Πρόγραμμα check up στο επίπεδο των Manager.
- Δυνατότητα δωρεάν εμβολιασμού για τη γρίπη.
- Προστασία εγκαταστάσεων από κάθε κίνδυνο, με φυλάξεις και εξοπλισμό προστασίας.
- Συνεχείς εκπαιδεύσεις και ενημερώσεις του ανθρώπινου δυναμικού για θέματα ασφάλειας και υγείας.
- Ασκήσεις ετοιμότητας για την αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών ή παροχής πρώτων βοηθειών.
- Ανάπτυξη προγραμμάτων, όπως η Εθελοντική Αιμοδοσία/Τράπεζα Αίματος, αθλητικές ομάδες και δημιουργία ειδικών χώρων, όπως εστιατόρια, χώροι ανάπαυσης, γυμναστήριο κ.ά.

Στην iSquare υλοποιούμε δράσεις που ενισχύουν τη συνεργασία, όπως με την ετήσια διήμερη εκδρομή των εργαζομένων. Το 2019, σε συνεργασία με την EAP HELLAS, εφαρμόστηκε πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης – τηλεφωνική επικοινωνία και ατομικές συνεδρίες – για τους εργαζομένους και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Παράλληλα, υλοποιούνται δράσεις, που σκοπό έχουν να ενισχύουν τον εθελοντισμό και τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών ομάδων μέσα στις ίδιες τις εταιρείες καθώς και στις εταιρείες του Ομίλου, όπως το εθελοντικό χριστουγεννιάτικο bazaar, τα έσοδα του οποίου διατίθενται στο Ίδρυμα Μητέρα, η συλλογή αγαθών για Ιδρύματα και συνανθρώπους που έχουν ανάγκη, κ.ά.

Προτρέπουμε συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή και οργανώνει διάφορες δράσεις για τον σκοπό αυτό, στις οποίες συμμετέχουμε, όπως γιορτές για την οικογένεια των εργαζομένων, μαθήματα γυμναστικής κ.ά.

Αντίστοιχα, επαναλήφθηκε η εκπαίδευση των ομάδων πυρασφάλειας, για την πρόληψη και αντιμετώπιση φωτιάς και την ασφαλή εκκένωση του κτηρίου και πραγματοποιήθηκαν ασκήσεις ετοιμότητας και εκκένωσης του κτηρίου, μία ενέργεια η οποία επαναλαμβάνεται σε ετήσια βάση.

Το 2019 πραγματοποιήθηκε πιστοποιημένη εκπαίδευση Α' Βοηθειών την οποία παρακολούθησαν 7 εργαζόμενοι (6 γυναίκες και 1 άντρας).

Ακολουθούνται με ακρίβεια οι οδηγίες του Τεχνικού Ασφαλείας των Εταιρειών και λαμβάνονται όλα τα υποδεικνυόμενα προληπτικά μέτρα, ενώ ανανεώθηκε το πρόγραμμα ομαδικής ασφάλειας, παρέχοντας σημαντικό βοήθημα για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους, σε κάθε σχετική περίπτωση ανάγκης.

Όπως κάθε χρόνο, πραγματοποιήθηκε, με κεντρικό συντονισμό, εθελοντική αιμοδοσία για την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος του Ομίλου, αλλά και την ευρύτερη ενίσχυση της σημασίας της εθελοντικής αιμοδοσίας.

QUEST EUZHN / Ευεξία και ποιότητα ζωής

Κατά το 2019 πραγματοποιήθηκαν κοινωνικές και αθλητικές δράσεις για την ευεξία, την ανάδειξη της σημασίας στην ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής (Worklife balance), αλλά και παρότρυνσης προς έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. Υποστηρίζοντας σταθερά τον αθλητικό τρόπο ζωής, οι εταιρείες του Ομίλου και κατ'επέκταση και η iSquare προσφέρουν στους εργαζομένους τους ευκαιρίες άθλησης και αποφόρτισης από το εργασιακό στρες.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Κατά το 2019 δεν υπήρχαν εργατικά ατυχήματα, ασθένειες/θάνατοι που να σχετίζονται με την εργασία και κατ' επέκταση δεν προέκυψαν χαμένες ημέρες εργασίας λόγω αυτού. Ακολουθεί ο δείκτης απουσιασμού (AR) για την εταιρεία που οφείλεται σε ασθένειες κ.λπ. μη σχετικές με την εργασία.

Δείκτης απουσιασμού iSquare / Absentee Rate (AR)	2018			2019		
	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Ελλάδα (Αττική)	0,9%	0,7%	0,8%	0,2%	1,7%	0,9%

Η αύξηση του ποσοστού απουσιασμού για το 2019 οφείλεται κυρίως σε μια μακροχρόνια ασθένεια.

iSquare

Μελλοντικοί Στόχοι

Μελλοντικοί Στόχοι iSquare

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ iSquare	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ iSquare (2020)
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας	169	• Αύξηση των συνολικών πωλήσεων κατά τουλάχιστον 5%. • Αύξηση του μεριδίου αγοράς των iPhone κατά τουλάχιστον 0,5 (βάση στοιχείων GFK). • Αύξηση των πωλήσεων των υπολογιστών Mac κατά 5%. • Αύξηση των πωλήσεων των iPad κατά 5%.
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγοράς	171	• Η ικανοποίηση των πελατών να διατηρηθεί στα ίδια υψηλά επίπεδα του 2019 με ελάχιστη αύξηση στο 98%. • Η βελτίωση των υπηρεσιών και της προστιθέμενης αξίας που παρέχει στην ελληνική αγορά με σκοπό την διατήρηση του ίδιου, ελάχιστου αριθμού παραπόνων με το 2019 (έως 3). • Το τμήμα B2B θα προσεγγίσει 500 εταιρείες με σκοπό οι 200 να ενσωματώσουν στο δυναμικό τους κάποιο προϊόν Apple.
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	• Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών	172	• Προγραμματισμός τουλάχιστον 400 ωρών εκπαίδευσης.
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Παροχή προϊόντων τεχνολογίας με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	174	• Για το 2020 στοχεύουμε να δημιουργήσουμε επιπρόσθετο ψηφιακό περιεχόμενο εκπαίδευσης για τα δημοτικά σχολεία τόσο για την υποστήριξη των δασκάλων όσο και των μαθητών είναι ο στόχος μας για το επόμενο έτος, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε σε εκπαίδευση μέσα στην τάξη είτε απομακρυσμένα. • Επιπλέον στοχεύουμε στην ενίσχυση του edupad.gr με ανανέωση με του περιεχομένου και προσθήκη τουλάχιστον 50 νέων εφαρμογών.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ iSquare	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ iSquare (2020)
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE; 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας, δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας.	175	• Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία που αφορά στα προσωπικά δεδομένα. • Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων. • Περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων. • Μηδενικά περιστατικά data breach. • Η επανασχεδίαση του ηλεκτρονικού καταστήματος της Εταιρείας με σκοπό την ενίσχυση της ασφάλεια του χρήστη και των στοιχείων του καθώς και την ευκολότερη πλοήγησή του σε αυτό.
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	176	• 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.
5 GENDER EQUALITY; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH; 10 REDUCED INEQUALITIES	• Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία	177	• Μηδενικές καταγγελίες για καταπάτηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων ή για τις πρακτικές εργασίας που εφαρμόζονται ή για περιστατικά διακρίσεων.
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού	178	• 1.000 ανθρωποώρες εκπαίδευσης (λόγω COVID-19 ενδέχεται να μειωθούν).
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING; 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	180	• Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.

ACS

Αποστολή μας ο Άνθρωπος.

Η ACS με μια ματιά

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

€110,15 εκατ.
Κύκλος Εργασιών

7,3%
Αύξηση κύκλου εργασιών

€13,2 εκατ.
Κέρδη προ φόρων (EBT)

7,1%
Αύξηση κερδών προ φόρων

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

453
Εργαζόμενοι

2.631
Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης

3.145
Σύνολο e-learning courses στο δίκτυο αντιπροσώπων

ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ

€512.874
Κοινωνική Συνεισφορά

5.630
Δωρεάν αποστολές στήριξης ευπαθών ομάδων

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

28%
Μείωση εκπομπών καυσαερίων (σε σχέση με την αύξηση του όγκου των αποστολών)

Σχετικά με την ACS

Η ACS αποτελεί τη μεγαλύτερη και πλέον σύγχρονη ελληνική εταιρεία στον τομέα των ταχυμεταφορών στην Ελλάδα και ανήκει στον Όμιλο Quest, έναν από τους μεγαλύτερους δυναμικά αναπτυσσόμενους Ελληνικούς Ομίλους Εταιρειών. Η ACS είναι μονοπρόσωπη ανώνυμη εταιρεία, ιδρύθηκε το 1981 με τον διακριτικό τίτλο ACS AIR COURIER SERVICES INT'L (με τη μορφή ετερόρρυθμης εταιρείας) και εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Ασκληπιού 25, 14568, Κρυονέρι Αττικής. Πρωτοπόρος στον τομέα της Ελληνικής αγοράς ταχυμεταφορών, στην 39ετή της πορεία, η ACS έχει συνδέσει το όνομά της με την ανάπτυξη της αγοράς αυτής, ενώ από το 2013 έχει εισέλθει δυναμικά και στην αγορά του απλού ταχυδρομείου. Θέτοντας πάντα υψηλούς ποιοτικούς στόχους, η λειτουργία της έχει ως βάση τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και κινητήριο δύναμη τις αρχές τις αξίες και τους ανθρώπους της.

Σήμερα, η ACS αναπτύσσει δραστηριότητα στους παρακάτω τομείς:

- Στις υπηρεσίες ταχυμεταφοράς εσωτερικού και εξωτερικού, που απευθύνονται σε ιδιώτες και επιχειρήσεις κάθε μεγέθους.
- Στις υπηρεσίες απλού ταχυδρομείου εσωτερικού, που απευθύνονται σε επιχειρήσεις.
- Σε πρόσθετες υπηρεσίες όπως η αποστολή εμβασμάτων, η εξόφληση λογαριασμών και η προμήθεια ειδικών τυποποιημένων προστατευτικών συσκευασιών για έγγραφα και δέματα.

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 (καταστήματα ACS ή ACS Smart Points σε πρατήρια Shell), 3.000 εξειδικευμένους εργαζομένους, περισσότερα από 30.000 m^2 λειτουργικών και αποθηκευτικών χώρων και πιστοποιήσεις ISO 9001:2015 και ISO 14001:2015. Με διαρκείς επενδύσεις σε υποδομές, η ACS διαχειρίζεται κάθε χρόνο περισσότερες από 50 εκατ. διακινούμενες αποστολές, παρέχοντας 100% κάλυψη της Ελλάδας με το δικό της οργανωμένο Πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων, ενώ για το εξωτερικό έχει αναπτύξει συνεργασίες με τις μεγαλύτερες διεθνείς εταιρείες. Συνεργάζεται με διεθνούς εμβέλειας εταιρείες και δίκτυα ταχυμεταφορών και μεταφορών για τη διεκπεραίωση αποστολών, ως αντιπρόσωπος τόσο εντός Ελλάδας όσο και στην Κύπρο. Με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελάτων της, η ACS έχει αναπτύξει την αρτιότερη οργάνωση και τεχνογνωσία στο χώρο της, με τις πιο σύγχρονες υποδομές σε μηχανογραφικό εξοπλισμό και αυτόματα συστήματα διαλογής και συστήματα παρακολούθησης της πορείας και εντοπισμού των αποστολών. Η εταιρεία επενδύει συνεχώς σε υποδομές και στον σχεδιασμό νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών και προϊόντων, τόσο για την αγορά Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών (Courier), όσο και για την αγορά των Υπηρεσιών Απλού Ταχυδρομείου (Post), με στόχο να καλύπτει ολοκληρωμένα τις καθημερινές ανάγκες επικοινωνίας και μεταφορών εκατοντάδων χιλιάδων επιχειρήσεων και ιδιωτών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία.

Το Όραμά μας

Να είμαστε η κορυφαία εταιρεία ταχυμεταφορών στην Ελλάδα και την Κύπρο, καθώς και ο πιο αξιόπιστος νέος πάροχος υπηρεσιών ταχυδρομείου, ενισχύοντας συνεχώς το μερίδιο αγοράς, και αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις της εποχής και του ανταγωνισμού με μακροπρόθεσμο σχεδιασμό, τόλμη και δημιουργικότητα.

Η Αποστολή μας

Η διαρκής βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και η συνεχής αύξηση της αξίας της εταιρείας για τους μετόχους, τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες και τους πελάτες μας.

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Η ACS, όπως όλες οι εταιρείες του Ομίλου Quest στον οποίο ανήκει, διοικούνται και λειτουργούν εντός ενός συνεκτικού, ευέλικτου και άρτια δομημένου πλαισίου Εταιρικής Διακυβέρνησης, που είναι σύμφωνο με την ελληνική νομοθεσία.

Η Εταιρική Διακυβέρνηση της εταιρείας ενισχύει τη διαφάνεια, την υπεύθυνη λειτουργία και τη λήψη σημαντικών αποφάσεων με συλλογικό τρόπο, διασφαλίζοντας έτσι τη βιώσιμη ανάπτυξή της και προστατεύοντας τα συμφέροντα των ενδιαφερόμενων μερών της.

Εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης, η εταιρεία έχει θέσει τους εξής στόχους:

- Διαφάνεια στη διοίκηση και την υπεύθυνη επιχειρηματικότητα.
- Ενημέρωση και συμμετοχή των μετόχων στις σημαντικές αποφάσεις.
- Ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων και αποτελεσματική διοίκηση.
- Εντοπισμός, αναγνώριση και ελαχιστοποίηση κινδύνων.
- Εξασφάλιση ποιοτικού εργασιακού πλαισίου.
- Ανεξαρτησία στην άσκηση ελέγχου.
- Ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού των εταιρειών σε θέματα που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος και τη συνεισφορά στην κοινωνία ευρύτερα.

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

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

Οργανόγραμμα

Το Διοικητικό Συμβούλιο πλαισιώνεται από εξειδικευμένα διοικητικά στελέχη, στην ανάπτυξη των οποίων η ACS επενδύει διαρκώς με σκοπό την αναβάθμιση της οργάνωσής της και του ανθρώπινου δυναμικού της.

Σημείωση: Τα θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έχει στην ευθύνη της η Επιτροπή Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας, η οποία υπάγεται στον Διευθύνοντα Σύμβουλο και λειτουργεί με βάση τις στρατηγικές κατευθύνσεις και συντονισμό της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Διακρίσεις ACS

Κατά το 2019 η ACS απέσπασε τις παρακάτω διακρίσεις:

- **New Time Publishing**, υπό την αιγίδα του Χρηματιστηρίου Αθηνών και του ΕΟΤ - Diamonds of the Greek Economy – Βραβείο **"Diamond of the Greek Economy 2019"** για την ACS ως η οικονομικά υγιέστερη και ταχύτερα αναπτυσσόμενη εταιρεία στην αγορά ταχυμεταφορών και απλού ταχυδρομείου.
- **Direction Business Network**, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης και του ΣΕΒ - Πρωταγωνιστές της Ελληνικής Οικονομίας, **"Οι Πρωταγωνιστές των Κλάδων"**, κλάδος "Υπηρεσίες Ταχυμεταφοράς" - Διάκριση για την ηγετική θέση της ACS στην αγορά, βάσει αντικειμενικών οικονομικών δεικτών και κριτηρίων.
- **Smartpress, e-BIZZ Awards 2019 - "Logistic Solution of the Year"** για την εφαρμογή κινητών συσκευών "ACS Mobile App".
- **ICAP Group**, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) - **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.
- **Fortune Greece**, Most Admired Companies in Greece – η ACS έλαβε την 18η θέση ανάμεσα στις 20 πιο αξιοθαύμαστες εταιρείες στην Ελλάδα, κατόπιν online ψηφοφορίας από στελέχη της αγοράς.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.acscourier.gr.

Δημιουργία αξίας <IR>

ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΜΑΣ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

INPUTS / ΕΙΣΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Ίδια κεφάλαια

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Κτήρια
- Υποδομές (κέντρα διαλογής)
- Στόλος (μεταφορές)
- Μηχανογραφικός εξοπλισμός

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Λογισμικό και συστήματα
  - ο Αυτόματα συστήματα διαλογής
  - ο Συστήματα παρακολούθησης της πορείας και εντοπισμού των αποστολών
- Διαδικασίες/εκπαιδευτικά προγράμματα, πρωτόκολλα
- Φήμη / Εμπιστοσύνη

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού
- Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες
- Ηθικές αξίες
- Εμπιστοσύνη/πιστότητα

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Συνεργασία με διεθνή courier και δίκτυα μεταφορών για την διαχείριση των αποστολών
- Σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Ενέργεια
- Νερό
- Πρώτες ύλες και υλικά

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ/ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΚΥΡΙΕΣ
- Ανάπτυξη και παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ
- Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια
- Marketing υπηρεσιών
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχείριση των αιτημάτων εξυπηρέτησης πελατών
- Παρακολούθηση δεικτών ποιότητας
- Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς)
- Διαχείριση προσωπικών δεδομένων
- Αξιολόγηση πρακτόρων/συνεργατών/ Κώδικας Δεοντολογίας
- Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη
- Κοινωφελείς δράσεις και εθελοντισμός
- Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
  - ο Δράσεις για τη βελτίωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος
  - ο Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (φωτοβολταϊκά)
  - ο Δράσεις για τη μείωση των εκπομπών του θερμοκηπίου και της δημιουργίας ρύπων κατά τη μεταφορά

OUTPUTS / ΕΚΡΟΕΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας

ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ & ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό
- Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
- Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
- Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων
- Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις με εμβέλεια

ΦΥΣΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ
- Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

OUTCOMES

Επιδράσεις για την εταιρεία

- Αύξηση μεριδίου αγοράς
- Διεύρυνση και εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών και τοποθέτηση σε νέες αγορές
- Εξαγωγή τεχνογνωσίας
- Ανάπτυξη καινοτομίας και βελτίωση γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Συνεχής βελτίωση των λειτουργιών της εταιρείας και της εσωτερικής οργάνωσης (operational excellence)
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Μακροπρόθεσμη μείωση λειτουργικών εξόδων
- Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση
- Αύξηση παραγωγικότητας/ βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών
- Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility)
- Διακράτηση ταλέντου
- Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice/best workplace
- Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη
- Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της

ΜΕΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΕΛΑΤΕΣ
- Ανάπτυξη της καινοτομίας
- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών
- Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ
- Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας
- Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ
- Αύξηση του τζίρου
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Ενίσχυση της απασχόλησης
- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
- Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου
- Βελτίωση της παραγωγικότητας
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης
- Βελτίωση του ηθικού
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης

OUTCOMES

Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον

ACS

Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια

Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια

Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων, περιγράφεται στην ενότητα «Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης» του Ομίλου Quest. Ειδικότερα για την ACS, το σύνολο των αναγνωρισμένων θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης που προέκυψε από τη διαδικασία που περιγράφεται στην προαναφερόμενη ενότητα στο πλαίσιο του προσδιορισμού των ουσιαστικότερων θεμάτων για την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2019 είναι το εξής:

1. Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας
2. Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό
3. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης
4. Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας
5. Υιοθέτηση πρακτικών υπεύθυνου marketing και επικοινωνίας
6. Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων και προμηθευτών/συνεργατών
7. Ενίσχυση της απασχόλησης μέσω της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας
8. Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους
9. Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων
10. Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων
11. Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)
12. Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου
13. Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας
14. Μείωση της κατανάλωσης νερού
15. Μείωση του θορύβου και της επίπτωσης στο κυκλοφοριακό πρόβλημα των αστικών κέντρων
16. Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις με εμβέλεια.

Αντίστοιχα, ο Χάρτης Ουσιαστικότητας που ακολουθεί παρουσιάζει τα αποτελέσματα (ουσιαστικά θέματα) της παραπάνω διαδικασίας για την ACS.

ACS - Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Επιπλέον, η πληροφορία που αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα, βάσει των απαιτήσεων των Προτύπων GRI, παρουσιάζει για τα ουσιαστικά θέματα που προέκυψαν:

1. Γιατί το κάθε θέμα είναι ουσιαστικό:

- Ποια είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται από τα ουσιαστικότερα θέματα βιώσιμης ανάπτυξης της εταιρείας (βάσει αποτελεσμάτων έρευνας ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης*)
- Ποιοι είναι οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. στους οποίους συνεισφέρει η εταιρεία (ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις)

2. Ποιος προκαλεί αυτές τις επιδράσεις:

Η πρόκληση της κάθε επίδρασης ενδέχεται να συμβαίνει σε διαφορετικές φάσεις της αλυσίδας αξίας της εταιρείας. Κατά συνέπεια, κάποιες προκαλούνται άμεσα από την εταιρεία και κάποιες έμμεσα από κάποιο τρίτο μέρος του οποίου οι δραστηριότητες συνδέονται με την εταιρεία (downstream ή upstream).

