QUEST FOR EXCELLENCE

ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2018

Quest GROUP

Quest ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

ΕΚΘΕΣΗ
ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2018

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 5η 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, για την περίοδο 1.1.2018 - 31.12.2018. Η προηγούμενη έκθεση του Ομίλου Quest, εκδόθηκε τον Ιούνιο του 2018 και αφορούσε στην περίοδο 1.1.2017 - 31.12.2017.

Η Έκθεση καταρτίστηκε σε συμφωνία με τα Πρότυπα GRI (Global Reporting Initiative), βασική επιλογή (core option) και έχει λάβει εξωτερική διασφάλιση (βλ. σελ. 106).

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 τρία 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 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 την υποστήριξη που μας παρείχε στο πλαίσιο της κατάρτισης της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018.

Περιεχόμενα

Quest for Excellence
ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2018

ΜΗΝΥΜΑΤΑ
5

1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST
38 Χρόνια Τεχνολογία - Καινοτομία - Επιχειρηματικότητα
11

2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ConQuest of the future
25

3. ΑΓΟΡΑ
Questioning the Ordinary
31

4. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
Quest it together
67

5. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
Un-Questionable Sustainability
83

6. ΚΟΙΝΩΝΙΑ
Quest for a better Society
93

7. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ
a Question of vision
103

8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ
106

Μήνυμα Προέδρου

Τις προσπάθειές μας για τον μετασχηματισμό του Ομίλου Quest σ' έναν "σπουδαίο" οργανισμό δείχνουν ότι τις αγκάλιασαν και τις ενστερνίσθηκαν οι εργαζόμενοί μας, υπηρετώντας το όραμα αυτό με ενθουσιασμό, συνέπεια και συστηματική δουλειά, κατά τη διάρκεια του 2018.

Διατηρήσαμε και ενισχύσαμε τη θέση μας σε όλες σχεδόν τις αγορές που δραστηριοποιούμαστε, υλοποιήσαμε σημαντικές επενδύσεις, κυρίως στον τομέα της ενέργειας, προσεγγίσαμε τα € 500 εκατ. κύκλο εργασιών με αύξηση 14% σε σχέση με το 2017, βελτιώσαμε την καθαρή μας κερδοφορία κατά 59%, ενισχύσαμε σημαντικά τα ταμειακά μας διαθέσιμα και επιστρέψαμε στους μετόχους μας 12% υψηλότερα κεφάλαια.

Μέσα στο 2018 καλωσορίσαμε στις εταιρείες μας 170 νέους εργαζόμενους, οι περισσότεροι από τους οποίους κάλυψαν θέσεις υψηλής εξειδίκευσης. Παράλληλα εντείναμε τις επενδύσεις μας σε προσέλκυση και ανάπτυξη ταλέντων, συνεχή εκπαίδευση και σύγχρονες μεθόδους διοίκησης σε ποιοτικό περιβάλλον εργασίας. Είμαστε υπερήφανοι γιατί συνεισφέραμε στην Ελληνική οικονομία και κοινωνία 1.750 καλές θέσεις εργασίας και καταβάλαμε σε αμοιβές και εισφορές εργαζομένων €68 εκατ. περίπου.

Η απόλυτη προσήλωση στην κανονιστική συμμόρφωση, με ιδιαίτερη έμφαση στα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων, την εφαρμογή των σύγχρονων αρχών εταιρικής διακυβέρνησης, την υιοθέτηση των αρχών βιώσιμης ανάπτυξης, καθώς και την ενσωμάτωσή τους στην αναπτυξιακή μας στρατηγική, αποτέλεσαν για το 2018 βασικές προτεραιότητες.

Ταυτόχρονα, αντιλαμβανόμενοι τη σημασία της αμφιδεξιότητας για τον επιτυχή μετασχηματισμό των σύγχρονων επιχειρήσεων, επιδιώξαμε τόσο τη συνεχή ενίσχυση της γνώσης και της καινοτομίας, όσο και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και την επίτευξη της επιχειρηματικής αριστείας.

Η προσπάθειά μας για τον μετασχηματισμό από έναν "καλό" σε έναν "σπουδαίο" Οργανισμό θα συνεχισθεί και θα ενταθεί. Το 2019 θα συνεχίσουμε την υλοποίηση της αναπτυξιακής μας στρατηγικής με κύριους στόχους:

- Την περαιτέρω ενίσχυση της ανταγωνιστικής θέσης των εταιρειών του Ομίλου μας, καθώς και είσοδο σε νέες δραστηριότητες και αγορές.
- Την υλοποίηση σημαντικών επενδύσεων κυρίως στον τομέα των ταχυμεταφορών και της ενέργειας.
- Τη συνέχιση της προσέλκυσης ταλέντων και της ανάπτυξης των εργαζομένων μας.
- Την ενδυνάμωση της καινοτομίας και υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.
- Τη συνέχιση της αύξησης των οικονομικών μας επιδόσεων, καθώς και της βελτίωσης των KPI's του Ομίλου.
- Την απαρέγκλιτη τήρηση της κανονιστικής συμμόρφωσης.
- Την ενίσχυση των δράσεων βιώσιμης ανάπτυξης και της υιοθέτησης καλών πρακτικών εταιρικής διακυβέρνησης.