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Μέτοχοι • Πελάτες • Πράκτορες • Εργαζόμενοι	✓	• Πελάτες • Πράκτορες
Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εργαζόμενοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Πράκτορες • Επιχειρηματική Κοινότητα
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	• Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πράκτορες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πράκτορες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Μέτοχοι	✓	• Πράκτορες
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Επιχειρηματική Κοινότητα	✓	• Πελάτες • Πράκτορες

Ουσιαστικό θέμα	Γιατί το θέμα είναι ουσιαστικό		Όρια επίδρασης	
	Ευρύτερες οικονομικές, κοινωνικές ή/και περιβαλλοντικές επιδράσεις που προκαλούνται από το θέμα	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα (οικονομικά, κοινωνικά ή/και περιβαλλοντικά) από το θέμα	Πρόκληση επίδρασης από την Εταιρεία	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	4 QUALITY EDUCATION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES	• Εργαζόμενοι • Πελάτες • Πράκτορες • Προμηθευτές/Συνεργάτες	✓	• Πελάτες
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	13 CLIMATE ACTION	• Μέτοχοι	✓	• Πελάτες • Κανονιστικοί & επιχειρηματικοί φορείς
Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις με εμβέλεια	1 NO POVERTY 2 ZERO HUNGER 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 4 QUALITY EDUCATION 10 REDUCED INEQUALITIES 13 CLIMATE ACTION 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	• Εργαζόμενοι • Κοινωνικοί φορείς	✓	• Πελάτες • Πράκτορες • Κοινωνικοί φορείς

ACS

Ουσιαστικά Θέματα

Ουσιαστικά Θέματα

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας

Πώς το διαχειριζόμαστε

Για τη δημιουργία οικονομικής αξίας, ακολουθούμε με συνέπεια τη στρατηγική μας, τα βασικά χαρακτηριστικά της οποίας είναι:

- Η διαφοροποίηση και πρωτοπορία σε σχέση με τον ανταγωνισμό.
- Η παροχή αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές.
- Η συνεχής βελτίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών, της παραγωγικότητας, της αποδοτικότητας και των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Η επέκταση σε νέα προϊόντα, υπηρεσίες και αγορές με υψηλότερο περιθώριο κέρδους.
- Η ενίσχυση του δικτύου των καταστημάτων μας εντός και εκτός Ελλάδος.
- Η συνεχής βελτίωση σε όλους τους τομείς, με αποτελεσματική διοίκηση, χρηστή εταιρική διακυβέρνηση και υπευθυνότητα.
- Η εφαρμογή βέλτιστων τεχνοκρατικών και αξιοκρατικών πρακτικών.
- Η παροχή κινήτρων στους εργαζόμενους και η επιβράβευσή τους.

Με προσήλωση σε ισχυρό αξιακό σύστημα, το 2019 δώσαμε έμφαση στην αύξηση των εσόδων και των περιθωρίων κέρδους, μέσα από τη συγκράτηση των δαπανών, την αποτελεσματική διαχείριση του ρίσκου και την παραγωγή θετικών χρηματοροών.

Παραμείναμε και το 2019 ηγέτης στην αγορά των ταχυμεταφορών, διατηρώντας τη διαφορά μας από τους ανταγωνιστές και παράλληλα διατηρήσαμε το μερίδιό μας στην αγορά των απλών ταχυδρομικών υπηρεσιών. Επίσης, το 2019 συνεχίστηκε η υλοποίηση στο πρόγραμμα αναβάθμισης των σημαντικότερων σημείων λιανικής στα καταστήματα των συνεργατών της εταιρείας, τόσο σε υποδομές όσο και σε εκπαίδευση και πιστοποίηση ανθρώπινου δυναμικού, με στόχο την καλύτερη και πιο ολοκληρωμένη εμπειρία πώλησης, καθώς και την αύξηση των πωλήσεων στην αγορά.

Με βάση αυτούς τους στόχους, επενδύουμε τα τελευταία χρόνια στην εισαγωγή νέων καινοτόμων λύσεων και υπηρεσιών, σχεδιασμένων με γνώμονα κυρίως την αγορά του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η ανάπτυξη της δραστηριότητας των ταχυμεταφορών της εταιρείας τα τελευταία χρόνια οφείλεται και στη γενικότερη ανάπτυξη της εν λόγω αγοράς, που εκτιμάται ότι θα συνεχίσει να αναπτύσσεται και τα επόμενα έτη. Στο πλαίσιο αυτό, για την καλύτερη εξυπηρέτηση της αγοράς και την αύξηση των μεριδίων της εταιρείας μας -από τα μέσα του 2017- υλοποιούμε τη δεύτερη φάση της αναβάθμισης των εγκαταστάσεων διαλογής στην Αττική, με τη δημιουργία ενός σύγχρονου κέντρου διαλογής με πολύ υψηλότερη χωρητικότητα και πενταπλάσια δυνατότητα διαλογής, το οποίο προβλέπεται να έχει ολοκληρωθεί το 2021. Το ύψος της υπολειπόμενης επένδυσης που εκτιμάται ότι θα ανέλθει είναι σε περίπου €29 εκατ. και θα επιτρέψει σε συνδυασμό με άλλες επενδύσεις την ανάληψη των μελλοντικά αυξανόμενων όγκων του e-commerce.

Η αγορά του ταχυδρομείου παραμένει μια φθίνουσα αγορά λόγω της σταδιακής υποκατάστασης της αλληλογραφίας από τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, όπου αναμένεται διψήφια μείωση όγκων λόγω της επιτάχυνσης της χρήσης ηλεκτρονικών λογαριασμών (e-bill). Το μερίδιο της ACS στην αγορά αυτή είναι ακόμα πολύ μικρό (περίπου 7%) και η στρατηγική της εταιρείας λόγω της φθίνουσας αγοράς είναι κυρίως αμυντική.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Κατά το 2019 είχαμε μια θετική πορεία με ανάπτυξη όλων των δραστηριοτήτων της:

- Τα έσοδα διαμορφώθηκαν σε €110,15 εκατ. σημειώνοντας **αύξηση 7,3%** σε σχέση με το 2018. Τα έσοδα από τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών 2019 αυξήθηκαν κατά 7,3% σε σχέση με το 2018, ενώ τα έσοδα από τις υπηρεσίες ταχυδρομείου παρουσίασαν αύξηση κατά 8,5% σε σχέση με το προηγούμενο έτος (η δραστηριότητα των υπηρεσιών ταχυδρομείου αποτελεί τη δεύτερη βασική δραστηριότητα της εταιρείας μετά τις ταχυμεταφορές και αφορά το 13,5% των συνολικών εσόδων της εταιρείας).
- Τα κέρδη προ τόκων, φόρων, αποσβέσεων και επενδυτικών αποτελεσμάτων EBITDA διαμορφώθηκαν σε €15.760 εκατ. (σημειώνοντας αύξηση **14,7%** από το 2018).

- Τα κέρδη προ φόρων (EBT) ανήλθαν σε €13,2 εκατ. (**υψηλότερα κατά 7,1%** από το 2018), ενώ τα κέρδη μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας (EAT after NCI) ανήλθαν σε €9.709 εκατ. (έναντι €8.815 εκατ. το 2018).
- Τα καθαρά ταμειακά διαθέσιμα στο τέλος του 2019 διαμορφώθηκαν σε €16.123 εκατ.
- Οι καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες ανήλθαν σε €8.971 εκατ.

Αυτό το αποτέλεσμα **επετεύχθη** κυρίως λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, ενώ εκτιμάται ότι τα έσοδα της εταιρείας από τις ταχυμεταφορές θα αυξάνονται στα επόμενα έτη.

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται

(€ x 1000)		2018	2019
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα	103.255	110.156
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη	70.718	78.545
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	20.680	21.350
	Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	500	780
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	2.646	3.365
	Κοινωνικές επενδύσεις	181	173

Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά ACS

2018	2019
€556.452	€512.874

Σημειώνεται ότι η συνολική Κοινωνική Συνεισφορά της εταιρείας σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών και χρηματική συνεισφορά για το 2019 ανέρχεται στο ποσό των €512.874 έναντι ποσού €556.452 το 2018.

Κύριος στόχος για το 2020 αποτελεί η διατήρηση των μεγεθών κερδοφορίας και η περαιτέρω βελτίωση των δεικτών, σε συμφωνία και με το Επικαιροποιημένο Στρατηγικό πενταετές Πλάνο της Εταιρείας (2018-2022).

Στο πλαίσιο των παραπάνω, οι Στόχοι για το 2020 διαμορφώνονται ως ακολούθως:

ΣΤΟΧΟΙ 2020

- Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους > 10%
- Ανάπτυξη πωλήσεων από e-commerce άνω του 10%
- Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά =>5%
- Διατήρηση ή αύξηση του μεριδίου στις αγορές που δραστηριοποιείται η εταιρεία (Post και Courier)

Για το 2020 η ACS βασίζει την ανάπτυξη των εσόδων της κυρίως στις υπηρεσίες ταχυμεταφορών. Η αγορά των υπηρεσιών ταχυμεταφορών εκτιμάται ότι λόγω της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) θα κινηθεί θετικά. Παράλληλα, η εταιρεία θα συνεχίσει να προχωράει και σε σημαντική αναβάθμιση των μηχανογραφικών της υποδομών και νέων λύσεων για τους πελάτες της, καθώς και σε ανάπτυξη του δικτύου των σημείων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), με στόχο την αύξηση του μεριδίου της στην αγορά αυτή.

Ουσιαστικό θέμα

Παροχή υπηρεσιών και λύσεων που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό

Πώς το διαχειριζόμαστε

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και λύσεων

Στην ACS εδώ και πολλά χρόνια υλοποιούμε σημαντικές ενέργειες για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και τη βελτίωση των υφισταμένων. Ήδη από το 2011 έχουμε θεσμοθετήσει ξεχωριστή Διεύθυνση Business Development, ώστε να επιτυγχάνεται το μέγιστο δυνατό όφελος. Υπάρχει συνεχής παρακολούθηση των εξελίξεων στη σχετική αγορά στην Ελλάδα και το εξωτερικό και συστηματική διαδικασία αξιολόγησης της απόδοσης κάθε νέας επένδυσης (ROI), αλλά και συνεχή αξιολόγηση των προτάσεων ανάπτυξης για νέες υπηρεσίες, προϊόντα ή εφαρμογές βελτίωσης των λειτουργικών διαδικασιών της εταιρείας.

Θέματα που εξετάζονται και αποτελούν τον στόχο της εταιρείας ως προς την εξέλιξη και την καινοτομία για κάθε νέα ιδέα είναι:

- Η εξέλιξη των υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Η δημιουργία νέων προϊόντων / λύσεων.
- Η επέκταση και το άνοιγμα σε νέες αγορές.
- Η αναβάθμιση του τρόπου λειτουργίας της εταιρείας και ειδικά σε θέματα αυτοματισμών και ποιότητας των υπηρεσιών και η συνεχής αναβάθμιση-βελτίωση των μηχανογραφικών εφαρμογών και της εσωτερικής οργάνωσης.

Τα σημαντικότερα προϊόντα και υπηρεσίες που αναπτύξαμε το 2019 διαχωρίζονται στις εξής βασικές κατηγορίες: Εμπορικές και Λειτουργικές – Υποστηρικτικές Δικτύου Καταστημάτων. Οι νέες προτάσεις – λύσεις της εταιρείας στην αγορά των ταχυμεταφορών συνδέονται περισσότερο με την αναβάθμιση της ποιότητας που επιδιώκουμε.

Με δεδομένη τη δυναμική ανάπτυξη του e-Commerce στην Ελλάδα, τα τελευταία χρόνια προχωράμε σε σχετικές ενέργειες, που αφορούν κυρίως στην παροχή στοχευμένων καινοτόμων υπηρεσιών για το e-commerce.

- Το 2016 εντάξαμε στο portfolio της τις πρωτοποριακές για την Ελλάδα υπηρεσίες **ACS ReDirect** (δυνατότητα ανακατεύθυνσης αποστολών από το κινητό του πελάτη-παραλήπτη) και **ACS Smart Point** (αποστολή και παραλαβή αποστολών από συνεργαζόμενα πρατήρια Shell).
- Το 2017 διαθέσαμε τις οικονομικές υπηρεσίες εξωτερικού **ACS EU & Cyprus Economy.**
- Το 2018 υλοποιήσαμε τη νέα πρωτοποριακή για τα Ελληνικά δεδομένα mobile εφαρμογή **ACS Mobile App**, για κινητές συσκευές Android και Apple.
- Το 2019 επεκτείναμε την υπηρεσία **ACS Card On Delivery** (δυνατότητα πληρωμής της αξίας της αντικαταβολής με κάρτες πληρωμών) **και στις παραδόσεις στον χώρο του πελάτη** (μέσω συσκευών Mobile POS) σε **Πανελλαδική κλίμακα**.

Οι ανωτέρω καινοτομίες, όχι μόνο βελτιώνουν την εμπειρία του πελάτη, αλλά μας προσδίδουν και στα συνεργαζόμενα με εμέας e-shops ένα μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, σε μια ιδιαίτερα απαιτητική αγορά.

Παράλληλα, έχουμε αναπτύξει πρωτοποριακές λύσεις, με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών μας:

- On-line δωρεάν μηχανογραφικές λύσεις προετοιμασίας, ελέγχου, διαχείρισης αλλά και παρακολούθησης των καθημερινών αποστολών για εταιρικούς πελάτες **(ACS Connect – ACS Web Business Tools)**.
- Κάρτα εκπτώσεων για επαγγελματίες και ιδιώτες **(ACS Member)**.
- On-line λύσεις για Ιδιώτες με **web και mobile εφαρμογές** (αναζήτηση αποστολής, αναζήτηση καταστήματος εξυπηρέτησης, υπολογισμό κόστους).

Ψηφιακός μετασχηματισμός

Στο πλαίσιο της στρατηγικής μας, έχουμε δώσει έμφαση στην ανάπτυξη νέων τεχνολογικών λύσεων και εργαλείων για τη βελτίωση των οργανωτικών μας διαδικασιών και συστημάτων, με σκοπό την αναβάθμιση και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών μας, την ελαχιστοποίηση του ανθρώπινου λάθους λόγω των αυτοματισμών που έχουμε ενσωματώσει σε όλα τα στάδια λειτουργίας μας και, εν τέλει, την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Η αξιοποίηση της τεχνολογίας και του διαδικτύου μας δίνει κυρίως τη δυνατότητα για εύχρηστες ηλεκτρονικές - online υπηρεσίες, που μειώνουν τους χρόνους επικοινωνίας και παράδοσης, δηλαδή τυχόν καθυστερήσεις και επιστροφές, ενώ παράλληλα προσφέρουν στους χρήστες άμεση (real-time) ενημέρωση και καλύτερη εξυπηρέτηση.

Επιπλέον, έχουμε ενσωματώσει συστήματα και λύσεις τελευταίας τεχνολογίας σε όλα τα στάδια του «customer journey», από την παραλαβή (από τον αποστολέα) έως την τελική παράδοση στον παραλήπτη. Αυτός είναι και ο λόγος που τα τελευταία χρόνια έχουμε επενδύσει στην αναβάθμιση των αυτόματων μηχανημάτων και συστημάτων διαλογής, στις κινητές συσκευές τελευταίας τεχνολογίας που χρησιμοποιούν οι διανομείς της ACS πανελλαδικά, σε συστήματα αυτόματης ενημέρωσης του πελάτη μέσω e-mail ή Viber/sms, στην αυτόματη απόδοση των αντικαταβολών με online μεταφορά, στην ηλεκτρονική κλήση διανομέα μέσω του ACS site (e-shipping), σε on-line μηχανογραφικές λύσεις προετοιμασίας, ελέγχου, διαχείρισης, αλλά και παρακολούθησης των καθημερινών αποστολών (ACS Connect – ACS Web Business Tools), καθώς και σε mobile εφαρμογές όπως το ACS ReDirect (online ανακατεύθυνση αποστολών) και το ACS Mobile App, για την πιο άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη από το κινητό του.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού, πραγματοποιούμε συνεχείς επενδύσεις σε καινοτόμα συστήματα, αυτοματισμούς και σύγχρονο εξοπλισμό. Ενδεικτικά αναφέρεται η υλοποίηση ενός πλήρους ανασχηματισμού των επικοινωνιακών συστημάτων της εταιρείας σε όλο το Πανελλαδικό της Δίκτυο Εξυπηρέτησης, που προβλέπεται να ολοκληρωθεί εντός του 2020, το οποίο περιλαμβάνει πολλαπλές δυνατότητες επικοινωνίας και προσφέρει αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση χωρίς καθυστερήσεις, ενώ παράλληλα ενσωματώνει πρωτοποριακές τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης (artificial intelligence), αναγνώριση φωνής κ.ά.

Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών

Η εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελεί σημαντικό παράγοντα στον τομέα των ταχυμεταφορών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, τόσο για την ικανοποίηση των αναγκών των ήδη υπαρχόντων πελατών όσο και για την προσέλκυση νέων.

Παρακολουθούμε συγκεκριμένους δείκτες ποιότητας που αφορούν στους χρόνους παράδοσης των αποστολών, την καταμέτρηση και καταγραφή των αιτημάτων εξυπηρέτησης των πελατών και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων (μετά τη διαχείριση). Η επαγγελματική διαχείριση των αιτημάτων εξυπηρέτησης των πελατών βοηθά στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης.

Βάσει των ευρημάτων προχωράμε σε διορθωτικές ενέργειες που εστιάζουν κυρίως σε:

- Άμεση και πλήρη ενημέρωση του πελάτη για την πορεία της αποστολής του.
- Βελτίωση της εμπειρίας του (Customer Experience) μέσα από προσφερόμενες συνδυαστικές υπηρεσίες (αλλαγή του χρόνου ή του τόπου παράδοσης, δυνατότητα πληρωμής με πιστωτική κάρτα κ.λπ.).
- Βελτίωση των χρόνων παράδοσης.
- Βελτίωση των χρόνων άφιξης των μεταφερόμενων αποστολών στα κατά τόπους καταστήματα παράδοσης.
- Βελτίωση των συστημάτων επικοινωνίας με τον πελάτη μέσω νέου τηλεφωνικού κέντρου που υποστηρίζει εξελιγμένο σύστημα IVR, CTI, NLU και ενοποιημένων καναλιών επικοινωνίας (Omni channel).
- Εγκατάσταση νέου CRM για την υποστήριξη της ενοποιημένης επικοινωνίας με τον πελάτη.
- Συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων και του δικτύου συνεργατών της.

Εκπαίδευση προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών

Κατά το 2017 σχεδιάσαμε και ξεκινήσαμε, σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία συμβούλων, την υλοποίηση ενός εκτενούς εκπαιδευτικού προγράμματος σε όλο το δίκτυο των καταστημάτων της πανελλαδικά με θέμα **«Εμπειρία Πελάτη ACS»**, δημιουργώντας τον «10λογο εξυπηρέτησης ACS». Στόχος του προγράμματος είναι να επιτευχθεί ένα ενιαίο επίπεδο συμπεριφοράς, επικεντρωμένο στον Πελάτη της ACS, με βάση συγκεκριμένες αξίες εξυπηρέτησης, που πρέπει να ενστερνίζονται και να "υπερασπίζονται" συνολικά όλα τα καταστήματα του Δικτύου. Το πρόγραμμα ξεκίνησε τον Ιούνιο-Ιούλιο 2017 με την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού το οποίο είναι σε επαφή με τον πελάτη (Τηλεφωνικό κέντρο, Customer service, Τμήμα εξυπηρέτησης δικτύου, Τμήμα Πωλήσεων, Περιφερειακός έλεγχος, κα), στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας και συνεχίστηκε τη χρονική περίοδο Οκτώβριο -Νοέμβριο 2017 με τη διεξαγωγή ημερίδων για τους εργαζόμενους των καταστημάτων της Αττικής και της Θεσσαλονίκης.

Κατά το 2019, και για την καλύτερη αφομοίωση των βασικών αρχών εξυπηρέτησης, "έτρεξαν" σε συνεχή βάση προωθητικές καμπάνιες προς όλους τους εργαζόμενους εξυπηρέτησης (στο σύστημα ACS Online των υπαλλήλων γραφείου και στα τερματικά PDA των διανομέων), με στόχο να τους υπενθυμίζουν όλες τις υπηρεσίες που είναι συμφέρουσες για τον πελάτη.

Έρευνες αγοράς

i) Mystery Shopping

Η ACS έχει διενεργήσει ήδη 3 έρευνες με "μυστικούς" επισκέπτες **(Mystery Shopping)** σε επιλεγμένο δείγμα καταστημάτων της (κατά τα έτη 2015, 2017, 2018 και 2019), αλλά και αντίστοιχου δείγματος καταστημάτων του κύριου ανταγωνιστή της, με σκοπό την αξιολόγηση της εξυπηρέτησης του δικτύου της σε διάφορους τομείς (Εξυπηρέτηση στο κατάστημα, Τηλεφωνική εξυπηρέτηση, Εξυπηρέτηση διανομέα).

ii) Τηλεφωνική έρευνα e-commerce

Το 2019 έγινε για πρώτη χρονιά τηλεφωνική έρευνα σε στοχευμένα ηλεκτρονικά καταστήματα (από το πελατολόγιο της εταιρείας), στο πλαίσιο της στρατηγικής επικέντρωσης στην αγορά του e-Commerce, η οποία έρευνα θα επαναλαμβάνεται κάθε χρόνο.

iii) Συνεχής ηλεκτρονική έρευνα καταναλωτών (Net Promoter Score)

Λόγω του τεραστίου πλήθους αποστολών που διανέμουμε έχουμε δημιουργήσει από το 2016 ένα νέο εργαλείο αξιολόγησης μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου όπου μπορεί εύκολα (μέσω e-mail ή μήνυμα Viber στο κινητό) να στέλνει στον χρήστη των υπηρεσιών της (παραλήπτη ή αποστολέα) σύντομες ερωτήσεις, προκειμένου να λαμβάνει την εμπειρία του πελάτη με ηλεκτρονικό τρόπο.

Τα αποτελέσματα αυτής της συνεχούς έρευνας μας δίνουν το ποσοστό των ικανοποιημένων πελατών, που αφορά ουσιαστικά τους πελάτες που δήλωσαν μεγάλη προθυμία στο να συστήσουν την ACS (ένθερμοι υποστηρικτές / promoters), βάσει της εμπειρίας εξυπηρέτησης που έλαβαν.

Επίσης, το 2019 υλοποιήθηκε η επέκταση του σχετικού ερωτηματολογίου, έτσι ώστε οι πελάτες να αξιολογούν και ποιοτικά χαρακτηριστικά της εξυπηρέτησής τους, δίνοντας περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους λόγους της θετικής ή αρνητικής βαθμολογίας τους.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και λύσεων

Η εκτιμώμενη επίδραση των νέων υπηρεσιών και λύσεων σε βάθος τριετίας, αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα:

Υπηρεσία	Στόχος Εξυπηρέτησης	Αποτέλεσμα 2019	Στόχος 3ετίας (%)	Οικονομική Επίδραση	Περιγραφή
Smart Points	Παραλήπτης e-commerce / Βελτίωση εμπειρίας Πελάτη	0,85% των αποστολών e-commerce (αποστολές που εξυπηρετούνται μέσω Smart Point)	1%-3%	Κόστος διανομής – Δίκτυο ACS	Μακροπρόθεσμη Μείωση Κόστους Διακίνησης
Rescheduling / Redirect	Παραλήπτης e-commerce / Βελτίωση εμπειρίας πελάτη	1,92% (αποστολές που εξυπηρετούνται μέσω Smart Point)	2%-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	15,6% των αποστολών με αντικαταβολή	20%	ACS – Διαφοροποίηση από ανταγωνισμό	Προσέλκυση νέων πελατών

Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών

Παρακολουθούμε σε μηνιαία ή/και ετήσια βάση ποιοτικούς δείκτες ικανοποίησης πελατών και αναλόγως των αποτελεσμάτων προβαίνουμε σε έκτακτες ενέργειες διεξαγωγής τηλεφωνικών ερευνών με τους παραλήπτες, για να αξιολογήσουμε την ποιότητα των υπηρεσιών που παρείχαμε, καθώς και την εμπειρία των πελατών.

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Ποσοστό παραπόνων σε σύνολο αποστολών Απλού Ταχυδρομείου (με ευθύνη της ACS).	0,038%	Βελτίωση του δείκτη <0,3%.
Ποσοστό παραπόνων σε σύνολο αποστολών Courier (με ευθύνη της ACS).	0,063%	Βελτίωση του δείκτη κατά 0,005%.
Ποσοστό επιστροφών για το σύνολο των αποστολών ταχυμεταφοράς.	4,69%	Βελτίωση του δείκτη σε <4,3%*.
Μέσος χρόνος παράδοσης αποστολών για το σύνολο των αποστολών ταχυμεταφοράς.	1,69 μέρες	Διατήρηση του δείκτη σε < 1,8 ημέρες*.
Μέσος χρόνος παράδοσης αποστολών για το σύνολο των αποστολών Post.	3,25 μέρες	Βελτίωση του δείκτη κατά 3%*.
Ποσοστό αποστολών με δήλωση ζημιάς ή απώλειας/κλοπής.	Ποσοστό δήλωσης ζημιών = 0,003% και απώλειας/κλοπής = 0,003%	Βελτίωση του δείκτη κατά 3%* (μέσος όρος).
Μέτρηση χρήσης νέων καινοτόμων υπηρεσιών/λύσεων από πελάτες:		
• Παραδόσεις από smart point που έχουν δηλωθεί από τα e-shops (ως τρόπος παράδοσης από την πηγή δημιουργίας του voucher).	• 97.784	• Αύξηση 10%
• Ποσοστό συνολικής χρήσης ReDirect.	• 41,99%	• Αύξηση 10%
• Ποσοστό vouchers από Web Business Tools & Connect.	• 52,60%	• Αύξηση 4%
• Ετήσια downloads Mobile App.	• 94.204 (74.399 Android+19.085 iOS)	• 135.000
Πλήθος συναλλαγών εξυπηρέτησης στο χώρο του πελάτη από Mobile POS.	37.237 συναλλαγές	Βελτίωση του δείκτη/πλήθους άνω του 10%.

** Σημαντική Σημείωση: η πανδημία COVID-19 έχει τροποποιήσει σημαντικά τον τρόπο διαχείρισης και διακίνησης των αποστολών. Η διάρκεια των συνθηκών αυτών θα επηρεάσει αντίστοιχα τον δείκτη για το 2020. Οι εν λόγω στόχοι στο 2020 αφορούν τις κανονικές περιόδους και θα υπολογιστούν εκτός των περιόδων που υπάρχει lockdown ή σημαντική επίδραση στην λειτουργία λόγω της πανδημίας COVID-19.*

Έρευνες αγοράς

i) Mystery Shopping

Κατά την έρευνα του 2019, η συνολική βαθμολογία της αξιολόγησης της ACS ήταν **52,1%**, παρουσιάζοντας **βελτίωση σε σχέση με το ποσοστό 47,8% του 2018**, ενώ διατήρησε **υψηλότερο ποσοστό** σε σχέση με την αξιολόγηση του ανταγωνισμού. Στόχος για το 2020 είναι η περαιτέρω βελτίωση του δείκτη και η διατήρηση υψηλότερου ποσοστού σε σχέση με την αξιολόγηση του της ανταγωνισμού.

ii) Τηλεφωνική έρευνα e-commerce

Η βαθμολογία της αξιολόγησης του 2019 σχετικά την **«Πρόθεση Σύστασης»** (η οποία θεωρείται η κύρια πηγή πρόβλεψης μελλοντικής καταναλωτικής συμπεριφοράς) της ACS **ήταν 45%**. Στόχος για το 2020 είναι η βελτίωση του δείκτη.

iii) Συνεχής ηλεκτρονική έρευνα καταναλωτών (Net Promoter Score)

Από το σύνολο των απαντήσεων που έλαβε η ACS το 2019 από το ερωτηματολόγιο σε πελάτες – αποστολείς μέσω Viber, συγκέντρωσε ένα ποσοστό ικανοποιημένων πελατών **61,6%** (παρουσιάζοντας **βελτίωση σε σχέση με το 57,5% το 2018**), που αφορά ουσιαστικά τους πελάτες που δήλωσαν μεγάλη προθυμία στο να συστήσουν την ACS (ένθερμοι υποστηρικτές / promoters), βάσει της εμπειρίας εξυπηρέτησης που έλαβαν. Στόχος για το 2020 είναι η βελτίωση του δείκτη σε σχέση με το 2019.

ΣΤΟΧΟΙ 2020 - 2021	
	• Αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από την εξυπηρέτηση του παραλήπτη και όχι απαραίτητα του τιμολογούμενου πελάτη, καθώς και βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχουμε στην ελληνική αγορά. • Βελτίωση ή διατήρηση των δεικτών ικανοποίησης πελατών, καθώς και των δεικτών έρευνας αγοράς (a. NPS, b. συνολική βαθμολογία αξιολόγησης ACS από Mystery Shopping, c. «Πρόθεση Σύστασης» από τηλεφωνική έρευνα e-Commerce). • Καταγραφή και υλοποίηση μεθοδολογίας ανάπτυξης μηχανισμού καινοτομιών και business development. • Ανάπτυξη νέων τεχνολογικών λύσεων και εξέλιξη και βελτίωση υπηρεσιών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεργατών και των πελατών μας, τόσο για τις B2B υπηρεσίες όσο και για την ικανοποίηση των ιδιωτών πελατών μας, που μας κάνουν να διαφοροποιούμαστε από τον ανταγωνισμό. • Εξυπηρέτηση του πελάτη-παραλήπτη του ηλεκτρονικού εμπορίου, με υπηρεσίες και λύσεις που στόχο έχουν να βελτιώσουν την εμπειρία του, αξιοποιώντας την τεχνολογική υπεροχή μας και το μεγαλύτερο δίκτυο εξυπηρέτησης στην Ελλάδα που συνεχώς επεκτείνουμε (π.χ. υπηρεσία Εκτιμώμενου Χρόνου Παράδοσης (Estimated Time of Arrival), όπου ο παραλήπτης θα πληροφορείται στο κινητό του το ακριβές χρονικό περιθώριο της).

Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Η ACS στηρίζει το μοντέλο λειτουργίας της στο σύστημα αντιπροσώπων (πρακτόρων) της, έχοντας δημιουργήσει τα τελευταία 39 χρόνια το μεγαλύτερο αυτόνομο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφοράς στην Ελλάδα, την Κύπρο, την Αλβανία και τη Βουλγαρία. Το συγκεκριμένο οικοσύστημα, που αποτελείται από ένα σύνολο συνεργατών, ανθρώπων, υποδομών και λειτουργιών, είναι άρρηκτα δεμένο με την ACS, με αποτέλεσμα οποιεσδήποτε μεταβολές του οικοσυστήματος αυτού να επηρεάζουν ποικιλοτρόπως την λειτουργία και τη φήμη της ACS.

Διαδικασίες και παρακολούθηση

Φροντίζουμε πάντα να παρέχουμε στους συνεργάτες μας, τις απαραίτητες διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούν για τη βιώσιμη ανάπτυξη τόσο τη δική μας όσο και τη δική τους σε κάθε επίπεδο, ενώ διατηρούμε ανοιχτή και συχνή επικοινωνία μαζί τους για την άμεση επίλυση οποιοδήποτε διακινητικών ή εμπορικών και οικονομικών θεμάτων, με την κατάλληλη καθοδήγηση από της αρμόδιες διευθύνσεις, αλλά και το ειδικό τμήμα Περιφερειακού Ελέγχου Δικτύου ACS.

Η παρακολούθηση όλων των καταστημάτων του δικτύου της ACS γίνεται με την επίβλεψη αρμόδιων περιφερειαρχών, οι οποίοι οφείλουν να ελέγχουν εάν τηρούνται οι διαδικασίες και να υποστηρίζουν της αντιπροσώπους (πράκτορες) σε θέματα πωλήσεων ή σε λειτουργικά προβλήματα. Οι περιφερειάρχες παρευρίσκονται σε τακτικές συναντήσεις που πραγματοποιούνται στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας με την Διεύθυνση Ανάπτυξης και Λειτουργίας Δικτύου, με σκοπό τη διαχείριση θεμάτων του δικτύου της ACS, τις αλλαγές διαδικασιών, θέματα που χρήζουν ελέγχου, εκκρεμότητες από προηγούμενες συναντήσεις, ανάλυση δεικτών ποιότητας, στατιστικά παραγωγής και βιωσιμότητας, ανταγωνισμός, κ.λπ., προχωρώντας σε απαραίτητες ενέργειες για την άμεση αντιμετώπιση/επίλυσή τους.

Όσον αφορά στην επιλογή των πρακτόρων, με σκοπό να ενταχθούν στο δίκτυό μας, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

1. Ο υπεύθυνος ανάπτυξης δικτύου συλλέγει στοιχεία για όλους τους υποψηφίους. Προβαίνει σε μία πρώτη αξιολόγησή τους προκειμένου να καταλήξει σε μία τελική κατάσταση κατάλληλων υποψηφίων, τους οποίους αξιολογεί και για τον καθένα συμπληρώνει δελτίο αξιολόγησης.

2. Τα κριτήρια αξιολόγησης, στα οποία θα βασιστεί η τελική επιλογή πράκτορα, είναι η γνώση της αγοράς, η εντοπιότητα, η πρόθεση για προσωπική εργασία στο κατάστημα, τα ευμενή ή δυσμενή οικονομικά στοιχεία που τον/την αφορούν, η προϋπηρεσία σε μεταφορές, η ακαδημαϊκή μόρφωση, η δυνατότητα καλής επικοινωνίας, η επαγγελματική συμπεριφορά και οι συστάσεις.

Οργάνωση και λειτουργία καταστημάτων

Έχουμε θέσει ένα πλαίσιο προδιαγραφών για τα νέα καταστήματα του δικτύου μας, με σκοπό τη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας τους. Ειδικότερα το 2019, ορίστηκαν **4 κατηγορίες καταστημάτων** με βάση τον όγκο των αποστολών και την απαιτούμενη επιφάνεια σε χώρους διακίνησης και εξυπηρέτησης πελατών, ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν στην αύξηση του πλήθος και του όγκου των αποστολών ηλεκτρονικού εμπορίου.

Παράλληλα, προχωράμε σε **χρηματοδοτήσεις** των πρακτόρων, όπου κριθεί αναγκαίο για την κατασκευή νέων καταστημάτων (το ποσό της χρηματοδότησης εξαρτάται από το μέγεθος, την περιοχή και τις γενικότερες ανάγκες του καταστήματος), με σκοπό ο εκάστοτε πράκτορας να αποκτήσει ρευστότητα και να μπορέσει να ανταποκριθεί στο κόστος κατασκευής.

Κατά το 2019, κλείσαμε κεντρική συμφωνία με την εταιρεία Autohellas Hertz για τη σταδιακή **ανανέωση του μεταφορικού στόλου των καταστημάτων**, εξασφαλίζοντας έτσι καλύτερους οικονομικούς όρους στους πράκτορες για την αναβάθμιση των οχημάτων τους. Οι πράκτορες που συμμετείχαν στο εν λόγω πρόγραμμα μπόρεσαν να μισθώσουν τα φορτηγά αυτοκίνητα (Φ.Ι.Χ.) μέσω της εν λόγω εταιρείας, με πρόγραμμα Leasing πενταετούς διάρκειας, καταβολή μηνιαίου μισθώματος και δικαίωμα εξαγοράς στο τέλος της μισθωτικής περιόδου, με ιδιαίτερα ανταγωνιστικούς όρους.

Κατάρτιση εργαζομένων Δικτύου ACS

Προσφέρουμε εξειδικευμένα μαθήματα e-learning στο προσωπικό των πρακτόρων, με στόχο να ενισχύσουν την επάνδρωση των καταστημάτων με σωστά καταρτισμένους εργαζόμενους, που θα εξασφαλίσουν την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την αύξηση της παραγωγικότητας. Η τηλε-εκπαίδευση γίνεται δημιουργώντας και αναπτύσσοντας **τεχνικά e-courses «ειδικότητας»** που αφορούν αποκλειστικά στην επιχειρησιακή λειτουργία της εταιρείας.

Αλλαγή προμηθειακού καθεστώτος

Λόγω της συνεχούς αύξησης του e-commerce στην Ελλάδα και της αντίστοιχης αύξησης που αναγκαστικά επιφέρει στις παραδόσεις προς τους παραλήπτες των ηλεκτρονικών αγορών, έχουμε αρχίσει την επεξεργασία σχεδίου τροποποίησης του καθεστώτος προμηθειών προς τους πράκτορες, με στόχο τη σταδιακή βελτίωση της οικονομικής τους βιωσιμότητας.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Η ACS θέτει στόχους αναφορικά με τη βελτίωση των υποδομών και της οργάνωσης / λειτουργίας των καταστημάτων, έτσι ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν μακροπρόθεσμα στις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες διαχείρισης των αποστολών από τους πελάτες e-commerce.

Συγκεκριμένα, παρακολουθούμε τους ανωτέρω στόχους με τους εξής δείκτες:

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
Ποσό προμηθειών παράδοσης δια ποσό προμηθειών παραλαβής καταστημάτων.	0,53%	Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 - 5% ετησίως.
Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων (επιφάνεια χώρων, μεταφορικά μέσα, απασχολούμενο προσωπικό και εκπαίδευση).	• Σύνολο επιφάνειας καταστημάτων: 25.181.09 m^2. • Σύνολο μεταφορικών μέσων καταστημάτων: 1.004 δίκυκλα και 742 αυτοκίνητα. • Σύνολο απασχολούμενων σε reception καταστήματος: 436 άτομα. • Σύνολο απασχολούμενων σε διακίνηση καταστήματος: 1.826 άτομα. • Αριθμός κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: 3.145 άτομα.	• Αύξηση >5% • Αύξηση 5% σε δίκυκλα και 8% σε αυτοκίνητα • Αύξηση 3% • Αύξηση 3% • Αύξηση 5%

Στην επόμενη 3ετία 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.

Ουσιαστικό θέμα

Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης

Πώς το διαχειριζόμαστε

Για εμάς στην ACS η απόλυτη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία, καθώς και τις εφαρμοστέες, πολιτικές και διαδικασίες, αποτελούν απόλυτες αξίες, άρρηκτα συνυφασμένες με το επιχειρηματικό μοντέλο, την ιστορία, τη φήμη και την ικανότητά μας να επιτυγχάνουμε τους στόχους μας. Η κανονιστική συμμόρφωση δημιουργεί, επίσης, και ευρύτερες επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη των αγορών όπου δραστηριοποιούμαστε, ειδικότερα ως προς τη συνεισφορά σε ένα ισχυρό και ευνομούμενο επιχειρηματικό περιβάλλον και στην υποστήριξη ισχυρών θεσμών, που προάγουν την πρόοδο και την ανάπτυξη. Περαιτέρω, οποιαδήποτε παρέκκλιση από τις αρχές και τις ηθικές πρακτικές της εταιρείας είναι μη αποδεκτή, καθώς θέτει σε κίνδυνο την καλή φήμη, την αξιοπιστία και κατ' επέκταση τα αποτελέσματά μας.

Οι διατυπωμένες αρχές και αξίες της εταιρείας διέπονται από τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Επίσης, στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαχείρισης Κινδύνων, στη διαδικασία Risk Assessment, εντοπίζονται και καταγράφονται κίνδυνοι, καθώς και τα μέτρα αντιμετώπισής τους, για τυχόν περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία αναφορικά με τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό. Επιπλέον, τηρούμε πλήρη αρχεία τεκμηρίωσης και διαχείρισης των παραπάνω θεμάτων, ενώ λειτουργούμε με βάση συγκεκριμένη διαδικασία εγκρίσεων, διασφαλίζοντας έτσι τη διαφάνεια, την ενημέρωση και την ορθή διαχείριση.

Ήδη από το 2017 έχουμε εγκρίνει και υιοθετούμε την Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας του Ομίλου, με στόχο την ενσωμάτωση στην καθημερινή εργασία και κουλτούρα των εργαζομένων μας. Η Πολιτική αφορά στους κανόνες συμπεριφοράς, βάσει των οποίων σχεδιάζονται και λειτουργούν όλες οι δραστηριότητές μας και ακολουθούνται από τα στελέχη και το προσωπικό μας, προς αποφυγή κάθε περίπτωσης διαφθοράς και δωροδοκίας.

Υπάρχει μηδενική ανοχή σε οποιαδήποτε καταβολή σε είδος ή χρήμα, σε πρόσωπο ή φορέα για τη διευκόλυνση ή διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων μας, όπως αντίστοιχα και η δημιουργία εντυπώσεων σε παράγοντες του δημοσίου που θα μπορούσαν να υπονοήσουν υπόσχεση χρηματισμού με οποιοδήποτε τρόπο. Επιπρόσθετα δεν πρέπει οι εργαζόμενοι να χρησιμοποιούν άλλους αθέμιτους τρόπους για να εξασφαλίσουν οποιοδήποτε μη αποδεκτό επιχειρηματικό πλεονέκτημα.

Αντίστοιχα από το 2017 ακολουθούμε την **Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων του Ομίλου**, ενώ το 2018 επικαιροποιήθηκε και ολοκληρώθηκε η διαδικασία **Risk Assessment**, βάσει της οποίας εντοπίσθηκαν και καταγράφηκαν οι κίνδυνοι, καθώς και τα μέτρα αντιμετώπισής τους, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, των τυχόν περιπτώσεων μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία (όπως με τη νομοθεσία περί προστασίας κατά της διαφθοράς και του αθέμιτου ανταγωνισμού).