Είναι αυτονόητο ότι όλες μας οι προσπάθειες θα συνεχίσουν να βασίζονται στο έργο των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, των στελεχών και των εργαζομένων των εταιρειών μας, τους οποίους ευχαριστώ θερμά για τη διαχρονική τους αφοσίωση στους στόχους του Ομίλου. Ο Όμιλός μας θα συνεχίσει να συνεισφέρει ουσιαστικά στην ανάταξη της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας και δεσμευόμαστε όλοι μας να επιδιώξουμε την αριστεία σε κάθε δραστηριότητά του.

Θεόδωρος Φέσσας
Πρόεδρος Δ.Σ. Quest Συμμετοχών

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ και Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για το 2018 είναι η πέμπτη κατά σειρά Έκθεση με τις δράσεις του Ομίλου μας και παρουσιάζει την επίδοση των δραστηριοτήτων μας σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης, που επιβεβαιώνουν τις δεσμεύσεις μας απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη και την κοινωνία ευρύτερα.

Στη χρονιά που πέρασε ο Όμιλος παρουσίασε σημαντικά αποτελέσματα σε όλους τους τομείς της βιώσιμης ανάπτυξης με έμφαση στα ουσιαστικά θέματα, που αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας για εμάς, καλλιεργώντας ένα πνεύμα αισιοδοξίας και εμπιστοσύνης σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για την πορεία των εταιρειών του Ομίλου μας. Στο επίκεντρο της στρατηγικής μας βρίσκεται η Βιώσιμη Ανάπτυξη και η Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα, συνώνυμες έννοιες, που καλλιεργούμε στο σύνολο των εργαζομένων μας και επιπλέον διαβουλευόμαστε σχετικά με τα ενδιαφερόμενα μέρη μας, με στόχο να ανταποκριθούμε στις προσδοκίες τους.

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

- Την ενίσχυση της Καινοτομίας, με σειρά ενεργειών, και της ενσωμάτωσής της στη στρατηγική και την εταιρική νοοτροπία και κουλτούρα της κάθε εταιρείας.
- Τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό των εταιρειών του Ομίλου με βάση τις αλλαγές που διαδραματίζονται τόσο σε τεχνολογικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο μετεξέλιξης των επιχειρηματικών μοντέλων.
- Την ενίσχυση των διαδικασιών Διαχείρισης των Κινδύνων σύμφωνα με τις οδηγίες του προτύπου ISO 31000.
- Τη Συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, που αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εταιρείας.

Παράλληλα ο Όμιλος Quest συνεχίζει τις δράσεις του:

- Για τον εργασιακό χώρο, τη θεμελίωση διαδικασιών αξιολόγησης, προσέλκυσης και ανάπτυξης ταλέντου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η σταθερότητα και η επιτυχής απόδοση και διαδοχή στις δομές εργασίας των εταιρειών.
- Για την προστασία του Περιβάλλοντος, την καταμέτρηση του ανθρακικού αποτυπώματος της δραστηριότητας της ACS, έτσι ώστε η λειτουργία της να γίνει ακόμα πιο αποτελεσματική και περιβαλλοντικά φιλική.
- Για το Κοινωνικό σύνολο, τις συνεχιζόμενες δράσεις για τη νεοφυή επιχειρηματικότητα με το IQbility και για την ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης στην χώρα μας.

Ο Όμιλος απασχολεί περισσότερους από 1.700 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 συστήματα, 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 ΕΚΕ και Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

Κατά το 2018 ο Όμιλος Quest είχε θετική πορεία συνεχίζοντας την καλή πορεία των τελευταίων ετών. Λειτουργώντας ομαδικά, με καλό σχεδιασμό και συστηματική εργασία πετύχαμε διψήφια ανάπτυξη τόσο των εσόδων μας όσο και των καθαρών κερδών και βελτιώσαμε και τα περιθώρια καθαρού κέρδους.