Αξίζει να υπογραμμιστεί ότι έχει δημιουργηθεί μηχανισμός ελέγχου, με βάση τον οποίο οι εργαζόμενοι οφείλουν να καταγγέλλουν οποιοδήποτε περιστατικό, το οποίο πιστεύουν ότι αντίκειται στην Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και ενδεχομένως να αφορά σε περίπτωση διαφθοράς. Όλες οι καταγγελίες καταγράφονται και τηρείται σχετικό αρχείο. Ο καταγγέλλων, προστατεύεται έναντι οποιουδήποτε αρνητικού μέτρου σε βάρος του ως συνεπεία της καταγγελίας. Ωστόσο, η ACS διατηρεί το δικαίωμα να λάβει οποιοδήποτε μέτρο κρίνει πρόσφορο εναντίον στελέχους, εργαζόμενου ή συνεργάτη της όταν αποδειχθεί πως συνειδητά και εσκεμμένα δυσφήμησε ή παρείχε ψευδείς πληροφορίες στην εταιρεία ή σε τρίτους.

Όλες οι καταγγελίες διερευνώνται από επιτροπή εξουσιοδοτημένων Διευθυντών. Η Διοίκηση της εταιρείας έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στις αρμόδιες αρχές για περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης ή για την αναφορά ποινικά αξιόποινων πράξεων.

Παράλληλα, με την υποστήριξη και παροχή των κατάλληλων εργαλείων από τη Διοίκηση της εταιρείας και με τη βιωματική εκπαίδευση στο πλαίσιο σχετικών προγραμμάτων από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, οι αρχές της ηθικής δεοντολογίας που έχουμε υιοθετήσει, προωθούνται σε όλο το προσωπικό και ενσωματώνονται στην καθημερινή εργασία και την κουλτούρα των εργαζομένων.

Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα

Η ACS, με δεδομένη την ηγετική θέση που κατέχει στην αγορά και τη συνεχή στόχευση στην παροχή υπηρεσιών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, επιλέγει καταξιωμένους και αξιόπιστους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών σε εξοπλισμό και τεχνικές υποδομές με τα κριτήρια της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, του ανταγωνιστικού κόστους, αλλά και της καλής φήμης και της καταξίωσής τους στην αντίστοιχη αγορά, οι οποίοι συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτιστοποίηση, αυτοματοποίηση και εξοικονόμηση κόστους, για την καλύτερη λειτουργία της εταιρείας.

Παράλληλα, στο πλαίσιο των αρχών Εταιρικής Διακυβέρνησης που διέπουν τη λειτουργία της, η ACS, όπως όλες οι εταιρείες του Ομίλου Quest, υιοθετεί και εφαρμόζει τις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact) που αναφέρονται στα ανθρώπινα δικαιώματα, στις εργασιακές πρακτικές, στο περιβάλλον και την καταπολέμηση της διαφθοράς. Οι δέκα αρχές του Ο.Η.Ε., σε συνδυασμό με τις αρχές και αξίες της Εταιρείας, ορίζουν το πλαίσιο για την αξιολόγηση των υπαρχόντων, καθώς και των μελλοντικών προμηθευτών της, για αγαθά και υπηρεσίες, αναφορικά με θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στους τομείς της εργασίας, της υγείας και της ασφάλειας, του περιβάλλοντος και της ηθικής.

Οι σχέσεις που αναπτύσσει η ACS με τους προμηθευτές της βασίζονται στην εμπιστοσύνη και την εντιμότητα. Η Εταιρεία εφαρμόζει την κοινή Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου Quest, ενώ έχει αναρτήσει στον δικτυακό της τόπο τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών του Ομίλου, στον παρακάτω σύνδεσμο: https://www.acscourier.net/el/etairike-diakybernese

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2019	ΣΤΟΧΟΙ 2020
• Μηδενικά περιστατικά ή/και καταγγελίες για θέματα: ο Διαφθοράς ο Αθέμιτου ανταγωνισμού ο Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές • Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.	• Μηδενικά περιστατικά ή/και καταγγελίες για θέματα: ο Διαφθοράς ο Αθέμιτου ανταγωνισμού ο Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές • Η εταιρεία έχει θέσει ως στόχο μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία. Μέσα στο 2019 θεραπεύθηκαν όλες οι ελλείψεις εκ του ΠΔ16/1996 και του Ν3850/2010 στην ACS, σε συνέχεια σχετικού ελέγχου του τμήματος Ειδικών Επιθεωρητών του ΣΕΠΕ κατά το πρώτο τρίμηνο του έτους, ενώ σήμερα δεν υπάρχει καμία υπόθεση σε εκκρεμοδικία για τις εταιρείες του Ομίλου Quest.	• 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.

Ουσιαστικό θέμα

Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας

Πώς το διαχειριζόμαστε

Διασφάλιση της Ποιότητας

Η ποιότητα στην εταιρεία μας είναι μέρος της κουλτούρας μας και αποτελεί καθημερινή προτεραιότητα, διαποτίζοντας όλες τις δραστηριότητες, από τη δημιουργία και την παροχή υπηρεσιών, έως τις σχέσεις με τους πελάτες και συνεργάτες, τον τρόπο λειτουργίας, τον έλεγχο και τη συνεχή βελτίωση.

Η εύρυθμη λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας που ακολουθούμε με γνώμονα τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών μας, είναι ευθύνη της Ανώτατης Διοίκησης, η οποία και την εξασφαλίζει μέσω:

- Της επικοινωνίας της σπουδαιότητας της συνεχούς βελτίωσης.
- Του καθορισμού και ουσιώδους εφαρμογής της πολιτικής για την ποιότητα.
- Του καθορισμού και παρακολούθησης αντικειμενικών στόχων για την ποιότητα.
- Της πραγματοποίησης ανασκοπήσεων του Συστήματος μέσω των τακτικών συμβουλίων.
- Της επιβράβευσης συμμετοχής των εργαζομένων στις διεργασίες συνεχούς βελτίωσης μέσω των προτάσεων για βελτίωση και της καταγραφής των μη συμμορφώσεων.
- Του καθορισμού ευέλικτου και αποτελεσματικού οργανωτικού πλαισίου.
- Του καθορισμού εκπροσώπου για την ποιότητα.

Πιστοποιούμαστε και λειτουργούμε σε πλήρη συμμόρφωση με τα παρακάτω πιστοποιητικά:

1) **Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, ABS (αρ. πιστοποιητικού 35932)**
- Μεταφορά εγγράφων, μικροδεμάτων και δεμάτων εντός 24 και 48 ωρών.
- Μεταφορά εγγράφων υψηλής ασφάλειας.
- Μεταφορά Δειγμάτων Αίματος, άλλων Βιολογικών ουσιών και Ραδιενεργών υλικών.

2) **Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης EN 14001: 2015, ABS (αρ. πιστοποιητικού 50336)**
Μεταφορά εγγράφων, μικροδεμάτων και δεμάτων εντός 24 και 48 ωρών.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Λόγω της φύσης των εργασιών μας, εφαρμόζουμε επιπλέον ειδικές πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν στην:

- Ασφάλεια μεταφορών.
- Διασφάλιση και προστασία του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Ασφάλεια των ταχυδρομικών υπηρεσιών και διασφάλιση της εχεμύθειας.
- Άρση του απορρήτου των επικοινωνιών και αποτίμηση πληροφοριακού κινδύνου.
- Ασφάλεια διαχείρισης εικόνων.

Ακολουθήσαμε πρόγραμμα για τη συμμόρφωσή μας με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, και την εθνική Νομοθεσία, το οποίο αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς ανάλογα με τις ανάγκες μας. Αναθεωρούμε συνεχώς τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τα προσωπικά δεδομένα που διαχειριζόμαστε, να προστατεύονται ολοκληρωμένα, η επεξεργασία τους να γίνεται μόνο για το σκοπό για τον οποίο συλλέγονται και να πληρούν τις προδιαγραφές τις σχετικής νομοθεσίας.

Παράλληλα, υλοποιούνται προγράμματα εκπαίδευσης των εργαζομένων στο συγκεκριμένο θέμα. Το 2019 πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση με ποσοστό συμμετεχόντων 55% (αφορά εργαζομένους των κεντρικών σε γραφεία). Η εκπαίδευση πραγματοποιήθηκε από τον σύμβουλο και την DPO του Ομίλου Quest. Για το 2020, λόγω της μεγάλης διασποράς των καταστημάτων, επιλέχθηκε, η ενημέρωση/επιμόρφωση των εργαζομένων στα καταστήματα της εταιρείας να πραγματοποιηθεί μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ασύγχρονης εκπαίδευσης.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η ανάπτυξη ασφαλών ICT υποδομών περιλαμβάνεται στο στρατηγικό μας σχέδιο. Λόγω των αυξανόμενων κινδύνων στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον λειτουργίας των ICT συστημάτων, καθιερώθηκε η συνεχής, συστηματική και μεθοδική ανάλυση επικινδυνότητας και η λήψη των κατάλληλων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων.

Σημαντικός παράγοντας απόδοσης, αλλά και αυξημένης προστασίας των ICT υποδομών μας είναι το τεχνολογικά εξελιγμένο, ένα από τα μεγαλύτερα στην Ελλάδα, Data Center της Uni Systems, στο οποίο στεγάζονται οι βασικές πληροφοριακές υποδομές όλων των εταιρειών του Ομίλου Quest. Η επιχειρησιακή συνέχεια της εταιρείας διασφαλίζεται μέσω των υπηρεσιών Cloud που προσφέρει η Uni Systems, επιτυγχάνοντας ταχύτητα, πλήρη προσβασιμότητα για τους εξουσιοδοτημένους εργαζόμενους, αξιοπιστία και πλήρως ελεγχόμενο και προστατευμένο περιβάλλον. Η Uni Systems είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το ISO 27001: 2013, ενώ αντίστοιχα το ακολουθεί και η ACS. Στόχος της ACS κατά τα έτη 2020-2021 είναι να αναπτύξει δομή / οργάνωση IT Security, καθώς και υποδομή Disaster Recovery (DR) για τα πιο κρίσιμα συστήματα IT.

Διαχείριση Κινδύνων

Βάσει της στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου, αναλύουμε ευκαιρίες και κινδύνους που σχετίζονται με τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις μας και τοποθετούμαστε στρατηγικά για τη διαχείρισή τους, μέσα από συγκεκριμένες ενέργειες και συγκεκριμένους μετρήσιμους στόχους που παρακολουθούμε σε ετήσια βάση, προκειμένου να αξιολογήσουμε την επίδοσή μας και να προβούμε σε διορθωτικές ενέργειες.

Το σύνολο των ενεργών καταγεγραμμένων κινδύνων από το 2018 έως και το 2019 ήταν 24. Οι 4 σημαντικότεροι σε εκτιμώμενη ποσοτική επίδραση κίνδυνοι σε επίπεδο ACS είναι:

(1) Πιθανή απώλεια μεγάλου πελάτη.
(2) Μείωση αποστολών ταχυδρομείου από ενέργειες παρόχων (e-bill).
(3) Αδυναμία κάλυψης αυξημένων όγκων – ωφέλειας από ανάπτυξη του e- commerce.
(4) Κίνδυνος IT Security.

Τη συνολική ευθύνη έχει ο Group Risk Officer σε επίπεδο Ομίλου, ενώ στην ACS έχει οριστεί Risk Manager, που συντονίζει τη διαδικασία του Risk Management, με τη συμμετοχή των Διευθυντών και της Διοίκησης της Εταιρείας. Τη μεθοδολογία υλοποίησης του Risk Management, εποπτεύει η Επιτροπή Κινδύνων της Quest Συμμετοχών.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης αποστολών κατά τη διακίνηση	2017	2018	2019
Σύνολο Αποστολών	54, 2 εκατ.	54, 9 εκατ.	62, 5 εκατ.
Καταγγελίες	1	0	1

Η καταγγελία του 2019 έγινε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), όμως **δεν αφορούσε τελικά παραβίαση**, αλλά καθυστέρηση παράδοσης.

Σημειώνεται ότι για τα προηγούμενα χρόνια περιλαμβάνεται το σύνολο των καταγγελιών (από ρυθμιστικές αρχές, κ.λπ.) όπου ως παραβίαση απορρήτου θεωρήθηκε ο ανοιχτός φάκελος. Ο αριθμός των καταγγελιών είναι όλα τα χρόνια αμελητέος σε σύγκριση με το σύνολο των αποστολών, χωρίς επίσης να πιστοποιείται ευθύνη στην ACS.

Από το 2018, επιλέχθηκε για την καλύτερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων μερών να παρουσιάζονται ξεχωριστά τα δεδομένα που αφορούν σε πιθανή διαρροή απορρήτου που σχετίζεται με την ΑΔΑΕ (Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών) και αντίστοιχα πιθανή διαρροή προσωπικών δεδομένων που σχετίζονται με την ΑΠΔΠΧ (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα).

Για το 2019, και για τις 2 περιπτώσεις (ΑΔΑΕ, ΑΠΔΠΧ), ο αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών ήταν μηδενικός.

ΣΤΟΧΟΙ 2020 - 2021

- 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.
- Διατήρηση ή βελτίωση ποσοστού διαθεσιμότητας συστημάτων άνω του 99,9% (Δείκτης ACS)
- Μηδενικές παραβιάσεις δικτύων / συστημάτων (Δείκτης ACS).
- Πιστοποίηση με ISO 27001 (IT Security).
- Υλοποίηση Disaster Recovery Site για τα πιο κρίσιμα συστήματα IT.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Κατά τη διάρκεια του 2019 συνεχίστηκε η ενίσχυση των μέτρων προστασίας, λόγω του πολύπλευρου κινδύνου διαδικτυακών επιθέσεων (ransomware, phishing, viruses κ.λπ.), αλλά και λόγω των αυξημένων αναγκών προστασίας των προσωπικών δεδομένων, στο πλαίσιο της συμμόρφωσης με τον ευρωπαϊκό κανονισμό για την προστασία των προσωπικών δεδομένων του Ομίλου.

Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν:

1. Σημαντικές ενισχύσεις των συστημάτων στο Data Center για να καλύψουν το συνεχές αυξανόμενο φορτίο λόγω των πολλών νέων πρόσθετων λειτουργιών και projects, αλλά και την προβλεπόμενη συνεχή αύξηση της παραγωγής.

2. Επικαιροποίηση όλων των συστημάτων ασφάλειας (έγινε αλλαγή σε ισχυρότερα firewalls) και όλων των εκδόσεων των Λειτουργικών Συστημάτων Windows, ώστε να είναι πάντοτε ενημερωμένα.

3. Εγκατάσταση νέων εκδόσεων Antivirus Servers και εγκατάσταση νέων antispam filters.

4. Εγκατάσταση νέων συστημάτων antivirus για ransomware και phishing σε προσωπικούς υπολογιστές και Laptops που λειτουργούν και εκτός εταιρικού δικτύου, με υποχρεωτική εγκατάσταση στα καταστήματα και διαβαθμίσεις ασφάλειας ανάλογα με τα δικαιώματα των χρηστών.

5. Ενημέρωση του domain policy (strict policy) και ομοίως στα περιμετρικά συστήματα ασφαλείας όπου ισχύουν νέες αυστηρότερες πολιτικές ασφάλειας.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω ενεργειών:

- Δεν ανιχνεύθηκαν από τα εργαλεία της εταιρείας περιστατικά μη διαθεσιμότητας ή περιορισμένης διαθεσιμότητας λόγω εξωτερικής επίθεσης (denial of service).
- Δεν υπήρχαν περιστατικά που να επηρέασαν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων της (data breach).
- Δεν υπήρξαν τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών, ούτε πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας.
- Ο σχεδιασμός και τα μέτρα που λαμβάνουν η ACS έχουν αποδώσει σε μεγάλο βαθμό, παρέχοντας υψηλό ποσοστό διαθεσιμότητας των συστημάτων και προστασίας των δεδομένων (99,86%).

Παράλληλα προχωρήσαμε στις παρακάτω ενέργειες:

- Επικαιροποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας, ώστε αυτό να είναι σύμφωνο με τα διεθνή πρότυπα ασφάλειας.
- Ολοκλήρωση ενεργειών συμμόρφωσης με τον κανονισμό GDPR (μια συνεχής διαδικασία, που έχει διαρκή παρακολούθηση και βελτιώσεις).
- Πραγματοποίηση IT Risk Assessment από εξειδικευμένο σύμβουλο. Το assessment είχε σκοπό τη διερεύνηση όλων των κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων των εταιρειών του Ομίλου και την ανάδειξη αδυναμιών σχεδιασμού ή υλοποίησης.

Εντός του 2020 η ACS θα σχεδιάσει και θα υλοποιήσει μέτρα περιορισμού των IT κινδύνων που αναδείχτηκαν από το assessment. Θα ακολουθήσει αναλυτικό IT audit, που θα περιλαμβάνει τεχνικές εξομοίωσης πραγματικών συμβάντων. Επίσης, θα προχωρήσει στην υλοποίηση ενός πλήρους και διαρκούς προγράμματος εκπαίδευσης προσωπικού, κεντρικών και καταστημάτων με αντικείμενο το Cybersecurity awareness (ενσωματωμένο ως μάθημα και στο σύστημα e-learning για τους εργαζόμενους στα καταστήματα του δικτύου ACS).

Οι βασικοί στόχοι του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) της ACS παραμένουν:

- Αποκλεισμός συμβάντος διάσπασης της ασφάλειας των συστημάτων της εταιρείας και απώλειας δεδομένων.
- Αποκλεισμός (ή ελαχιστοποίηση) συμβάντος υπερφόρτωσης δικτύων και συστημάτων από διάσπαση ασφάλειας (DoS) με αποτέλεσμα τη διακοπή λειτουργίας.
- Ελαχιστοποίηση διακοπής λειτουργίας από συμβάντα ανωτέρας βίας, όπως φυσικές καταστροφές και απεργίες διακοπής παροχών.
- Προστασία προσωπικού και χώρου εργασίας, όπως και παροχή εναλλακτικών χώρων για τη συνέχιση της λειτουργίας.

Διαχείριση Κινδύνων

Το 2019 καταγράφηκαν συνολικά 3 νέοι κίνδυνοι όλων των κατηγοριών και σημαντικότητας (Πιθανή απώλεια μεγάλου πελάτη, Αδυναμία κάλυψης αυξημένων όγκων – ωφέλειας από ανάπτυξη του e-commerce, Βιωσιμότητα καταστημάτων δικτύου ACS), καταγεγραμμένοι σε ένα Risk Register. Το Risk Register εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας και η Διοίκηση επιβλέπει την υλοποίηση των μέτρων περιορισμού των κινδύνων που έχουν αποφασιστεί.

Για τους σημαντικότερους κινδύνους, έχουμε ορίσει υπεύθυνο (Risk Owner), ο οποίος έχει την ευθύνη της παρακολούθησης των μέτρων περιορισμού τους και των αναθεωρήσεων, όταν απαιτείται. Η μεθοδολογία της διαχείρισης κινδύνων ακολουθείται και σε μεγάλα έργα ή νέες συνεργασίες που αναλαμβάνει η εταιρεία.

Το 2019 ο Όμιλος Quest ανέπτυξε, σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία, εφαρμογή Enterprise Risk Management (ERM), η οποία παρέχει πολλές δυνατότητες αξιολόγησης και ανάλυσης κινδύνων, καθώς και οργάνωσης των ενεργειών περιορισμού τους. Η εφαρμογή αυτή αξιοποιήθηκε και από την εταιρεία μας.

Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων

Ουσιαστικό θέμα

Πώς το διαχειριζόμαστε

Για εμάς στην ACS η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων μας αποτελούν κύρια προτεραιότητα. Αποτελεί συνεχή επιδίωξη η δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που παροτρύνει την προσωπική βελτίωση και ανάπτυξη και που αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τα ζητήματα ασφάλειας που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας.

Υγεία και Ασφάλεια

Κατά το 2019 συνεχίστηκε η λ**ειτουργική αναβάθμιση των κτηριακών εγκαταστάσεων της ACS** στον Ταύρο Αττικής και στο Καλοχώρι Θεσσαλονίκης, ώστε να αυξηθεί η παραγωγικότητα και η ασφάλεια. Επικαιροποιήθηκε η **Μελέτη Εκτίμησης Επαγγελματικού Κινδύνου** με τα στοιχεία του μικροβιολογικού ελέγχου χώρων εργασίας στον Ταύρο Αττικής, ενώ πραγματοποιήθηκαν ασκήσεις ετοιμότητας και εκκένωσης κτηρίων.

Αξίζει να αναφερθεί ότι ακολουθούνται με ακρίβεια οι **οδηγίες του Τεχνικού Ασφαλείας** των Εταιρειών του Ομίλου Quest και λαμβάνονται όλα τα υποδεικνυόμενα προληπτικά μέτρα, ενώ ανανεώθηκε το πρόγραμμα ομαδικής ασφάλειας, παρέχοντας σημαντικό βοήθημα για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους, σε κάθε σχετική περίπτωση ανάγκης.