Παράλληλα το 2018 υλοποιήσαμε σημαντικές νέες αναπτυξιακές κυρίως επενδύσεις, δημιουργώντας ταυτοχρόνως προϋποθέσεις για νέες επενδύσεις, συνεχίσαμε την καλή πρακτική επιστροφής ποσών μετοχικού κεφαλαίου στους μετόχους μας και αυξήσαμε τις θέσεις εργασίας.

Ο Όμιλος μας κατά το 2018 προχώρησε στις ακόλουθες δράσεις/επιτεύξεις πετυχαίνοντας τους στόχους και προτεραιότητες που είχε θέσει:

- Πέτυχε +14% αύξηση στις πωλήσεις, και σημαντική αύξηση +59% της καθαρής κερδοφορίας του.
- Πέτυχε σημαντική βελτίωση στα καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και τη ρευστότητά του κατά περίπου €30 εκ. που θα διευκολύνει την υλοποίηση νέων επενδύσεων.
- Υλοποίησε σημαντικές επενδύσεις σχετιζόμενες κυρίως με την ανάπτυξη των εργασιών στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας ύψους €20 εκ. (συμπεριλαμβανομένου του καθαρού δανεισμού που αναλήφθηκε).
- Πέτυχε την απομόχλευση της Cardlink με μείωση του καθαρού δανεισμού της κατά €10 εκ. και ανανέωσε την συμφωνία της με τις τράπεζες για την 5ετία 2020-2024.
- Επέστρεψε στους μετόχους του €4,5 εκ. (σε μετρητά ή €0,38/μετοχή) +12% υψηλότερα του 2017.
- Υπερκάλυψε την έκτακτη αρνητική επίδραση των αναδρομικών πνευματικών δικαιωμάτων ύψους €1,4 εκ. καθώς και την απώλεια των εσόδων και κερδών της Briq ~ €0,5εκ. η οποία στα μέσα του 2017 αποσχίστηκε από τον 'Ομιλο.
- Συνέχισε και επέκτεινε τις δράσεις του σχετικά με την εκπαίδευση, την ανάπτυξη του προσωπικού και των στελεχών του, την αποτελεσματική στοχοθεσία τους καθώς και την ανάδειξη του ταλέντου.

Το 2019 ο Όμιλος Quest θα εξακολουθήσει να υλοποιεί τα επιχειρηματικά του σχέδια με βασική προτεραιότητα τη βιώσιμη ανάπτυξη των δραστηριοτήτων του στοχεύοντας σε αύξηση των εσόδων, έλεγχο του λειτουργικού κόστους, διαχείριση-περιορισμό των κινδύνων, επίτευξη θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών και υλοποίηση των Στρατηγικών και Επιχειρησιακών πλάνων του.

Οι βασικοί στόχοι και προτεραιότητες του Ομίλου Quest για το 2019 είναι:

- Η διατήρηση και βελτίωση των μεγεθών και της οργανικής κερδοφορίας από όλες τις δραστηριότητες.
- Η επίτευξη μεγαλύτερης ανάπτυξης σε συγκεκριμένες δραστηριότητες, τόσο με οργανική ανάπτυξη όσο και με εξαγορές εταιρειών στην Ελλάδα & στο εξωτερικό.
- Η υλοποίηση σημαντικών αναπτυξιακών επενδύσεων ύψους άνω των €20 εκατ. σε περιοχές που ήδη δραστηριοποιείται και σε περιοχές με μεγαλύτερη ανάπτυξη.
- Η σταδιακή από-επένδυση από περιουσιακά στοιχεία χαμηλής απόδοσης.

Επίσης, δίνοντας διαχρονικά ιδιαίτερη βαρύτητα στην ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου, στόχος του 2019 είναι και η υλοποίηση νέων προγραμμάτων για την προσέλκυση και ανάπτυξη ταλέντου.

Τέλος, διαρκής στόχος μας είναι η διατήρηση και ενίσχυση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου μας. Στην Έκθεση αυτή παρουσιάζουμε τις προσπάθειές μας για βελτίωση σε όλα τα ουσιαστικά θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης για το 2018 και τους βασικούς σχεδιασμούς ανάπτυξης του 2019. Κύριο μέλημά μας αποτελεί η βιώσιμη ανάπτυξη της αξίας του Ομίλου για τους μετόχους μας, η παροχή ασφαλούς και αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος για τους ανθρώπους μας, αλλά και το να αποτελούμε σταθερή αξία για την κοινωνία σε όλα τα σημαντικά θέματα.

Απόστολος Γεωργαντζής

Διευθύνων Σύμβουλος Quest Συμμετοχών

Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

1981	1982	1983	1987	1992	1993
Τεχνολογία					
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
		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 Micronics		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
Επιχειρηματικότητα					
		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

2005	2006	2007	2008	2009	2010
Τεχνολογία					
	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
Καινοτομία					
Info-Quest: Ανάπτυξη Υπηρεσιών Ηλεκτρονικού Εμπορίου με πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες και σύνδεση με ERP/SAP σε real time	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: Δημιουργία Data Center για την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας (Hosting) σε μεγάλους πελάτες ACS: Εισαγωγή νέων πρωτοπόρων υπηρεσιών και πληροφόρησης με τη χρήση online φορητών τερματικών PDA		Info Quest Technologies: Οι πρώτες υπηρεσίες Cloud για την παροχή των Office Applications της Microsoft στην ελληνική αγορά Uni Systems: Uni Cloud, Έναρξη παροχής Υπηρεσιών Cloud IaaS, PaaS και SaaS
Επιχειρηματικότητα					
Πώληση της Q Telecom, με συνδρομητική βάση στο 10% της αγοράς	Ίδρυση της Quest Energy, για την παραγωγή Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Έναρξη λειτουργίας του You.gr. και δημιουργία δικτύου καταστημάτων U σε όλη την Ελλάδα	Εξαγορά της Uni Systems, εταιρείας που ιδρύθηκε το 1964 με διαφορετική νομική μορφή	Uni Systems: Έναρξη Δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση	Ίδρυση της iSquare, Επίσημου Διανομέα της Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο	iSquare: Ανάπτυξη Δικτύου καταστημάτων Apple Premium Reseller (APR), αποκλειστικά για προϊόντα της Apple iStorm: Ιδρύεται το πρώτο APR κατάστημα στην Ελλάδα για προϊόντα της Apple

1995	1996	1997	1998	1999	2000
Οι πρώτες Υπηρεσίες Internet στην Ελλάδα					Ανάπτυξη Υπηρεσιών B2B και B2C Απελευθέρωση των Τηλεπικοινωνιών
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 του 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 Επιχειρησιακών Πόρων (ERP/SAP) Decision: Ανάπτυξη πρωτοποριακών Επιχειρηματικών Εφαρμογών Web enable CRM/HR
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		

2011	2012	2013	2014	2015	2016
	Ανάπτυξη Υποδομών Cloud στην Ελληνική Αγορά	Απελευθέρωση των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	Digital Disruption Τεχνολογίες & Εφαρμογές	Το AppleWatch σηματοδοτεί τις εφαρμογές Internet of Things	Σηματοδοτείται η ανάγκη του ψηφιακού μετασχηματισμού
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	Info Quest Technologies: Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας στη διανομή προϊόντων	ACS: Παροχή νέας υπηρεσίας αναβαθμισμένου Ταχυδρομείου ACS-ABP Info Quest Technologies: Q Cloud, ανάπτυξη πρωτοποριακών Υποδομών για την παροχή υπηρεσιών Cloud στην αγορά		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
Quest Συμμετοχών AE: Μετατροπή σε εταιρεία συμμετοχών και μεταβίβαση των δραστηριοτήτων Πληροφορικής στην Info Quest Technologies		Ίδρυση Uni Systems Turkey Ίδρυση της IQbility, θερμοκοιτίδας Νέων Καινοτόμων Επιχειρήσεων iStorm: Γίνεται η μεγαλύτερη αλυσίδα APR καταστη-μάτων στην Ελλάδα, με 5 καταστήματα	Απόκτηση του 20% της Impact, 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.

2001	2002	2003
	Έναρξη Υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας από Ιδιώτες Παρόχους	Τεχνολογίες Virtualization Ασύρματης Πρόσβασης και Επικοινωνίας
	Q Telecom: Ανάπτυξη του πρώτου Ιδιωτικού Δικτύου Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας	Info-Quest: Παροχή στην Ελληνική αγορά νέων πρωτοποριακών τεχνολογιών απομακρυσμένης πρόσβασης στις Επιχειρηματικές εφαρμογές (Application Delivery)
Ίδρυση της Q Telecom, της 4ης εταιρείας κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα		

2017	2018
Πρώτες Εφαρμογές Artificial Intelligence στην αγορά	Εφαρμογές Artificial Intelligence, Machine Learning & Big Data
Info Quest Technologies: Q-Zone Cloud Retail SW για τη μικρομεσαία αγορά	Cardlink: Υπηρεσίες για την αγορά λιανικής, BI - Cardlink Maitre, Cardlink Pulse ACS: ACS APP: Πρωτοποριακό Mobile App & Νέες διεθνείς υπηρεσιές για πελάτες e-Commerce Uni Systems: Culture Map: Online εφαρμογές για μουσεία
Η BriQ Properties εισάγεται στο Χρηματιστήριο Αθηνών 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