Το 2019, σε συνεργασία με την EAP HELLAS, εφαρμόστηκε στην ACS **πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης** – τηλεφωνική επικοινωνία και ατομικές συνεδρίες – για τους εργαζομένους και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Ισορροπία μεταξύ Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

Προτρέπουμε συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν την ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή παρέχοντας διευκολύνσεις και μετ' αποδοχών απουσίες από την εργασία όποτε χρειάζεται, ολιγόωρες, ολοήμερες ή/και πολυήμερες, εντός του πλαισίου της εύρυθμης λειτουργίας μας.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Σημειώνεται ότι:

- **Δεν υπήρχε σοβαρό ατύχημα/ασθένεια ή θάνατος** που να σχετίζεται με την εργασία μέσα στο 2019,.
- Συνολικά στο έτος απωλέσθησαν **1.519 ημέρες εργασίας** στην ACS Μ.Α.Ε.Ε. λόγω ασθένειας εργαζομένων.

Δείκτης Απουσιασμού / Absentee Rate (AR)	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	1,3%	1,1%	1,2%
ΕΛΛΑΔΑ (ΘΕΣ.ΚΗ)	0,7%	1,3%	0,7%

ΣΤΟΧΟΙ 2019	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ 2019	ΣΤΟΧΟΣ 2020
Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.	Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.	Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.

Ουσιαστικό θέμα

Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

Πώς το διαχειριζόμαστε

Μέσα από την αξιοποίηση της σχέση μας με τον Όμιλο Quest, μπορούμε να προσεγγίσουμε ολοκληρωμένα το θέμα της εκπαίδευσης και ανάπτυξης των εργαζομένων μας, χρησιμοποιώντας παράλληλα τόσο τα δικά μας όσο και συστήματα και διαδικασίες του Ομίλου που καλύπτουν τις ανάγκες και τις στρατηγικές επιδιώξεις μας.

Διαχείριση Ταλέντων

Στρατηγική προτεραιότητα για εμάς αποτελεί η υλοποίηση του προγράμματος Talent Management με κύριους άξονες το Talent Development, για τη διατήρηση στην εταιρεία των ταλέντων (Στελέχη με υψηλή απόδοση και προοπτική - High Performers και High Potentials) και το Talent Attraction, για τον εντοπισμό και την πρόσληψη νεών ταλέντων.

Το 2019 στο πρόγραμμα συμμετείχαν 22 εργαζόμενοι που το 2018 εντοπίστηκαν μέσα από συγκεκριμένη διαδικασία και χαρακτηρίστηκαν ως High Performers και High Potentials και αποτελούν το talent pool της ACS. Για τα ταλέντα έχει σχεδιαστεί ένα πρόγραμμα ανάπτυξης το οποίο θα επαναλαμβάνεται κάθε 2 έτη περίπου, ενώ πραγματοποιήθηκαν σεμινάρια και δράσεις ως ακολούθως:

- 3 Leadership Programs σε συνεργασία με εξωτερικό προμηθευτή.
- 1 Executive Program σε συνεργασία με Business Schools του εξωτερικού.
- Action Learning Teams σε συνεργασία με εξωτερικό προμηθευτή.
- Leadership Series σε συνεργασία με το Alba.
- Mentoring σε συνεργασία με εξωτερικό προμηθευτή.
- Δημιουργία προσωπικών πλάνων ανάπτυξης.
- Learning Paths μέσω της πλατφόρμας Linkedin.

Διαρκής Εκπαίδευση

Mini MBA

Συμμετέχουμε στο πρόγραμμα Quest Mini MBA, το οποίο υλοποιείται κάθε δύο έτη. Έχει σχεδιαστεί από το ALBA, αποκλειστικά για τις ανάγκες του οργανισμού, με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού με γνώσεις που είναι απαραίτητες στο νέο επιχειρηματικό περιβάλλον και στην ανάπτυξη μιας ευρύτερης στρατηγικής οπτικής. Κάθε διετία επιλεγμένοι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται σε ενότητες, όπως διαχείριση της αλλαγής, καινοτομία, διαμόρφωση στρατηγικής, οικονομικά, management, marketing, κ.λπ. και εξοπλίζονται με γνώσεις που προσδίδουν αξία στους ίδιους και στον Οργανισμό.

Το 2019 πραγματοποιήθηκε ο **4ος** κύκλος Quest Mini MBA στον οποίον συμμετείχαν 8 άτομα από την ACS και το οποίο διήρκεσε 136 ώρες.

Το 2020 θα πραγματοποιηθεί η επιλογή των εργαζομένων που θα συμμετάσχει στον 5ο κύκλο του Προγράμματος που θα πραγματοποιηθεί το 2021.

Προγράμματα e-Learning

Αξιοποιώντας την πληθώρα των διαθέσιμων on-line προγραμμάτων εκπαίδευσης, προσφέρουμε εξειδικευμένα μαθήματα e-learning τόσο στους άμεσα εργαζομένους μας όσο και στους εργαζομένους των πρακτόρων που συνθέτουν το αποκλειστικό ταχυδρομικό δίκτυό μας. Η τηλε-εκπαίδευση γίνεται είτε αξιοποιώντας έτοιμα on-line courses από διεθνείς πλατφόρμες e-Learning, όπως το LinkedIn Learning, είτε δημιουργώντας και αναπτύσσοντας τεχνικά e-courses «ειδικότητας» που αφορούν αποκλειστικά στην επιχειρησιακή λειτουργία της.

Κατά το 2019, 102 εργαζόμενοί μας παρακολούθησαν on-line courses μέσω του LinkedIn Learning.

Αντίστοιχα στο δίκτυο των αποκλειστικών αντιπροσώπων της ολοκληρώθηκαν, μέσα στο 2019, 3.145 courses υπερκαλύπτοντας τον αριθμό των νέων χρηστών στο εσωτερικό λειτουργικό σύστημα της εταιρείας "ACS Online" για την ίδια χρονική περίοδο. Ο σχετικός δείκτης (course completions / νέοι χρήστες "ACS Online") διαμορφώθηκε στο 2,88.

Άλλα θέματα εκπαίδευσης

Παράλληλα με τα προγράμματα εκπαίδευσης δομημένης στρατηγικής στόχευσης, σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν εκπαιδευτικά προγράμματα storytelling για τις ανάγκες των επικεφαλής διευθυντών, καθώς και διάφορά σεμινάρια για soft skills, ξένες γλώσσες, πρώτων βοηθειών, τεχνικές εκπαιδεύσεις εξοικείωσης με προγράμματα/χρήση Η/Υ κ.λ.π.

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Διαδικασία αξιολόγησης

Η διαδικασία αξιολόγησης του Ανθρωπίνου Δυναμικού, αποτελεί θεμελιώδη διαδικασία ανάπτυξης των εργαζομένων.

Πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο, μέσω συμπλήρωσης ερωτηματολογίου και υποβολής σχολίων από τον εργαζόμενο και τον προϊστάμενό του και με προσωπική συνέντευξη, όπου συμφωνούνται οι ατομικοί στόχοι κάθε εργαζόμενου για το επόμενο έτος, καθώς και οι περιοχές προσωπικής βελτίωσης.

Αξιολόγηση Διοικητικού / Bottom up Αξιολόγηση και 360° Αξιολόγηση

Η έρευνα Bottom up αφορά στην αξιολόγηση των Managers και Προϊσταμένων από τους υφισταμένους τους, ενώ η έρευνα 360° αφορά στους Directors και συμβάλλει στη συλλογή ενός ευρέως φάσματος σχολίων και πληροφοριών σχετικά με τη συμπεριφορά και την απόδοσή τους, ταυτόχρονα, από τον εκάστοτε προϊστάμενο, τους συναδέλφους στο ίδιο επίπεδο, τους ίδιους και τους υφισταμένους τους. Έχει αναπτυξιακό χαρακτήρα, καθώς επιτρέπει στους προϊσταμένους να αντιληφθούν τον αντίκτυπο της συμπεριφοράς τους στους υφισταμένους τους. Οι έρευνες Bottom Up & 360° διεξάγονται σε διετή βάση και θα διενεργηθούν πάλι το 2020.

Συστήματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Η υποστήριξη του έργου του τμήματος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης, υλοποιείται με συστήματα που συνδυάζουν υπηρεσιακά δεδομένα των εργαζομένων με οργανωτικές δομές και βοηθούν στην προαγωγή υψηλής απόδοσης και στη βέλτιστη διαχείριση της ανάπτυξης των εργαζομένων.

Το 2019 πραγματοποιήθηκε περαιτέρω παραμετροποίηση του συστήματος Ανθρωπίνων Πόρων "Orion" σχετικά με την υλοποίηση περισσότερων self service δυνατοτήτων για βασικές λειτουργίες των υπηρεσιών ανθρώπινου δυναμικού της ACS.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Εκπαίδευση εργαζομένων

Εκπαίδευση εργαζομένων	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Συνολικές ώρες	1.801	830	2.631
Μ.Ο.	5,3	7,35	5,81

Εκπαίδευση εργαζομένων	Μέλη Δ.Σ.	Directors	Managers	Προϊστάμενοι και επικεφαλής ομάδων	Λοιποί εργαζόμενοι
Συνολικές ώρες	8	159	654	416	1.394
Μ.Ο.	2	31,8	31,14	11,56	3,6

Επιπλέον στοιχεία:

- **102 ολοκληρωμένα courses LinkedIn e-learning** από τους άμεσα εργαζόμενους της εταιρείας **και 3.145 ολοκληρωμένα courses technical e-learning** στο σύνολο του δικτύου αποκλειστικών αντιπροσώπων.
- **2,88 ολοκληρωμένα courses technical e-learning ανά νέο κωδικό χρήστη στο ACS Online** μέσα στο 2019 (3.145 course completions / 1.115 νέοι χρήστες).
- **Εισαγωγή 3 νέων μαθημάτων στο σύστημα e-learning της ACS** το 2019 (στόχος 2020 = 2 επιπλέον νέα μαθήματα).
- Quest Mini MBA - 8 συμμετέχοντες από ACS.
- Talent Development Program – 22 συμμετέχοντες από ACS.
- Συμμετοχή στο Quest Talent Attraction program – Mind the <Code> - για 27 νέους.
- Σύνολο δαπάνης εκπαίδευσης: €51.971 στο 2019 έναντι €53.600 στο 2018 (μείωση 3%).

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιείται για το σύνολο των εργαζομένων της εταιρείας μας (ποσοστό 100%), οι οποίοι εν συνεχεία ενημερώνονται από τους προϊστάμενούς τους για την επίδοση και την εξέλιξή τους.

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού ACS ανά φύλο	Αριθμός		Ποσοστό (%)	
	2019	2018	2019	2018
Άνδρες	340	351	75%	74%
Γυναίκες	113	120	25%	26%
Σύνολο	453	471	100%	100%

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού ACS ανά φύλο και εργασιακή βαθμίδα	Directors	Managers	Supervisors	Team Leaders	Staff	ΣΥΝΟΛΟ
Άνδρες	60%	67%	75%	92%	75%	**75%**
Γυναίκες	40%	33%	25%	8%	25%	**25%**

ΣΤΟΧΟΙ 2020

- Διατήρηση ή αύξηση του δείκτη (ανθρωποωρών ανά εργαζόμενο).
- Διατήρηση του ποσοστού (100%) που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης σταδιοδρομίας.

Ουσιαστικό θέμα

Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου

Πώς το διαχειριζόμαστε

13 CLIMATE ACTION

Στην εταιρεία λειτουργούμε με συναίσθηση της περιβαλλοντικής μας ευθύνης, διασφαλίζοντας ότι η εμπορική λειτουργία μας επιβαρύνει στο μικρότερο δυνατό βαθμό το φυσικό περιβάλλον και είναι σύμφωνη με την ελληνική περιβαλλοντική νομοθεσία. Εφαρμόζουμε ένα ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, το οποίο έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001:2015. Μέσω αυτού του συστήματος, επιτυγχάνονται μετρήσιμα αποτελέσματα στους τομείς της βιώσιμης ανάπτυξης για την υπεύθυνη κατανάλωση, την προστασία του κλίματος και τη βελτίωση της υγείας.

Παρακολουθούμε συστηματικά και αναλαμβάνουμε δράσεις για τη βελτίωση συνολικά του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, με ιδιαίτερη έμφαση στη μείωση της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, τη συστηματική ανακύκλωση υλικών και τη μείωση των ρύπων από τις μεταφορές. Παράλληλα, για την ορθότερη διαχείριση και μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της, προχωράμε σε ετήσια βάση από το 2017 στην ακριβέστερη καταμέτρησή του, ακολουθώντας τις οδηγίες του Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) αναφορικά με τις άμεσες και έμμεσες εκπομπές αερίων (Scope 1, Scope 2, Scope 3).

Επιπλέον, ενισχύουμε σε σταθερή βάση φορείς και Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (όπως η Μεσόγειος SOS και η Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού) που σκοπό έχουν την προστασία του περιβάλλοντος. Με όλες τις ανωτέρω δράσεις, στηρίζουμε ενεργά την περιβαλλοντική μας πολιτική για τη μείωση του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος.

Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου και Μείωση ρύπων από Μεταφορές για την ACS

Λόγω του αντικειμένου εργασίας μας, δίνουμε ιδιαίτερη σημασία στον περιορισμό των ατμοσφαιρικών ρύπων που εκλύονται κατά τις μεταφορές ανά μεταφερόμενο αντικείμενο. Αξιολογούμε συνεχώς τον στόλο των οχημάτων μας και εφαρμόζουμε προγράμματα βελτιστοποίησης της χρήσης τους, με στόχο τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός μας και τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση του στόλου μας.

Στο πλαίσιο αυτό, επιλέγουμε στα φορτηγά τον πλέον κατάλληλο συνδυασμό τεχνολογίας, χωρητικότητας και τύπου καυσίμου. Επιπλέον, αντικαταστήσαμε τα δίκυκλα με νέα, χαμηλών εκπομπών ρύπων και στα καταστήματα του δικτύου μας, τα οποία αντικατέστησαν μέρος των φορτηγών για μετακινήσεις εντός μεγάλων πόλεων.

Ενεργειακή Αποδοτικότητα

Παρά την αύξηση του όγκου εργασιών ειδικά το 2019, με φυσικό επακόλουθο την αύξηση της κατανάλωσης ρεύματος, συνεχίζουμε τις προσπάθειες μας για μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.

Ενδεικτικά αναφέρονται ως πρωτοβουλίες η αντικατάσταση των λαμπτήρων με νέους, τεχνολογίας LED, η αντικατάσταση παλαιών ενεργοβόρων συσκευών, η εγκατάσταση συστήματος αυτόματης λειτουργίας και σβησίματος φώτων σε κοινόχρηστους χώρους, κ.ά.

Έχουν τεθεί στόχοι συνεχούς μείωσης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, με κυριότερο τη **μείωση της κατανάλωσης ρεύματος (σε kWh) κατά 3% μέσα στο 2020** - με δεδομένη τη σημαντική αύξηση του κύκλου εργασιών.

Κατανάλωση Ενέργειας Κτηρίων ACS

Κτήρια ACS	Εμβαδόν	ΕΤΗΣΙΟ ΣΥΝΟΛΟ 2019 ΑΝΑ ΚΤΗΡΙΟ			
		Κατανάλωση Ενέργειας ανά m^2 σε kWh	Συνολική Κατανάλωση Ενέργειας σε kWh	Συνολική Δαπάνη σε €	Ετήσια παραγωγή CO_2 (σε t)
Π. Ράλλη 45, Ταύρος	3.259	224	730.535	106.260,89	745
Ασκληπιού 25, Κρυονέρι	4.000	67	269.680	54.908,10	275
Θεσσαλονίκη ACS	1.200	244	292.480	50.347,32	298

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ανακύκλωση

Στην ACS προωθείται η συστηματική καλλιέργεια στο ανθρώπινο δυναμικό της ιδέας του σεβασμού στο περιβάλλον και της ανακύκλωσης. Ένας από τους στόχους για την προστασία του περιβάλλοντος είναι η ανακύκλωση των υλικών που παράγονται από τη δραστηριότητά της.

Η εταιρεία εφαρμόζει προγράμματα **συλλογής και ανακύκλωσης λαδιών, μπαταριών και λάστιχων.** Η διαδικασία της ανακύκλωσης περιλαμβάνει τη συλλογή και διάθεση των παραπάνω σε αδειοδοτημένες εταιρείες ανακύκλωσης. Οι εταιρείες αυτές επιλέγονται με αυστηρά κριτήρια και θα πρέπει:

- Να διαθέτουν σχετική άδεια από το κράτος ως εταιρείες μεταφοράς ή ανακύκλωσης υλικών, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης αξιοποίηση των υλικών και η προστασία του περιβάλλοντος.
- Να είναι αξιόπιστες στην αγορά, με οικονομικά στοιχεία που αποδεικνύουν τη βιωσιμότητά τους. Προς τούτο γίνεται σχετική έρευνα από το αρμόδιο τμήμα της Εταιρείας.

Η ACS συνεργάζεται απευθείας με τις παρακάτω εταιρείες ανακύκλωσης:

- Ανακύκλωση Ηλεκτρικών και Ηλεκτρονικών Συσκευών Α.Ε.
- ΠΕΡΜΕ HELLAS Α.Ε. Εταιρεία Ανακύκλωσης.

Σε ότι αφορά τη συλλογή και ανακύκλωση λαδιών – μπαταριών και ελαστικών, τα συνεργαζόμενα συνεργεία επισκευής (συνεργεία αυτοκινήτων - ηλεκτρολογεία – βουλκανιζατέρ) συλλέγουν και διαθέτουν στις παρακάτω εταιρείες ανακύκλωσης και διαχείρισης αποβλήτων τα σχετικά υλικά, προσκομίζοντας ανάλογη βεβαίωση παραλαβής και προώθησης.

- ECO elastika Α.Ε. - Οικολογικής Διαχείρισης ελαστικών
- Cytop ΕΛΤΕΠΕ - Περιβαλλοντική Διαχείριση αποβλήτων – λιπαντικών – ελαίων.

S&S Limited - Εφαρμογές συνεχούς Ρεύματος Μ.Ε.Π.Ε. Συλλογή & μεταφορά Ηλεκτρικών στηλών και Συσσωρευτών.

Σημειώνεται ότι για το 2019 οι Η/Υ που απορρίφθηκαν είναι **998 κιλά**, η ποσότητα λοιπών απορριμμάτων (χαρτιά – ξύλα – διάφορα υλικά – πλαστικά κλπ) είναι **394 τόνοι**, των επίπλων **6,5 τόνοι**, των ελαστικών **1.200 κιλά**, τα λάδια μηχανής **1.248 ltr** και οι μπαταρίες οχημάτων **175 kg**.

Δεν υπάρχει ανανεωμένη μέτρηση του δείκτη εκπομπών από τον ΑΔΜΗΕ για το 2019.

Λοιπές πρωτοβουλίες προστασίας του περιβάλλοντος

Δίκτυο "Μεσόγειος SOS"

Η Περιβαλλοντική Οργάνωση μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, Δίκτυο "Μεσόγειος SOS", εφαρμόζει μία σειρά από προγράμματα περιβαλλοντική διαχείρισης για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων της χώρας μας και της γεωγραφικής περιοχής που αυτή βρίσκεται. Το πολύ σημαντικό έργο της στηρίζει η ACS, προσφέροντας ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική για τη μεταφορά ενημερωτικού υλικού στους εθελοντές της οργάνωσης.

Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού

Η Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού ιδρύθηκε το 1972 με στόχο την προστασία του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς. Συνεισφέροντας στο πολύ σημαντικό έργο της, η ACS στήριξε και το 2019 οικονομικά την οργάνωση με χορηγία αξίας €3.000.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS για το 2019

Η ACS, συνεχίζοντας για 3η συνεχόμενη χρονιά την παρακολούθηση του ανθρακικού αποτυπώματός της, ανέθεσε στο Τμήμα Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της EY Ελλάδος τη μελέτη βάσει των οδηγιών του GHG Protocol.

Scope 1: Άμεσες Εκπομπές από εγκαταστάσεις / δραστηριότητες που ανήκουν ή ελέγχονται άμεσα από την εταιρεία.

Scope 2: Έμμεσες Εκπομπές από την κατανάλωση παραγόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, ατμού, θέρμανσης ή ψύξης που αγοράστηκε από την εταιρεία.

Scope 3: Έμμεσες
Όλες οι έμμεσες εκπομπές (που δεν ανήκουν στα προηγούμενα Scope) στην αλυσίδα αξίας της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων και των upstream / downstream εκπομπών από εγκαταστάσεις / δραστηριότητες που δεν ανήκουν ή ελέγχονται άμεσα από την εταιρεία.

Εκπομπές CO_2e στην αλυσίδα αξίας της ACS (οι κατηγορίες με γκρι χρώμα είναι εκτός πεδίου εφαρμογής της εκτίμησης για το 2019).
Τα αέρια που λαμβάνονται υπόψη είναι CO_2, CH_4 και N_2O. Εξαιρείται το βιογενές CO_2.

Πηγές εκπομπών ανά Scope

Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου της ACS για το 2019 υπολογίστηκαν στους **21.040 τόνους CO_2e** βάσει προσέγγισης επιχειρησιακού ελέγχου (operational control).