Όμιλος Quest
Όραμα για ένα Προηγμένο Κόσμο

Κύκλος Εργασιών Ομίλου	498.000χιλ. €
Αύξηση κύκλου Εργασιών	14,3%
% Τζίρου στο εξωτερικό	16,6%

Ψηφιακή Τεχνολογία
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες
Πράσινη Ενέργεια

Ανθρώπινο Δυναμικό

Εργαζόμενοι	1.750
Νέες θέσεις εργασίας	167
Έμμεσες θέσεις εργασίας (αφορά στην ACS)	2.500
Σύνολο Ανθρωποωρών εκπαίδευσης	13.700
Επένδυση σε εκπαίδευση	350.300€

Επενδύσεις Business Development

Επενδύσεις Business Development και Digital Transformation	4.300χιλ. €
% επί πωλήσεων	1,02%

Άμεση Οικονομική Επίδραση

Αμοιβές και εισφορές εργαζομένων	67.500χιλ. €
Φόροι (με ΦΠΑ)	60.556χιλ. €

Κοινωνική Υπευθυνότητα

Κοινωνική Συνεισφορά	1.060χιλ. €*

Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα

Μείωση ενεργειακής έντασης Ομίλου (κύκλος εργασιών)	3,3%
Μείωση έντασης εκπομπών αποστολών ACS	4,8%

*Εμπορική αξία

Στοιχεία Δεκέμβριος 2018

Quest GROUP

ΟΜΙΛΟΣ QUEST

38 ΧΡΟΝΙΑ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ-ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ-ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

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 38ετή 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 στόχους, 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:

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

Ο Όμιλος δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, στην Κύπρο, στο Βέλγιο, στο Λουξεμβούργο, στην Ιταλία και στη Ρουμανία με τοπική παρουσία, ενώ υπηρεσίες του Ομίλου αξιοποιούνται σε περισσότερες από 30 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων των Βέλγιο, Φινλανδία, Κύπρο, Λουξεμβούργο, Ρουμανία, Μ. Βρετανία, Σουηδία, Γερμανία, Εσθονία, Γαλλία και Ολλανδία. 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 2018, τα σημαντικότερα γεγονότα για τον Όμιλο ήταν τα ακόλουθα:

- Νέες επενδύσεις ύψους άνω των €16 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 Α.Ε.Β.Ε.". Στο τέλος του 2018 η συνολική ισχύς των εν λειτουργία φωτοβολταϊκών σταθμών της "Quest Ενεργειακή Κτηματική Α.Ε.Β.Ε." και των θυγατρικών της ανέρχονταν σε 12,7 MW.
- 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 €80 εκατ.) προέρχεται από τις δραστηριότητές του στο εξωτερικό.
- Δημιουργία από την Uni Systems νέου υποκαταστήματος στο Μιλάνο της Ιταλίας.
- Εξαγορά από τη Uni Systems της επιχειρησιακής γραμμής λογισμικού ACE ERP από την εταιρεία ACE Hellas Α.Ε., με στόχο την περαιτέρω επέκτασή της στο δημόσιο τομέα και στον κατασκευαστικό κλάδο της ελληνικής αγοράς.
- Σύναψη συμφωνίας συνεργασίας της Uni Systems με τη Knowledge Broadband Services Α.Ε. για τη δημιουργία Remote Development Center στην Πάτρα.
- Σημαντική διείσδυση της Info Quest Technologies στον τομέα του Cloud Distribution, καθώς και του Mobility & Internet of Things.

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 δραστηριότητες του Ομίλου στοχεύουν στην απόλυτη ικανοποίηση και στην παροχή προστιθέμενης αξίας στους πελάτες. Συνεχή επιδίωξη αποτελεί η δημιουργία, η διατήρηση και η ενδυνάμωση των 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, στοχεύει στη διάχυση της γνώσης και της πληροφορίας και της επίτευξης βέλτιστων αποτελεσμάτων παραγωγικότητας και ανάπτυξης, προσωπικής και επαγγελματικής.

QUESTioning the ordinary

Γνώση - Συνεχής Βελτίωση - Καινοτομία

Η προώθηση νέων ιδεών και η υλοποίηση μεταρρυθμίσεων, καινοτομιών και νεωτερισμών που οδηγούν στη βελτίωση των υπηρεσιών, προϊόντων και της 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

Η 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

Η τεκμηρίωση των αποφάσεων με ποσοτικά στοιχεία, η τοποθέτηση μετρήσιμων στόχων και η αξιολόγηση με βάση το αποτέλεσμα.

Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Quest Συμμετοχών και ο Όμιλος Quest συνολικά, διοικούνται και λειτουργούν εντός ενός συνεκτικού, ευέλικτου και άρτια δομημένου πλαισίου Εταιρικής Διακυβέρνησης, που είναι σύμφωνο με την ελληνική νομοθεσία.

Η Εταιρική Διακυβέρνηση του Ομίλου Quest ενισχύει τη διαφάνεια, την υπεύθυνη λειτουργία των εταιρειών και τη λήψη σημαντικών αποφάσεων με συλλογικό τρόπο, διασφαλίζοντας έτσι τη βιωσιμότητά τους και προστατεύοντας τα συμφέροντα των Μετόχων και των Ενδιαφερόμενων Μερών.

Η Quest Συμμετοχών, συμμετέχει στη χάραξη της στρατηγικής των εταιρειών της και αναπτύσσει τις γενικές κατευθύνσεις, τις Πολιτικές και τις Αρχές που διέπουν τη λειτουργία όλων των θυγατρικών εταιρειών.

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.**

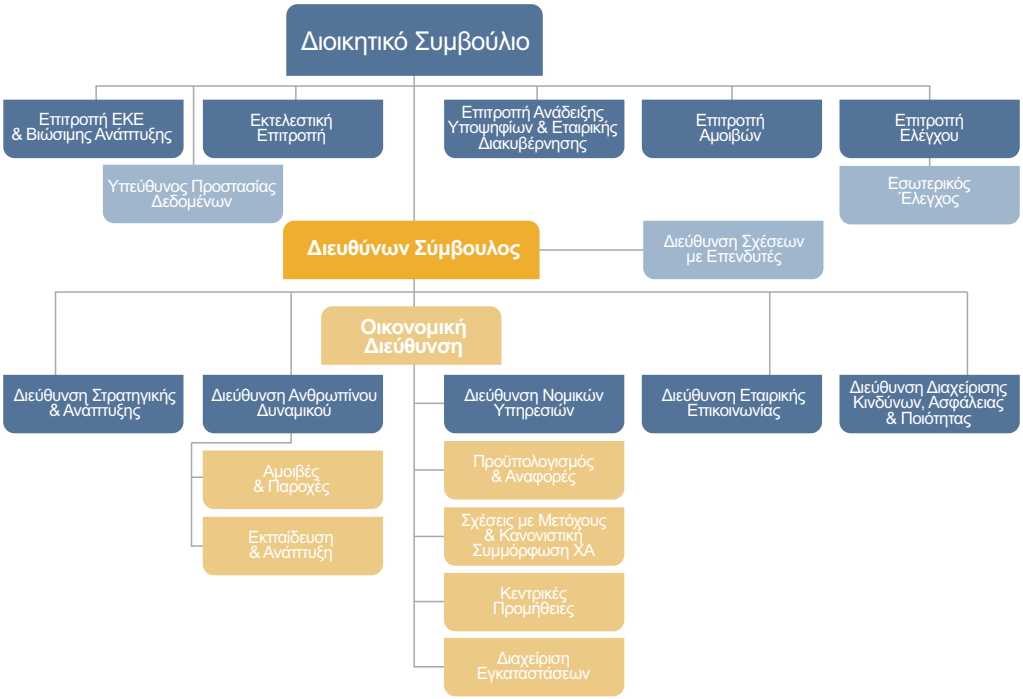
Η Quest Συμμετοχών συμμορφώνεται με τις ειδικές πρακτικές για τις εισηγμένες εταιρείες που προβλέπει ο Ελληνικός Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ). Παράλληλα, τηρεί Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου, όπως επίσης και Κανονισμό Εσωτερικού Ελέγχου.
Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να ανατρέξετε στον ιστότοπο της εταιρείας www.quest.gr στην ενότητα Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2018.

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 πέντε (5) έως εννέα (9) μέλη, τα οποία διακρίνονται σε εκτελεστικά, μη εκτελεστικά και ανεξάρτητα

Διοικητικό Συμβούλιο Quest Συμμετοχών 31/12/2018

Εκτελεστικά Μέλη		Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη	
Θ. Φέσσας	Πρόεδρος	**Π. Τζωρτζάκης**	Αντιπρόεδρος
Ε. Κουτσουρέλη	Αντιπρόεδρος	**Α. Ταμβακάκης**	
Α. Γεωργαντζής	Δ/νων Σύμβουλος	**Φ. Ταμβακάκης**	
Μ. Μπιτσάκος		**Α. Παπαδόπουλος**	
Ν. Λαμπρούκος			

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.



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 τον κώδικα 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 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 Holdings 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.