Οι εκπομπές ανά κατηγορία και η μεταβολή τους σε σχέση με το έτος βάσης έχουν ως εξής:

Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS ανά κατηγορία GHG Protocol (σε t CO_2e)	2018 (έτος βάσης)	Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS 2019 (σε t CO_2e)	Ποσοστιαία μεταβολή συγκριτικά με το 2018	
Scope 1 – Άμεσες εκπομπές	698	760	+8,9%	↑
Scope 2 – Έμμεσες εκπομπές	1.449	1.491	+ 2,9%	↑
Scope 3 – Άλλες έμμεσες εκπομπές	17.227	18.789	+ 9,1%	↑
ΣΥΝΟΛΟ	**19.374**	**21.040**	**+ 8,6%**	↑

Η επιλογή του 2018 ως έτος βάσης έγινε διότι εκείνη τη χρονιά συμπεριλήφθηκαν στον υπολογισμό νέες πηγές εκπομπών σε σχέση με το 2017. Τα αποτελέσματα του 2019 έχουν εκτιμηθεί βάσει υπολογισμών των εκπομπών που προκύπτουν από τις ακόλουθες κατηγορίες (οι κατηγορίες παρουσιάζονται βάσει διεθνής ορολογίας του GHG Protocol):

Scope 1

- **Company facilities**
  Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμου (diesel) και τις εκπομπές που προκύπτουν από την κατανάλωση ψυκτικών (refrigerant gases) των συστημάτων A/C των εγκαταστάσεων της ACS. Σε σχέση με το 2018, παρατηρήθηκε σχεδόν διπλάσια αύξηση της κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης στα κτήρια της εταιρείας ενώ η κατανάλωση ψυκτικών παρέμεινε σταθερή.

- **Company vehicles**
  Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων (βενζίνη και LPG) των van και των μοτοσυκλετών του ιδιόκτητου στόλου της ACS, καθώς και από την κατανάλωση βενζίνης που δόθηκε ως παροχή σε υπαλλήλους της εταιρείας. Η κατανάλωση βενζίνης των οχημάτων (ιδιόκτητα και leased) του στόλου της εταιρείας αυξήθηκε σημαντικά το 2019 ενώ μειώθηκε η κατανάλωση LPG.

Scope 2

- **Purchased electricity**
  Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την ηλεκτρική ενέργεια που προμηθεύτηκε η ACS από τον πάροχο της και η οποία καταναλώθηκε στα κεντρικά γραφεία της. Συγκριτικά με το 2018, η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας αυξήθηκε ελαφρώς.

Scope 3

- **Fuel- and energy-related activities**
  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. Λόγω της διαφοροποίησης στην κατανάλωση καυσίμων στόλου και των κτηρίων της εταιρείας αυξήθηκαν και οι εκπομπές της κατηγορίας αυτής.

- **Upstream transportation & distribution**
  Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) και κατανάλωση καυσίμων του δικτύου της ACS. Το 2019 παρατηρήθηκε αύξηση των χιλιομέτρων του δικτύου τρίτων της ACS.

- **Waste generated in operations**
  Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων των εγκαταστάσεων της ACS. Το 2019 παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση των απορριμμάτων της ACS λόγω της αντίστοιχης αύξησης των αποστολών και των υλικών συσκευασίας που χρησιμοποιούνται σε αυτές.

- **Business travel**
  Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τις οδικές, ακτοπλοϊκές και αεροπορικές μετακινήσεις που πραγματοποίησε το σύνολο των εργαζομένων της ACS για επαγγελματικούς λόγους καθώς και από τη διαμονή αυτών στον εκάστοτε προορισμό τους. Για το 2019 οι εκπομπές από αυτή την κατηγορία μειώθηκαν σημαντικά σε σχέση με το 2018.

- **End-of-life treatment of sold products**
  Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία των προϊόντων συσκευασίας που πούλησε η ACS το 2019 στο τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life). Συγκριτικά με το 2018 παρατηρείται αύξηση πωληθέντων τεμαχίων (πλαστικοί φάκελοι και κουτιά από χαρτόνι).

- **Franchises**
  Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τη λειτουργία των franchise καταστημάτων της ACS. Η αύξηση στις εκπομπές για το 2019 οφείλεται στην αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά τ.μ. και την αύξηση του συνόλου των τετραγωνικών των καταστημάτων συμπεριλαμβανομένων και των υπογείων χώρων αποθήκευσης.

Ένταση εκπομπών

Συγκριτικά με το 2018, οι εκπομπές ανά τόνο αποστολών το 2019 παρέμειναν ίδιες. Πιο συγκεκριμένα, για κάθε τόνο αποστολών (Courier και Post) εκπέμψαμε 0,40 t CO_2e λαμβάνοντας υπόψη τη συνολική αλυσίδα αξίας της εταιρείας. Για τον υπολογισμό του δείκτη έντασης λαμβάνονται υπόψη οι συνολικές εκπομπές Scope 1, 2 και 3 για το 2019.

Το πλήθος των αποστολών ταχυμεταφορών της ACS κατά το 2019 αυξήθηκε κατά 12%, οπότε από τους ανωτέρω δείκτες προκύπτει ότι η ποσοστιαία αύξηση των εκπομπών ήταν κατά ~28% [(12%-8,6%)/12%= ~28%] μικρότερη από την αύξηση του όγκου των αποστολών της εταιρείας.

Κατανάλωση νερού και διάθεση απορριμμάτων

Κατανάλωση νερού

Πέραν της χρησιμοποίησης των δεδομένων για την κατανάλωση νερού στις εγκαταστάσεις της ACS για τον υπολογισμό εκπομπών GHG από την επεξεργασία του νερού (κατηγορία 5 των Scope 3 εκπομπών), καλύφθηκαν και οι απαιτήσεις της δημοσιοποίησης **GRI 303-1: Water withdrawal by source**.
Η ποσότητα των απορριμμάτων που παρήγαγε η ACS το 2019, χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό εκπομπών από την επεξεργασία και διάθεσή τους (κατηγορία 5 των Scope 3 εκπομπών) αλλά και για την κάλυψη των απαιτήσεων της δημοσιοποίησης **GRI 306-2: Waste by type and disposal method**.
Σύμφωνα με τα πρότυπα GRI οι απαιτήσεις της δημοσιοποίησης για τους παραπάνω δείκτες είναι οι παρακάτω:

Συνολικός όγκος νερού που καταναλώθηκε, κατανεμημένος σύμφωνα με τις παρακάτω πηγές άντλησης:

Πηγή	Συνολικός όγκος που αντλήθηκε*
Επιφανειακά ύδατα	0 m^3
Υπόγεια ύδατα	0 m^3
Βρόχινο νερό που συλλέγεται από τον οργανισμό	0 m^3
Υγρές εκροές άλλου οργανισμού	0 m^3
Παροχή νερού από επιχειρήσεις ύδρευσης	2.961 m^3

** Ο υπολογισμός του όγκου νερού που καταναλώθηκε έγινε βάσει πληροφοριών που παρουσιάζονται στα τιμολόγια της εταιρείας.*

Συνολικό βάρος επικίνδυνων και μη επικίνδυνων αποβλήτων, κατανεμημένο σύμφωνα με τις παρακάτω μεθόδους απόρριψης, κατά περίπτωση:

Μέθοδος απόρριψης	Επικίνδυνα (kg)**	Μη επικίνδυνα (kg)**
Ανακύκλωση	**2.171,4**	**7.700**
Υγειονομική ταφή	**-**	**394.000**

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

Συνολική επισκόπηση του πεδίου εφαρμογής του GHG Protocol

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι δραστηριότητες εντός και εκτός πεδίου εφαρμογής στην εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS για το 2019:

Κατηγορίες GHG Protocol	Εντός πεδίου εφαρμογής	Σχόλια
Scope 1 – Άμεσες εκπομπές		
Company facilities	✓	• Περιλαμβάνει εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων και τη διαρροή ψυκτικών αερίων συστημάτων A/C των εγκαταστάσεων της ACS.
Company vehicles	✓	• Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων των οχημάτων του (ιδιόκτητου) στόλου της ACS, καθώς και από την κατανάλωση βενζίνης που δόθηκε ως παροχή σε υπαλλήλους της ACS.
Scope 2 – Έμμεσες εκπομπές		
Purchased electricity	✓	• Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των γραφείων της ACS.
Scope 3 – Έμμεσες εκπομπές		
Purchased goods and services	—	• Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.
Capital goods	—	• Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.
Fuel- and energy-related activities	✓	• 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. • Εξαιρούνται οι εκπομπές που προκύπτουν στην παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται. Η συμβολή τους στο τελικό αποτέλεσμα δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίδραση.
Upstream transportation and distribution	✓	• Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) και κατανάλωση καυσίμων του δικτύου της ACS. • Εξαιρούνται οι εκπομπές αποθήκευσης (distribution) λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων, π.χ. όγκος αποθηκευτικών χώρων. Η συμβολή τους στο τελικό αποτέλεσμα δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίδραση.
Waste generated in operations	✓	• Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων (νερό, Η/Υ, έπιπλα και λοιπά απορρίμματα) της ACS.
Business travel	✓	• Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τις οδικές, ακτοπλοϊκές και αεροπορικές μετακινήσεις που έκανε το σύνολο των εργαζομένων της ACS για επαγγελματικούς λόγους καθώς και από τη διαμονή αυτών στον εκάστοτε προορισμό τους.
Employee commuting	—	• Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.
Upstream leased assets	—	• Εκπομπές από τη λειτουργία μισθωμένων περιουσιακών στοιχείων περιλαμβάνονται ήδη στα Scope 1 και 2.
Downstream transportation and distribution	—	• Όλες οι υπηρεσίες μεταφορών που αγοράζει η εταιρεία περιλαμβάνονται στην κατηγορία Upstream transportation and distribution.
Processing of sold products	—	• Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας που δεν προσφέρει ενδιάμεσα προϊόντα για περαιτέρω επεξεργασία.
Use of sold products	—	• Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας ως πάροχος υπηρεσιών.
End-of-life treatment of sold products	✓	• Περιλαμβάνονται οι εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία των προϊόντων συσκευασίας που πούλησε η ACS το 2019 στο τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life).
Downstream leased assets	—	• Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας.
Franchises	✓	• Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τη λειτουργία των franchise καταστημάτων της ACS.
Investments	—	• Εξαιρούνται οι εκπομπές της ACS Κύπρου λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων.

Κατηγορίες του GHG Protocol που συμπεριλήφθηκαν στην εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS.

Μεθοδολογία ποσοτικοποίησης εκπομπών CO_2e της ACS

Για την εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του υπολογισμού όπως ορίζεται από το GHG Protocol ανά κατηγορία εκπομπών:

GHG = Δεδομένα δραστηριοτήτων x Συντελεστές εκπομπών x GWP[1]

Επόμενα Βήματα

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω ευρήματα, η Διοίκηση της ACS προγραμμάτισε για το 2020 να προχωρήσει σε εκπόνηση μελέτης για τη στοχοθέτηση, τον προσδιορισμό των ευκαιριών και την ιεράρχηση στόχων για τη μείωση των εκπομπών της εταιρείας. Ενδεικτικά οι τομείς εστίασης θα είναι:

- Η μελέτη βελτίωσης της αποδοτικότητας της κατανάλωσης ενέργειας των εταιρικών εγκαταστάσεων, με δεδομένη και την επικείμενη μετεγκατάσταση της εταιρείας σε νέες εγκαταστάσεις.
- Η μελέτη αντικατάστασης μέρους του στόλου της εταιρείας και του στόλου των συνεργατών της με οχήματα νεότερης λιγότερο ρυπογόνου τεχνολογίας. Η αντικατάσταση των οχημάτων του δικτύου θα γίνει προοδευτικά μέσα στην πενταετία η οποία ξεκίνησε το Q3 2019.
- Η παρακίνηση των συνεργατών της αλυσίδας αξίας της εταιρείας στη διαχείριση των εκπομπών που σχετίζονται με τη λειτουργία τους και στην εκπόνηση προγραμμάτων μείωσής τους.

[1] Πηγή: IPCC Fourth Assessment

Ουσιαστικό θέμα

Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις με εμβέλεια

Πώς το διαχειριζόμαστε

Στην ACS, έχοντας ως αρχή ότι μία επιχείρηση ευημερεί, όταν η κοινωνία όπου δραστηριοποιείται ευημερεί, και λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες της χώρας την τελευταία δεκαετία, υλοποιούμε εστιασμένες κοινωνικές δράσεις, αξιοποιώντας και την επιχειρηματική μας δραστηριότητα, εντός της Ελλάδος, που στοχεύουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των ευπαθών ομάδων αλλά και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.

Οι δράσεις επικεντρώνονται σε 4 κοινωνικούς πυλώνες:

1. Στην προώθηση της οδικής ασφάλειας.
2. Στην προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς και του περιβάλλοντος
3. Στην ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης.
4. Στην καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των κοινωνικών ανισοτήτων, σε συνεργασία με έγκυρους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.

Προώθηση οδικής ασφάλειας

Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας "Πάνος Μυλωνάς"

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Έρευνας και Εκπαίδευσης για την Οδική Ασφάλεια και την Πρόληψη και Μείωση των τροχαίων ατυχημάτων "Πάνος Μυλωνάς" στοχεύει στην υποστήριξη και προώθηση δραστηριοτήτων σε θέματα τα οποία προάγουν την οδική ασφάλεια, την κυκλοφοριακή αγωγή, τη μελέτη, την έρευνα, ενημέρωση και εκπαίδευση, με απώτερο στόχο την πρόληψη και μείωση των τροχαίων ατυχημάτων.

Συμβαδίζοντας με τους σκοπούς αυτούς, προσφέραμε και το 2019 στον οργανισμό υπηρεσίες αποστολών έντυπου προωθητικού υλικού για την πανελλαδικής εμβέλειας ενέργεια «Ευρωπαϊκή Νύχτα Χωρίς Ατυχήματα».

Προστασία πολιτιστικής κληρονομιάς και περιβάλλοντος

Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού

Η Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού ιδρύθηκε το 1972 με στόχο την προστασία της αρχιτεκτονικής κληρονομιάς και της φύσης. Συνεισφέροντας στο πολύ σημαντικό έργο της, στηρίξαμε και το 2019 οικονομικά την οργάνωση με χορηγία αξίας €3.000.

Δίκτυο "Μεσόγειος SOS"

Η Περιβαλλοντική Οργάνωση μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, Δίκτυο «Μεσόγειος SOS», εφαρμόζει μία σειρά από προγράμματα περιβαλλοντική διαχείρισης για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων της χώρας μας και της γεωγραφικής περιοχής που αυτή βρίσκεται. Το πολύ σημαντικό έργο της στηρίζει η ACS, προσφέροντας ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική για τη μεταφορά ενημερωτικού υλικού στους εθελοντές της οργάνωσης.

Συμμαχία για την Ελλάδα

Η «ΣΥΜΜΑΧΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ» είναι αστική, μη κερδοσκοπική εταιρεία, με στόχο τη στήριξη και ανάδειξη του Πολιτισμού, του Τουρισμού, του Αθλητισμού, του Περιβάλλοντος και του Εθελοντισμού της Ελλάδας. Κατά το 2019, υποστηρίξαμε τις σημαντικές δράσεις της Συμμαχίας, προσφέροντας δωρεάν υπηρεσίες ταχυμεταφοράς.

Παιδική Πινακοθήκη Ελλάδος / Ολυμπιάδα Παιδικής Ζωγραφικής

Κατά το 2019 στηρίξαμε και πάλι την παιδική έκθεση ζωγραφικής που διοργάνωσε η Παιδική Πινακοθήκη Ελλάδας, αφιερωμένη στις αξίες και τα ιδεώδη του Ολυμπισμού, σε συνεργασία με την Ελληνική Ολυμπιακή Επιτροπή και την Εθνική Ολυμπιακή Ακαδημία.

Με τη δωρεάν μεταφορά των διακριθέντων παιδικών έργων τέχνης από και προς την Αθήνα, ενισχύσαμε την εκπαιδευτική και καλλιτεχνική προσπάθεια της Παιδικής Πινακοθήκης Ελλάδας, στηρίζοντας έμπρακτα τη νέα γενιά και την καλλιέργεια του πολιτισμού και της τέχνης στη χώρα μας.

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Με γνώμονα τη σημασία της ποιοτικής εκπαίδευσης ως εφαλτήριο Βιώσιμης Ανάπτυξης, συμμετείχαμε σε ένα σύνολο από συνεχιζόμενες ποιοτικές και στοχευμένες δράσεις που αναβαθμίζουν την ποιότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης.

Υποτροφίες

Επιβραβεύοντας την είσοδο στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και την αφοσίωση στη μάθηση, διαθέσαμε μία υποτροφία σπουδών αξίας €1.500 σε προπτυχιακούς Φοιτητές του Τμήματος Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιά.

Πρακτική άσκηση φοιτητών

Συνδέοντας την ποιοτική εκπαίδευση με την προσπάθεια για πλήρη απασχόληση, προσφέραμε τη δυνατότητα σε έναν φοιτητή να κάνει πρακτική άσκηση στην εταιρεία μας, με σκοπό να διευρύνει τις γνώσεις του και να αποκτήσει εμπειρίες και προϋπηρεσία.

ΠΥΡΝΑ - Πρόγραμμα "Βιβλία σε Ρόδες"

Προσβλέποντας στην ενθάρρυνση του εξωσχολικού διαβάσματος στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση, συνεχίσαμε την υποστήριξή του προγράμματος «ΒΙΒΛΙΑ ΣΕ ΡΟΔΕΣ®» - www.vivliaserodes.gr, αναλαμβάνοντας για μία ακόμη χρονιά τη μεταφορά των βιβλίων από σχολείο σε σχολείο με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική. Πρόκειται για ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα της αστικής εταιρείας μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα ΠΥΡΝΑ, που φέρνει μικρές, κινητές, θεματικές και δανειστικές βιβλιοθήκες μέσα τους σχολικές τάξεις των δημόσιων δημοτικών σχολείων, έτσι ώστε τα παιδιά να ενθαρρύνονται να ξεφυλλίσουν, να ακούσουν και να διαβάσουν τα βιβλία στο σχολείο, αλλά και να αναγνωρίσουν τους σκέψεις και τα συναισθήματά τους.

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Οργανισμός "Το Χαμόγελο του Παιδιού"

Στηρίζουμε διαχρονικά το έργο του οργανισμού "Το Χαμόγελο του Παιδιού", αναγνωρίζοντας τα οφέλη του στην κοινωνία και τις συντονισμένες προσπάθειές του για ευημερία των παιδιών με επίλυση των προβλημάτων που απειλούν τη διαβίωσή τους. Συνεχίζοντας τη συστηματική ετήσια στήριξή μας στον οργανισμό, το 2019 προσφέραμε 14.708 αποστολές βάρους μεγαλύτερου των 32 τόνων με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική.

Παιδικά χωριά SOS Ελλάδος

Ο οργανισμός Παιδικά χωριά SOS Ελλάδος από το 1975 μεριμνά για την προσφορά οικογενειακού περιβάλλοντος για παιδιά που βρίσκονται σε ανάγκη και δημιουργεί προγράμματα πρόληψης για την αποφυγή της εγκατάλειψης παιδιών. Τους σκοπούς του οργανισμού ενισχύσαμε και το 2019, με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική αλλά και με προσφορά δωρεάν υπηρεσιών ταχυμεταφορών.

Ίδρυμα "Κάνε μια ευχή - Make a Wish" Ελλάδος

Δίνοντας δύναμη στα παιδιά με απειλητικές για τη ζωή τους ασθένειες, το ίδρυμα Κάνε μια Ευχή ανταποκρίνεται στις ευχές τους. Στηρίξαμε και το 2019 το έργο του με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική αλλά και με χορηγία αποστολών στο πρόγραμμα "Το Αστέρι της Ευχής", που σκοπό έχει τη συγκέντρωση χρημάτων για την εκπλήρωση των παιδικών ευχών.

Givmed

i) Πρόγραμμα δωρεάς φαρμάκων για γηριατρικές μονάδες

Το GIVMED, είναι το πρώτο δίκτυο αξιοποίησης περισσευούμενων φαρμάκων, στοχεύοντας στη δωρεά φαρμάκων εκεί που υπάρχει ανάγκη. Συμβάλλαμε στο έργο του οργανισμού μεταφέροντας δωρεάν φάρμακα προς τις συνεργαζόμενες με τον οργανισμό γηριατρικές μονάδες σε όλη την Ελλάδα.

ii) Πρόγραμμα «Companies Give Meds»

Συμμετείχαμε παράλληλα και στο πρόγραμμα «Companies Give Meds», μέσω του οποίου οι εργαζόμενοι της ACS συγκέντρωσαν 101 κουτιά φαρμάκων, συνολικής αξίας €596, τα οποία παραλήφθηκαν από εκπροσώπους του Κοινωνικού Φαρμακείου Μοσχάτου - Ταύρου και Κ.Υ.Α.Δ.Α..

Ελληνική Ομάδα Διάσωσης - Επιχειρήσεις έρευνας και διάσωσης

Η Ελληνική Ομάδα Διάσωσης (ΕΟΔ) είναι μια εθελοντική οργάνωση έρευνας και διάσωσης, με ενεργή δράση από το 1978, ενώ από το 1994 λειτουργεί με τη μορφή σωματείου με 31 παραρτήματα σε όλη την Ελλάδα και με αποστολή την παροχή βοήθειας σε συνανθρώπους μας, που αντιμετωπίζουν κινδύνους για τη ζωή τους, κάτω από οποιεσδήποτε συνθήκες. Στηρίξαμε και το 2019 την ΕΟΔ παρέχοντας τη δωρεάν αποστολή διασωστικού εξοπλισμού από την Κεντρική Διοίκηση της οργάνωσης προς στα παραρτήματά της σε πολλές περιοχές της ηπειρωτικής και νησιωτικής Ελλάδας. Σκοπός της συγκεκριμένης ενέργειας ήταν ο όσο το δυνατόν πληρέστερος εξοπλισμός των παραρτημάτων της ΕΟΔ με αναλώσιμα και υλικά που χρησιμοποιούνται σε επιχειρήσεις έρευνας και διάσωσης, αλλά και στο πλαίσιο των εκπαιδεύσεων της οργάνωσης.

ΠΥΡΝΑ - Πρόγραμμα Στήριξης Νηπιαγωγείων στα Κέντρα Φιλοξενίας Προσφύγων

Στηρίζοντας τις πρωτοβουλίες δημιουργικής απασχόλησης και εκπαίδευσης, ως βασικό παράγοντα της ομαλής ένταξης των μικρών προσφύγων στην ελληνική κοινωνία, παρείχαμε εντός του 2019 τη δωρεάν μεταφορά ειδών πρώτης ανάγκης στα 7 νηπιαγωγεία που έχει διαμορφώσει και εξοπλίσει σε Κέντρα Φιλοξενίας Προσφύγων η μη κερδοσκοπική πολιτιστική εταιρεία ΠΥΡΝΑ, καθώς και σε όσα πρόκειται να εξοπλίσει μέσα στο 2020. Συγκεκριμένα, αναλάβαμε τις ετήσιες αποστολές που αφορούν

στον εξοπλισμό των νηπιαγωγείων με είδη γραφικής ύλης, βιβλία, είδη χειροτεχνίας και παιχνίδια για τα παιδιά, καθώς και αποστολές ανθρωπιστικής βοήθειας σε γονείς (κυρίως ρούχα και βρεφικά είδη). Τα είδη αναλαμβάνει να συγκεντρώσει και να συσκευάσει η ΠΥΡΝΑ σε κιβώτια, ενώ η εταιρεία μας αναλαμβάνει την ασφαλή και έγκαιρη μεταφορά τους στα Κέντρα Φιλοξενίας Προσφύγων στην ηπειρωτική Ελλάδα.

Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.)

Το Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.) δίνει βιώσιμες λύσεις στα προβλήματα στέγασης, σίτισης, υγείας και επανένταξης των αστέγων που ζουν στην πόλη και υποστηρίζει οικογένειες, που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα στην καθημερινότητά τους. Τα προγράμματα υποστήριξης των ευπαθών ομάδων σχεδιάζονται και υλοποιούνται από την Κοινωνική Υπηρεσία του Κ.Υ.Α.Δ.Α. Το 2019 και για 9η συνεχή χρονιά, οι εργαζόμενοί μας συμμετείχαν στην πρωτοβουλία του Ομίλου Quest για συγκέντρωση και εθελοντική προσφορά τροφίμων συνολικού βάρους άνω του ενός τόνου, που αντιστοιχούν σε πακέτα σίτισης για 250 τετραμελείς οικογένειες, καθώς επίσης και ρουχισμό, υποδήματα, παιχνίδια και βρεφικά είδη για όσους έχουν ανάγκη.

Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας

Συνολικά για το 2019 έγιναν οι παραπάνω **15 δράσεις** στους 4 κοινωνικούς πυλώνες που είχαν επιλεγεί και προσφέραμε τις παρακάτω δωρεάν αποστολές προς συνεργαζόμενους κοινωνικούς φορείς:

Κοινωνικός Φορέας - Έργο	Πλήθος δωρεάν αποστολών	Βάρος αποστολών (kg)	Αρχική αξία αποστολών (€ με ΦΠΑ 24%)
Συμμαχία για την Ελλάδα	199	143	1.620,49
Χαμόγελο του Παιδιού	1	20	59,41
Make-a-wish Ελλάδος – Αστέρι της Ευχής	4.610	3.854	41.966,60
Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος – αποστολή σχολικών ειδών	17	372	1.387,33
Givmed – αποστολή δωρεάν φαρμάκων	739	1.342	6.517,79
Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας – Νύχτα χωρίς ατυχήματα	38	798	3.170,80
Παιδική Πινακοθήκη Ελλάδος - Ολυμπιάδα Παιδικής Ζωγραφικής	4	148	576,52
ΠΥΡΝΑ - είδη πρώτης ανάγκης και βιβλία σε Κέντρα Προσφύγων	2	104	370,74
Ελληνική Ομάδα Διάσωσης – είδη για επιχειρήσεις έρευνας και διάσωσης	20	563	2.457,90
ΣΥΝΟΛΟ	**5.630**	**7.344**	**58.127,58**

Στην ACS συμμετέχουμε και σε δράσεις που σχεδιάζει και υλοποιεί ο Όμιλος Quest μαζί και με άλλες εταιρείες του Ομίλου. Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στην ενότητα Κοινωνική Συνεισφορά του Ομίλου Quest.

ΣΤΟΧΟΙ 2020

- Συνέχιση των δράσεων και διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%).
- Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους κοινωνικούς πυλώνες που έχουν επιλεγεί.

ACS

Μελλοντικοί Στόχοι

Μελλοντικοί Στόχοι ACS

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ACS	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ ACS (2020)
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Δημιουργία οικονομικής αξίας/ οικονομική επίδοση εταιρείας.	199	• Διατήρηση ποσοστού περιθωρίου κέρδους > 10%. • Ανάπτυξη πωλήσεων από e-commerce άνω του 10%. • Ανάπτυξη συνόλου πωλήσεων κατά =>5%. • Διατήρηση ή αύξηση του μεριδίου στις αγορές που δραστηριοποιείται η εταιρεία (Post και Courier).
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	• Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό .	201	• Αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από την εξυπηρέτηση του παραλήπτη και όχι απαραίτητα του τιμολογούμενου πελάτη, καθώς και βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχουμε στην ελληνική αγορά. • Βελτίωση ή διατήρηση των δεικτών ικανοποίησης πελατών, καθώς και των δεικτών έρευνας αγοράς (a. NPS, b. συνολική βαθμολογία αξιολόγησης ACS από Mystery Shopping, c. «Πρόθεση Σύστασης» από τηλεφωνική έρευνα e-Commerce). • Καταγραφή και υλοποίηση μεθοδολογίας ανάπτυξης μηχανισμού καινοτομιών και business development. • Ανάπτυξη νέων τεχνολογικών λύσεων και εξέλιξη και βελτίωση υπηρεσιών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνεργατών και των πελατών μας, τόσο για τις B2B υπηρεσίες όσο και για την ικανοποίηση των ιδιωτών πελατών μας, που μας κάνουν να διαφοροποιούμαστε από τον ανταγωνισμό. • Εξυπηρέτηση του πελάτη-παραλήπτη του ηλεκτρονικού εμπορίου, με υπηρεσίες και λύσεις που στόχο έχουν να βελτιώσουν την εμπειρία του, αξιοποιώντας την τεχνολογική υπεροχή μας και το μεγαλύτερο δίκτυο εξυπηρέτησης στην Ελλάδα που συνεχώς επεκτείνουμε (π.χ. υπηρεσία Εκτιμώμενου Χρόνου Παράδοσης (Estimated Time of Arrival), όπου ο παραλήπτης θα πληροφορείται στο κινητό του το ακριβές χρονικό περιθώριό της).

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ACS	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ ACS (2020)
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	• Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων	205	• Σταδιακή μεταφορά προμηθειών από τις παραλαβές προς τις παραδόσεις: αύξηση του % του κλάσματος κατά +3 - 5% ετησίως. • Σύνολο επιφάνειας καταστημάτων: Αύξηση >5% • Σύνολο μεταφορικών μέσων καταστημάτων: Αύξηση 5% σε δίκυκλα και 8% σε αυτοκίνητα • Σύνολο απασχολούμενων σε reception καταστήματος: Αύξηση 3% • Σύνολο απασχολούμενων σε διακίνηση καταστήματος: Αύξηση 3% • Αριθμός κατάρτισης εργαζομένων καταστημάτων μέσω e-learning: Αύξηση 5%.
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης	207	• 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.
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	• Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας	208	• 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. • Διατήρηση ή βελτίωση ποσοστού διαθεσιμότητας συστημάτων άνω του 99,9%. • Μηδενικές παραβιάσεις δικτύων / συστημάτων. • Πιστοποίηση με ISO 27001 (IT Security). • Υλοποίηση Disaster Recovery Site για τα πιο κρίσιμα συστήματα IT. • Αποκλεισμός συμβάντος διάσπασης της ασφάλειας των συστημάτων της Εταιρείας και απώλειας δεδομένων. • Αποκλεισμός (ή ελαχιστοποίηση) συμβάντος υπερφόρτωσης δικτύων και συστημάτων από διάσπαση ασφάλειας (DoS) με αποτέλεσμα τη διακοπή λειτουργίας.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGs) Ο.Η.Ε.	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ACS	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ ACS (2020)
		208	• Ελαχιστοποίηση διακοπής λειτουργίας από συμβάντα ανωτέρας βίας, όπως φυσικές καταστροφές και απεργίες ή διακοπής παροχών. • Προστασία προσωπικού και χώρου εργασίας, όπως και παροχής εναλλακτικών χώρων για τη συνέχιση της λειτουργίας.
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	• Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων	211	• Μηδενικά εργατικά ατυχήματα, ασθένειες και θάνατοι που σχετίζονται με την εργασία.
4 QUALITY EDUCATION 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES	• Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων	212	• Διατήρηση ή αύξηση του δείκτη (ανθρωποωρών ανά εργαζόμενο). • Διατήρηση του ποσοστού (100%) που λαμβάνουν τακτικές αξιολογήσεις απόδοσης και εξέλιξης σταδιοδρομίας.
13 CLIMATE ACTION	• Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	214	• Μελέτη βελτίωσης της αποδοτικότητας της κατανάλωσης ενέργειας των εταιρικών εγκαταστάσεων, με δεδομένη και την επικείμενη μετεγκατάσταση της εταιρείας σε νέες εγκαταστάσεις. • Μελέτη αντικατάστασης μέρους του στόλου της Εταιρείας και του στόλου των συνεργατών της με οχήματα νεότερης λιγότερο ρυπογόνου τεχνολογίας (η αντικατάσταση των οχημάτων του δικτύου θα γίνει προοδευτικά μέσα στην πενταετία η οποία ξεκίνησε το Q3 2019). • Παρακίνηση των συνεργατών της αλυσίδας αξίας της Εταιρείας στη διαχείριση των εκπομπών που σχετίζονται με τη λειτουργία τους και στην εκπόνηση προγραμμάτων μείωσής τους.
1 NO POVERTY 2 ZERO HUNGER 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 4 QUALITY EDUCATION 10 REDUCED INEQUALITIES 13 CLIMATE ACTION 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	• Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις με εμβέλεια	220	• Συνέχιση των δράσεων και διατήρηση ή αύξηση των δωρεάν αποστολών για κοινωνικές δράσεις (έως και +5%) • Διατήρηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς στους κοινωνικούς πυλώνες που έχουν επιλεγεί.

Παραρτήματα

ΕΚΘΕΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ TUV HELLAS (TUV NORD)

Διοίκηση της **QUEST Συμμετοχών Α.Ε.**

1. Έκθεση Εξωτερικού Ελέγχου

Η εταιρεία **QUEST Συμμετοχών Α.Ε.** (καλούμενη εφ' εξής **QUEST Συμμετοχών**) ανέθεσε στην **TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE** (καλούμενη εφ' εξής **TÜV HELLAS**) τον εξωτερικό έλεγχο περιορισμένου εύρους των στοιχείων της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης, η οποία καλύπτει την περίοδο **1/1/2019-31/12/2019**. Η **QUEST Συμμετοχών**, μητρική εταιρεία του Ομίλου QUEST, εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76, Καλλιθέα και είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1998.
Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης καταρτίστηκε σε συμφωνία με τα Πρότυπα GRI (Global Reporting Initiative), βασική επιλογή (core option). Επίσης, στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης αναφέρεται η συμμόρφωση με συγκεκριμένους βασικούς, προηγμένους και κλαδικούς δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Χ.Α.).
Στην παρούσα Έκθεση επιλέχθηκε να δημοσιοποιηθούν στοιχεία για τις ακόλουθες εταιρείες του Ομίλου QUEST: **Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS.**

2. Αντικείμενο του έργου εξωτερικού ελέγχου

Αντικείμενο του έργου αποτελούν τα ακόλουθα:
Α. Ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής σύμφωνα με τις Οδηγίες Απολογισμών Αειφορίας των GRI Sustainability Reporting Standards **(GRI Standards)**, αναφορικά με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών** για το έτος 2019, με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής **«ΒΑΣΙΚΟ»** των GRI Standards, καθώς και ο έλεγχος της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση».
Β. Ο έλεγχος της ακρίβειας των ισχυρισμών αναφορικά με τον δείκτη «Ικανοποίηση Πελατών» για τις εταιρίες **Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare** και **ACS.**
Γ. Ο έλεγχος της ακρίβειας των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη συγκεκριμένων βασικών, προηγμένων και κλαδικών δεικτών του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του Χ.Α., ως ακολούθως:

Γ1. Για την **QUEST Συμμετοχών** ελέγχθηκε η ακρίβεια των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη των δεικτών C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, C-G1, C-G2, C-G3, A-S1, A-S2, A-S3, A-S4, A-G2, A-G4, A-G5, SS-S4, SS-S5, SS-G1

Γ2. Για την **ACS** ελέγχθηκε η ακρίβεια των ισχυρισμών σχετικά με την κάλυψη των δεικτών C-E1, C-E2, C-E3.

Για τα ως άνω σημεία (Α) & (Β), ο Έλεγχος του Επιπέδου Εφαρμογής και των δεικτών GRI 404-1 & «Ικανοποίηση Πελατών» πραγματοποιήθηκε βάσει των πινάκων αντιστοίχισης δεικτών GRI Standards που κατάρτισε η **QUEST Συμμετοχών** στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης. Για το ως άνω σημείο (Γ), ο έλεγχος των αναφερομένων δεικτών, πραγματοποιήθηκε βάσει του πίνακα αντιστοίχισης δεικτών του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του Χ.Α. που επίσης κατάρτισε η **QUEST Συμμετοχών** στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για τον εξωτερικό έλεγχο των ως άνω δεδομένων, βασίστηκε στις απαιτήσεις του προτύπου AA1000AS (2008). Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόστηκαν οι απαιτήσεις για την παροχή υπηρεσιών «μετρίου» επιπέδου διασφάλισης Τύπου 2, βάσει AA1000AS, σύμφωνα με το οποίο «*ο πάροχος της διασφάλισης επιτυγχάνει μέτριου επιπέδου διασφάλιση σε περιπτώσεις όπου επαρκή αποδεικτικά στοιχεία έχουν ληφθεί για την υποστήριξη της δήλωσης του, ώστε ο κίνδυνος το συμπέρασμα να είναι λανθασμένο να έχει περιορισθεί, αλλά να μην έχει μειωθεί σε πολύ χαμηλό ή μηδενικό επίπεδο*».

3. Τα συμπεράσματα της TÜV HELLAS AE

Με βάση το αντικείμενο του έργου και στο πλαίσιο των διαδικασιών ελέγχου που ακολούθησε η TÜV HELLAS τα συμπεράσματα είναι τα ακόλουθα:

Α. Τήρηση των Αρχών Υπευθυνότητας («Συμμετοχικότητα», «Ουσιαστικότητα» και «Ανταπόκριση») έναντι των κριτηρίων που βρίσκονται στο AA1000APS.

***Συμμετοχικότητα:* Διάλογος για την Βιωσιμότητα με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη**

- Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι σημαντικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών εξαιρέθηκαν από διαδικασίες διαβούλευσης, ή ότι η QUEST Συμμετοχών δεν έχει εφαρμόσει την Αρχή της Συμμετοχικότητας κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της στη βιωσιμότητα.

***Ουσιαστικότητα:* Έμφαση στα ουσιώδη θέματα σχετικά με την Βιωσιμότητα**

- Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η προσέγγιση καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων της QUEST Συμμετοχών δεν παρέχει μια περιεκτική και ισορροπημένη αντίληψη των ουσιαστικών θεμάτων βιωσιμότητας.

***Ανταπόκριση:* Ανταπόκριση στις ανάγκες & προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών**

- Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα το οποίο θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η QUEST Συμμετοχών δεν έχει εφαρμόσει την Αρχή της Ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που συμπεριελήφθησαν στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Β. Ακρίβεια και πληρότητα των δεδομένων (ποιοτικών & ποσοτικών) που σχετίζονται με τον έλεγχο επιπέδου εφαρμογής και ακρίβειας ισχυρισμών των Δεικτών που σχετίζονται με τα GRI Standards και τον Οδηγό Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του Χ.Α.)

- Κατά την επισκόπηση που διενεργήθηκε, τίποτα δεν περιήλθε στην αντίληψή της **TÜV HELLAS** το οποίο θα οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η Έκθεση της **QUEST Συμμετοχών** δεν πληροί τις απαιτήσεις των GRI Standards επιλογής **«ΒΑΣΙΚΟ» (In accordance_"Core")**, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα Περιεχομένων GRI Standards της Έκθεσης.
- Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», για την **QUEST Συμμετοχών.**
- Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στον δείκτη «Ικανοποίηση Πελατών» για τις εταιρίες **Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare** και **ACS**.
- Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στους δείκτες C-S1, C-S2, C-S3, C-S4, C-S5, C-S6, C-G1, C-G2, C-G3, A-S1, A-S2, A-S3, A-S4, A-G2, A-G4, A-G5, SS-S4, SS-S5, SS-G1 για την **QUEST Συμμετοχών** *(δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του Χ.Α.).*
- Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στους δείκτες C-E1, C-E2, C-E3 για την **ACS** (δείκτες του Οδηγού Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 του Χ.Α.).

4. Περιορισμοί επισκόπησης

Το εύρος της επισκόπησης περιορίστηκε στην δραστηριότητες της **QUEST Συμμετοχών** στην Ελλάδα. Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στην μετάφραση μεταξύ της Ελληνικής και Αγγλικής έκδοσης της Έκδοσης Βιώσιμης Ανάπτυξης υπερισχύει η έκδοση όσον αφορά το Ελληνικό Κείμενο.

5. Μεθοδολογία επισκόπησης

Προκειμένου να καταλήξει σε συμπεράσματα η ομάδα εξωτερικού ελέγχου της **TÜV HELLAS** ακολούθησε (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω διαδικασίες:

- Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες που ακολούθησε η **QUEST Συμμετοχών** για να εντοπίσει και να καθορίσει τα σημαντικά θέματα βιωσιμότητας προκειμένου αυτά να συμπεριληφθούν στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της **QUEST Συμμετοχών** που έχουν τη λειτουργική ευθύνη σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης με στόχο την κατανόηση της υφιστάμενης κατάστασης των δραστηριοτήτων Βιώσιμης Ανάπτυξης και της προόδου που σημειώθηκε κατά τη διάρκεια της υπό αναφοράς περιόδου.
- Επισκοπήθηκε η προσέγγιση σύνδεσης της **QUEST Συμμετοχών** με τα ενδιαφερόμενα μέρη της μέσω συνεντεύξεων με στελέχη που είναι υπεύθυνα για την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε επίπεδο εταιρίας και επισκόπησης επιλεγμένων εγγράφων.
- Σε σχέση με τα ευρήματα από τα προαναφερθέντα βήματα, επισκοπήθηκαν τα δεδομένα που διατυπώνονται στους δείκτες των σημείων (Α), (Β) & (Γ) της παραγράφου 2, και εισηγήθηκαν βελτιώσεις στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης όπου κρίθηκε απαραίτητο.

6. Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Η Ομάδα Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών** είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων, τους διενεργηθέντες υπολογισμούς και τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής, καθώς και ο έλεγχος της ακρίβειας των ισχυρισμών που διατυπώνονται στους δείκτες των σημείων (Α), (Β) & (Γ) της παραγράφου 2, δεν αντιπροσωπεύουν την άποψη της **TÜV HELLAS** αναφορικά με την ποιότητα της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης και των περιεχομένων της.
Ευθύνη της TÜV HELLAS είναι να εκφράσει τα ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα θέματα όπως αυτά ορίζονται στο αντικείμενο του έργου (παράγραφος 2) και σύμφωνα με την σχετική σύμβαση έργου. Το έργο διενεργήθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε η **TÜV HELLAS** να παρουσιάσει στην Διοίκηση της **QUEST Συμμετοχών** εκείνα τα θέματα που αναφέρονται στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό.

7. Αμεροληψία και Ανεξαρτησία της ομάδας εξωτερικού ελέγχου

Η **TÜV HELLAS** δηλώνει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία της, σε σχέση με το έργο εξωτερικού ελέγχου της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών**. Η **TÜV HELLAS** δεν έχει αναλάβει έργο με την **QUEST Συμμετοχών** και δεν έχει οποιαδήποτε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των ευρημάτων, των συμπερασμάτων ή συστάσεων της. Η **TÜV HELLAS** δεν συμμετείχε στην προετοιμασία του κειμένου και των στοιχείων που παρουσιάζονται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών**.

Αθήνα, 31 Ιουλίου 2020
Για την **TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE**
Νέστωρ Παπαρούπας

Sustainability Product Manager

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-209

Συμμόρφωση με Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

ΠΥΛΩΝΑΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΑΝΑΦΟΡΑ (Ενότητες/Σελίδες)
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	Στρατηγική ανάλυση και δράση	Μηνύματα Διοίκησης (σελ 8-11), Ο Όμιλος Quest (σελ. 16-21), Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 36-44)
	Ουσιαστικότητα	Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ. 22-29)
	Στοχοθέτηση	Ουσιαστικά θέματα Ομίλου Quest (σελ. 30-73), Μελλοντικοί Στόχοι Ομίλου Quest (σελ.74-75)
	Διαχείριση της αλυσίδας αξίας	Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 36-47), Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ. 22-29)
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	Υπευθυνότητα	Μηνύματα Διοίκησης (σελ 8-11), Ο Όμιλος Quest (σελ. 16-21), Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 36-44)
	Κανόνες και διαδικασίες	Μηνύματα Διοίκησης (σελ 8-11), Ο Όμιλος Quest (σελ. 16-21), Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 36-44)
	Καταγραφή και παρακολούθηση	Μηνύματα Διοίκησης (σελ. 8-11), Ο Όμιλος Quest (σελ. 16-21), Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 36-44), Ουσιαστικά Θέματα Ομίλου Quest (σελ. 30-73), Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων TUV HELLAS (TUV NORD) (σελ. 229-230)
	Πολιτικές Αμοιβών και κίνητρα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 39), Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους (σελ. 56-57)
	Διάλογος με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 23-25), Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ. 25-28), Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29)
	Προϊοντική Υπευθυνότητα και Καινοτομία	Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας (σελ. 31-35)
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Χρήση φυσικών πόρων	Προστασία του Περιβάλλοντος (σελ. 70-73)
	Διαχείριση φυσικών πόρων	
	Εκπομπές Αερίων και Κλιματική Αλλαγή	
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Εργασιακά δικαιώματα	Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (σελ. 49-51), Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 52-55)
	Ίσες ευκαιρίες	
	Απασχόληση	
	Ανθρώπινα δικαιώματα στην Προμηθευτική Αλυσίδα	Υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα (σελ. 41), Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 52-55)
	Ενίσχυση Τοπικών Κοινωνιών	Συνεισφορά στην Κοινωνία (σελ. 62-69)
	Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες και Πολιτική επιρροή	Διεθνείς πρωτοβουλίες, Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις (σελ. 20-21)
	Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς	Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης (σελ. 42-44)

Οικουμενικό Σύμφωνο Ο.Η.Ε. (UN Global Compact)

ΑΡΧΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΦΟΡΑ (Ενότητες/Σελίδες)
ΑΡΧΗ 1	Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να στηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16-21), Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (σελ. 49-51), Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 52-55)
ΑΡΧΗ 2	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι δεν συνεργούν σε καταπατήσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων.	
ΑΡΧΗ 3	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ελευθερία του συνδικαλίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις.	
ΑΡΧΗ 4	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας.	
ΑΡΧΗ 5	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας.	
ΑΡΧΗ 6	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων σε σχέση με τις προσλήψεις και την απασχόληση.	
ΑΡΧΗ 7	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μια προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις.	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16-21), Προστασία του Περιβάλλοντος (σελ. 70-73)
ΑΡΧΗ 8	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16-21), Προστασία του Περιβάλλοντος (σελ. 70-73)
ΑΡΧΗ 9	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών.	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16-21), Προστασία του Περιβάλλοντος (σελ. 70-73)
ΑΡΧΗ 10	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας.	Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης (σελ. 42-44), Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας (σελ. 44-47)

Πίνακας Περιεχομένων GRI

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΕΝΟΤΗΤΕΣ/ΣΕΛΙΔΕΣ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ (επιλογή "Core")					
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-1	Όνομα του οργανισμού	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16)	-	●
	102-2	Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16), Οι Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest (σελ. 18-20)	-	●
	102-3	Τοποθεσία της έδρας	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16)	-	●
	102-4	Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16)	-	●
	102-5	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16)	-	●
	102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16), Οι Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest (σελ. 18-20)	-	●
	102-7	Μέγεθος του οργανισμού	Οι Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest (σελ. 18-20), Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας (σελ. 31-33), Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (σελ. 49)	-	●
	102-8	Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (σελ. 51)	-	●
	102-9	Εφοδιαστική Αλυσίδα	Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας (σελ. 31), Υπεύθυνη Εφοδιαστική Αλυσίδα (σελ. 41)	-	●
	102-10	Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Ο Όμιλος Quest (σελ. 16)	-	●
	102-11	Αρχή της προφύλαξης	Προστασία του Περιβάλλοντος (σελ. 71)	-	●
	102-12	Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Διεθνείς πρωτοβουλίες, Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις (σελ. 20)	-	●
	102-13	Συμμετοχή σε οργανώσεις	Διεθνείς πρωτοβουλίες, Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις (σελ. 20-21)	-	●
	102-14	Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	Μηνύματα Διοίκησης (σελ. 9-11)	-	●
	102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Οι Αξίες μας (σελ. 17)	-	●
	102-18	Δομή διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση (σελ. 37-38)	-	●
	102-40	Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 23-25)	-	●
	102-41	Συλλογικές συμβάσεις	Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 53)	-	●
	102-42	Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 23)	-	●
	102-43	Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 23-25)	-	●
	102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη (σελ. 23-25)	-	●
	102-45	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
	102-46	Καθορισμός του περιεχομένου της έκθεσης και των ορίων των θεμάτων	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ. 25-28). Ουσιαστικά Θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29, 83-85, 123-125, 165-167, 195-197)	-	●
	102-47	Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (Όμιλος Quest και εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare, ACS) (σελ. 28-29, 83-85, 123-125, 165-167, 195-197)	-	●
	102-48	Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4), Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας (σελ. 32-33)	-	●

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-49	Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης έκθεσης	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ. 25, 27)	-	●
	102-50	Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
	102-51	Ημερομηνία πιο πρόσφατης προηγούμενης έκθεσης	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
	102-52	Κύκλος έκθεσης	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
	102-53	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με την έκθεση	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
	102-54	Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4)	-	●
	102-55	Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI (σελ. 232-244)	-	●
	102-56	Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την Έκθεση (σελ. 4), Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων TUV HELLAS (TUV NORD) (σελ. 229-230)	-	●
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ / ΟΜΙΛΟΣ QUEST					
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 31-32)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 32-35)	-	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 33)	-	
Δείκτης Ομίλου Quest		Ποσοστό εξαγωγών και πωλήσεων στο δημόσιο επί του κύκλου εργασιών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 34)	-	
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 42-43)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 44)	-	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 44)	-	
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 44)	-	
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 44)	-	
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 44-45)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 45-46)	-	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 45-46)	-	
Δείκτης Ομίλου Quest		Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 46)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 49)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 49-51)	-	
GRI 401: Employment 2016	401-1	Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 50)	Δεν περιλαμβάνεται η πληροφορία που αφορά στο διαχωρισμό ανά ηλικιακή ομάδα και ανά περιοχή, καθώς δεν ήταν διαθέσιμη την περίοδο έκδοσης της έκθεσης.	
Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 52)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 52-55)	-	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 54-55)	-	
GRI 406: Non-Discrimination 2016	406-1	Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 53)	-	
Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/παροχών στους εργαζόμενους					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 56)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 56-57)	-	
GRI 401: Employment 2016	401-2	Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 56)	-	
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 57-58)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 58)	-	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2	Τύποι τραυματισμών και ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, χαμένων ημερών εργασίας και αδικαιολόγητων απουσιών από την εργασία και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 58)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέ ματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 59-60)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 61)	-	●
GRI 404: Training and Education 2016	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 61)	-	
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 28-29)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 71)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 71-72)	-	
GRI 305: Emissions 2016	305-2	Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 71)	-	
Δείκτης Ομίλου Quest		Ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m²)/€ εκατ. κύκλου εργασιών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 71)	-	
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ / INFO QUEST TECHNOLOGIES					
Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 84)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 87-88)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 88-89)	-	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 89)	-	
Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 84)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 90-93)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 93-97)	-	
Δείκτης IQT		Έρευνες ικανοποίησης/παράπονα πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 93-96)	-	●
Δείκτης IQT		Μετρήσεις αποτελεσματικότητας Ψηφιακού Μετασχηματισμού	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 97)	-	
Δείκτης IQT		Νέα έργα που συμβάλλουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 97)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 84)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 98)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 99)	-	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	Ποσοστό νέων προμηθευτών που αξιολογήθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 99)	-	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	Νέοι προμηθευτές που αξιολογήθηκαν βάσει κοινωνικών κριτηρίων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 99)	-	
Δείκτης IQT		Ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% του τζίρου	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 99)	-	
Δείκτης IQT		Μεταφορά τεχνογνωσίας προς συνεργάτες	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 99)		
Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 84)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 99-100)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 100)	-	
Δείκτης IQT		Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 100)	-	
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 84)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 101-102)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 102-103)	-	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 102-103)	-	
Δείκτης IQT		Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 102-103)	-	
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 84)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 103-104)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 104)	-	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 104)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης					
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 104)	-	
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 104)	-	
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 84), Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 85)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 104)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 105-106)	-	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 105-106)	-	
	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 106)	-	
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 84), Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 85)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 107)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 107-108)	-	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2	Τύποι τραυματισμών και ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, χαμένων ημερών εργασίας και αδικαιολόγητων απουσιών από την εργασία και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 107-108)	-	
Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 84), Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 85)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 108-109)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 109-110)	-	
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2	Απόβλητα ανά τύπο και μέθοδο απόρριψης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 109-110)	Δεν περιλαμβάνεται πληροφορία όσον αφορά στην επαναχρησιμοποίηση, καθώς λόγω πολυπλοκότητας της διαδικασίας, δεν κρατούνται τα kg που επαναχρησιμοποιούνται	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ / UNI SYSTEMS					
Δημιουργία οικονομικής αξίας / οικονομική επίδοση εταιρείας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 124)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 127)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 127-128)	-	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 128)	-	
Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της καινοτομίας, στην προαγωγή της γνώσης, στην παραγωγή τεχνογνωσίας και στην ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 124)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 128-129)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 129-134)	-	
Δείκτης Uni Systems		Έρευνες ικανοποίησης/ παράπονα πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 129-130)	-	
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 124)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 134)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 135-136)	-	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	Ποσοστό νέων προμηθευτών που αξιολογήθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 135)	-	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	Νέοι προμηθευτές που αξιολογήθηκαν βάσει κοινωνικών κριτηρίων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 135)	-	●
Δείκτης Uni Systems		Ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών βάσει της Πολιτικής Ποιότητας	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 135)	-	
Παροχή λύσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 124)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 136-137)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 137-139)	-	
Δείκτης Uni Systems		Έργα με περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιδράσεις	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 137-138)	-	
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 124)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 139-140)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 140-142)	-	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 141-142)	-	
Δείκτης Uni Systems		Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 142)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 124)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 142)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 143)	-	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 143)	-	
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 143)		
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 143)		
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 125)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 143)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 144-146)	-	
GRI 401: Employment 2016	401-2	Παροχές που προσφέρονται σε πλήρως απασχολούμενους οι οποίες δεν προσφέρονται σε προσωρινούς ή μερικώς απασχολούμενους	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 145)	-	
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 125)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 146-147)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 147-149)	-	●
GRI 404: Training and Education 2016	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 147-148)	-	
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 125)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 150)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 150)	-	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2	Τύποι τραυματισμών και ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, χαμένων ημερών εργασίας και αδικαιολόγητων απουσιών από την εργασία και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 150)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 125)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 151)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 151-152)	-	
GRI 302: Energy 2016	302-1	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 151)	Η εταιρεία δεν διαθέτει το σύνολο της πληροφορίας που απαιτείται, ωστόσο για το 2020 είναι σε διαδικασία συγκέντρωσης όλων των απαιτούμενων στοιχείων για την πλήρη κάλυψη της δημοσιοποίησης.	

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ / ISQUARE

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 166)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 169)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 169-171)	-	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 170)	-	
Καθιέρωση της χρήσης και διάδοση της εμπειρίας των προϊόντων Apple στην αγορά					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 166)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 171)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 171-172)	-	
Δείκτης iSquare		Έρευνες ικανοποίησης/ παράπονα πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 170)	-	
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 166)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 172-173)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 173)	-	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	Ποσοστό νέων προμηθευτών που αξιολογήθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 173)	-	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	Νέοι προμηθευτές που αξιολογήθηκαν βάσει κοινωνικών κριτηρίων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 173)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Παροχή προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 166)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 174)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 175)	-	
Δείκτης iSquare		Παροχή καινοτόμων προϊόντων τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 175)	-	
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 166)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 175)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 175-176)	-	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 175-176)	-	
Δείκτης iSquare		Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 175-176)	-	
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 166)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 176)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 177)	-	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 177)	-	
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 177)	-	
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 177)	-	
Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (π.χ. ίσες ευκαιρίες, διαφορετικότητα, εξάλειψη καταναγκαστικής εργασίας κ.ά.)					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 166)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 177)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 178)	-	
GRI 406: Non-Discrimination 2016	406-1	Περιστατικά διακρίσεων και διορθωτικές ενέργειες που αναλήφθηκαν	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 178)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Ενίσχυση της απασχόλησης (π.χ. μέσα από τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας) και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (brain drain)					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 167)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 178)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 178-180)	-	
GRI 401: Employment 2016	401-1	Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 178-179)	Παρατίθεται οι ηλικιακές ομάδες που χρησιμοποιεί η εταιρεία εσωτερικά για την παρακολούθηση της εν λόγω πληροφορίας.	
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 167)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 180-181)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 181)	-	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2	Τύποι τραυματισμών και ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, χαμένων ημερών εργασίας και αδικαιολόγητων απουσιών από την εργασία και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 181)	-	

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ / ACS

Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 196)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 199)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 199-200)	-	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 200)	-	
Παροχή υπηρεσιών που συμβάλλουν στην κάλυψη των καθημερινών αναγκών επικοινωνίας και μεταφορών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία, στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας και στο εξωτερικό					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 196)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 201-203)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 203-204)	-	
Δείκτης ACS		Εκτιμώμενη επίδραση νέων υπηρεσιών για την ACS σε βάθος τριετίας	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 203)	-	
Δείκτης ACS		Έρευνες ικανοποίησης/ παράπονα πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 203-204)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος πρακτόρων					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 196)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 205-206)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 206)	-	
Δείκτης ACS		Ποσό προμηθειών παράδοσης δια ποσό προμηθειών παραλαβής καταστημάτων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 206)	-	
Δείκτης ACS		Υποδομές και ενέργειες οργάνωσης / λειτουργίας καταστημάτων (επιφάνεια χώρων, μεταφορικά μέσα, απασχολούμενο προσωπικό και εκπαίδευση)	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 206)	-	
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 196)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 207)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 208)	-	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3	Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 208)	-	
GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	Νομικές ενέργειες για αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντι-μονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 208)	-	
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 208)	-	
Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 196)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 208-209)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 209-211)	-	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 209)	-	
Δείκτης ACS		Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 210)	-	
Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 196)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 211)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 212)	-	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-2	Τύποι τραυματισμών και ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, χαμένων ημερών εργασίας και αδικαιολόγητων απουσιών από την εργασία και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 212)	-	

GRI ΠΡΟΤΥΠΟ	ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ		ΣΕΛΙΔΑ	ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 197)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 212-213)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 213-214)	-	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 213)	-	●
	404-3	Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 214)	-	
Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 197)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 214-216)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 216-219)	-	
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Άμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 1)	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 216-217)	-	
	305-2	Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 2)	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 216-217)	-	
	305-3	Άλλες έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Scope 3)	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 216-217)	-	
	305-4	Ένταση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 216-217)	-	
GRI 303: Water 2016	303-1	Πηγές άντλησης νερού	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 218-219)	-	
GRI 306: Effluents and waste 2016	306-2	Απόβλητα ανά τύπο και μέθοδο απόρριψης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 218-219)	-	
Συμμετοχή σε κοινωφελείς δράσεις με εμβέλεια					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Χάρτης Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Σημαντικότητα & Όρια (σελ. 197)	-	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Πώς το διαχειριζόμαστε (σελ. 220-222)	-	
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 222)	-	
Δείκτης ACS		Αριθμός αποστολών προς κοινωνικούς φορείς	Η επίδοσή μας / Οι στόχοι μας (σελ. 222)	-	

Οδηγός Δημοσιοποίησης Πληροφοριών ESG 2019 Χρηματιστηρίου Αθηνών

Πίνακας Δεικτών ESG

ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ESG	ID	ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΔΕΙΚΤΗ	ΣΕΛΙΔΑ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ
Βασικοί δείκτες (core metrics)				
Περιβάλλον	C-E1	Άμεσες εκπομπές (Scope 1)	ACS - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (σελ. 216)	●
	C-E2	Έμμεσες εκπομπές (Scope 2)	ACS - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (σελ. 216)	●
	C-E3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	ACS - Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (σελ. 216)	●
Κοινωνία	C-S1	Γυναίκες εργαζόμενες	Όμιλος Quest - Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 53)	●
	C-S2	Γυναίκες εργαζόμενες σε διευθυντικές θέσεις	Όμιλος Quest - Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 53)	●
	C-S3	Δείκτες κινητικότητας προσωπικού	Όμιλος Quest - Ενίσχυση της απασχόλησης και ανάσχεση της διαρροής ανθρώπινου δυναμικού (σελ. 50)	●
	C-S4	Κατάρτιση εργαζομένων	Όμιλος Quest - Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων (σελ. 61)	●
	C-S5	Πολιτική ανθρωπίνων δικαιωμάτων	Όμιλος Quest - Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 52)	●
	C-S6	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας	Όμιλος Quest - Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 53)	●
Εταιρική Διακυβέρνηση	C-G1	Εποπτεία βιώσιμης ανάπτυξης	Όμιλος Quest - Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ. 38)	●
	C-G2	Πολιτική επιχειρηματικής δεοντολογίας	Όμιλος Quest - Διασφάλιση της Επιχειρηματικής Ηθικής και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης (σελ. 43)	●
	C-G3	Πολιτική ασφάλειας δεδομένων	Όμιλος Quest - Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας (σελ. 45)	●
Προηγμένοι δείκτες (advanced metrics)				
Κοινωνία	A-S1	Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών	Όμιλος Quest - Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης (σελ. 23-25)	●
	A-S2	Δαπάνες κατάρτισης εργαζομένων	Όμιλος Quest - Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων (σελ. 61)	●
	A-S3	Μισθολογική διαφορά μεταξύ των δύο φύλων	Όμιλος Quest - Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 53)	●
	A-S4	Αναλογία αμοιβής διευθύνοντος συμβούλου - εργαζομένων	Όμιλος Quest - Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 53)	●
Εταιρική Διακυβέρνηση	A-G2	Ουσιαστικά θέματα	Όμιλος Quest - Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης, Ουσιαστικά θέματα: Σημαντικότητα και όρια (σελ. 25-29)	●
	A-G4	Μεταβλητές αμοιβές	Όμιλος Quest - Παροχή έγκαιρων και ανταγωνιστικών αμοιβών/ παροχών στους εργαζόμενους (σελ. 57)	●
	A-G5	Εξωτερική διασφάλιση	Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων TUV HELLAS (TUV NORD) (σελ. 229-230)	●
Κλαδικοί δείκτες (sector specific metrics)				
Κοινωνία	SS-S4	Παραβιάσεις εργατικού δικαίου	Όμιλος Quest - Προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εργασία (σελ. 52)	●
	SS-S5	Πρόστιμα παραβίασης ασφάλειας δεδομένων και απορρήτου	Όμιλος Quest - Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας (σελ. 46)	●
Εταιρική Διακυβέρνηση	SS-G1	Παραβιάσεις επιχειρηματικής δεοντολογίας	Όμιλος Quest - Διασφάλιση της Επιχειρηματικής Ηθικής και της Κανονιστικής Συμμόρφωσης (σελ. 44)	●

Quest
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

QUEST ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΕ
Αργυρουπόλεως 2Α,176 76 Καλλιθέα, Αθήνα, τηλ. 211 999 4000
www.quest.gr