Πολιτικές Ομίλου Quest

Βάση για τη διακυβέρνηση του Ομίλου Quest και των θυγατρικών του αποτελούν οι Ομιλικές Πολιτικές και οι Πρότυπες Διαδικασίες. Οι Πολιτικές εκφράζουν τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές του Δ. Σ. του Ομίλου, ισχύουν για όλες τις θυγατρικές και το σύνολο των εργαζομένων και συνεργατών του Ομίλου. Διασφαλίζουν τη συμμόρφωση του Ομίλου με το θεσμικό πλαίσιο, την ενσωμάτωση κατάλληλων καλών πρακτικών στη λειτουργία του και την εσωτερική ομοιογένεια. Οι Πρότυπες Διαδικασίες, υποστηρίζουν την πρακτική υλοποίηση των Πολιτικών.
Κατά το 2018 ίσχυσαν 28 Πολιτικές. Αναπτύχθηκαν 6 νέες Πολιτικές, 5 από τις οποίες αφορούν στην Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων, ενώ αναπτύχθηκε και Πολιτική Συνεργειών, που σκοπό έχει τη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου. Με την Πολιτική Συνεργειών η μητρική εταιρεία Quest Συμμετοχών επιθυμεί τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση της εμπειρίας και τεχνογνωσίας των εταιρειών, προς όφελος του συνόλου του Ομίλου, χωρίς όμως σε καμία περίπτωση να περιορίζεται η αυτοδύναμη ανάπτυξη κάθε εταιρείας. Για την καλύτερη δυνατή διαχείριση των συνεργειών εντός του Ομίλου απαιτείται η συνολική δέσμευση των εταιρειών στην προαγωγή της κουλτούρας συνεργειών και την αξιοποίηση πρακτικών συνεργασίας μεταξύ των εταιρειών , με σκοπό την επίτευξη αμοιβαία επωφελών αποτελεσμάτων. Οι κύριοι άξονες της Πολιτικής Συνεργειών αφορούν: Τη μεταφορά τεχνογνωσίας και καλών πρακτικών, τις προμήθειες προϊόντων και υπηρεσιών, την αξιοποίηση αναπτυξιακών ευκαιριών και επενδύσεων, κοινές υποδομές και αξιοποίηση πληροφοριών. Προς το παρόν δεν υπάρχουν μετρήσεις αποτελεσματικότητας της Πολιτικής. Σχεδιάζονται για το 2019.

Επίσης για το 2019 σχεδιάζεται να αναπτυχθούν οι παρακάτω Πολιτικές: Πολιτική Διαδοχής, Πολιτική Διαχείρισης Ταλέντων και Πολιτική Καινοτομίας. Επιπρόσθετα, το 2019, μετά από 3 χρόνια εφαρμογής του μοντέλου Εταιρικής Διακυβέρνησης στον Όμιλο, έχει προγραμματιστεί αναθεώρησή του, ώστε να ενσωματωθούν βελτιώσεις προσαρμοσμένες στα νέα δεδομένα τόσο της ανάπτυξης του Ομίλου, όσο και του επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Διαχείριση Κινδύνων

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 τρεις σημαντικότεροι κίνδυνοι που αναδείχτηκαν σε επίπεδο Ομίλου είναι κατά σειρά: Η ασφάλεια πληροφοριών, η προστασία των προσωπικών δεδομένων (GDPR) και οι χρηματοοικονομικοί κίνδυνοι. 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 2018 καταγράφηκαν, συνολικά από όλες τις εταιρείες 193 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.

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 Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. Σύμφωνα με τη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου, οι θυγατρικές Εταιρείες αναλύουν ευκαιρίες και κινδύνους που σχετίζονται με τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις τους και τοποθετούνται στρατηγικά για τη διαχείρισή τους με στοχοθετημένες ενέργειες, παρακολούθηση και αξιολόγηση.

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.

Φορείς και ενώσεις που συμμετέχει ο Όμιλος

ΦΟΡΕΑΣ - ΕΝΩΣΗ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
• ΣΕΒ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών)	Quest Holdings, 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
• Σύνδεσμος Ανωνύμων Εταιριών & 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
• Ελληνική Ένωση Επιχειρηματιών & ΕΠΕ	ACS
• Ελληνο - Κινεζικό Οικονομικό Συμβούλιο	ACS
• Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GRECA)	Cardlink, Quest on Line
• ΙΟΒΕ	Cardlink
• Σύνδεσμος Διαφημιζόμενων Ελλάδος	Cardlink

Διακρίσεις Quest Holdings

Το 2018 η Quest Holdings, μητρική εταιρεία του Ομίλου, απέσπασε τις παρακάτω διακρίσεις:

- Ethos Events και περιοδικό ΧΡΗΜΑ: Επιχειρηματικά βραβεία Χρήμα,1ο Βραβείο καλύτερης εταιρείας MID & SMALL CAP.
- Impact BITE Awards 2018: Βραβείο "Life Achievement" για τη συνεισφορά της κας Έφης Κουτσουρέλη στην Πληροφορική στην Ελλάδα - Boussias Communications και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
- BRAVO Βραβεία Βιώσιμης Ανάπτυξης 2018: Διάκριση στην κατηγορία "Bravo in Action" για την Πρωτοβουλία "Κοινωφελείς Συνεργασίες Ομίλου Quest: με ΜΚΟ για την ACS και με Εκπαιδευτικούς Φορείς για τις Εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems και iSquare".
- Responsible Business Awards - Χρυσό βραβείο στις κατηγορία "Ενίσχυση Επιχειρηματικότητας" αναφορικά με την πρωτοβουλία IQbility.
- Responsible Business Awards - Χάλκινο βραβείο στιν κατηγορία "Business Ethics - Εταιρική Διακυβέρνηση".

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Quest HOLDINGS
Information Techonology

IT Products & Services Distribution: Info Quest TECHNOLOGIES, iSquare

IT Product & Services Retail: YOU.gr, iStorm

Integrated Solutions: uni.systems

Renewable Energy: Quest ENERGY

Courier & Post Services: ACS

e-Payments: cardlink

Info Quest TECHNOLOGIES

Info Quest Technologies, Προϊόντα και Υπηρεσίες Πληροφορικής

Η Info Quest Technologies πρωταγωνιστεί για 38 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. Η εταιρεία συνεχίζει την εξελικτική της πορεία επενδύοντας δυναμικά στο digital distribution προϊόντων και cloud υπηρεσιών, στο e-commerce και στο mobility / IoT, δημιουργώντας προστιθέμενη αξία για τους συνεργάτες, τους πελάτες και τους προμηθευτές της. 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 διάθεσης και εξυπηρέτησης. Συνεργάζεται με περισσότερους από 200 κορυφαίους οίκους τεχνολογίας, μεταξύ αυτών τους Microsoft, Cisco, IBM, HP, Apple, DellEMC, 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.
Στον τομέα του e-commerce, υποστηρίζει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού καταστήματος you.gr, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της παρουσίας του Ομίλου στο ηλεκτρονικό εμπόριο.
Στον τομέα του mobility και των έξυπνων-διασυνδεδεμένων συσκευών, αναπτύσσει σημαντική δραστηριότητα, παρέχοντας πολλές επιλογές στους καταναλωτές. Από το 2016 διαθέτει και υποστηρίζει στην ελληνική αγορά τα προϊόντα Xiaomi, ενός από τους μεγαλύτερους και πλέον καινοτόμους κατασκευαστές της διεθνούς αγοράς. Από το 2017 λειτουργεί στην Αθήνα και το πρώτο Mi Store, ένα πρότυπο κατάστημα λιανικής αποκλειστικά με προϊόντα Xiaomi.
Τέλος, 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 cloud προμηθευτών και αναπτύσσει υπηρεσίες αποτελώντας κύριο φορέα εξέλιξης της αγοράς στο νέο τρόπο αξιοποίησης της τεχνολογίας ICT "as a Service".
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. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2018 διακινήθηκαν περισσότερα από 28.000 διαφορετικά υλικά, από 210 διαφορετικούς κατασκευαστές/οίκους.

Κατηγορίες προϊόντων:
- Υπολογιστές & Εξαρτήματα Αναβάθμισης
- Mobile & IoT Συσκευές (Smartphones, Tablets, Smart devices)
- Προϊόντα Ήχου & Εικόνας (Τηλεοράσεις, Κάμερες κ.λπ.)
- Περιφερειακές Συσκευές, Αξεσουάρ & Αναλώσιμα
- Προϊόντα Δικτύων, Ασφάλειας & Αποθήκευσης
- Λογισμικό & Cloud υπηρεσίες

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.infoquest.gr

Η Info Quest Technologies, το 2018, απέσπασε σημαντικές διακρίσεις, που υποδηλώνουν την προσήλωσή της στην καινοτομία και τη συνεχή βελτίωση.

- CISCO Award: Commercial Growth Partner of the Year 2018
- Dell EMC Award: Enterprise Distributor of the Year Partner 2018 Award
- Xiaomi Award: Χρυσό Βραβείο στην Κατηγορία "Συνεργάτης Διανομής 2018"
- "Best Value for Money Smartphone" για το Xiaomi Mi A1 Smartphone, Smart Press στο πλαίσιο του 8ου Συνεδρίου Mobile & Connected World
- Business IT Excellence Awards: Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία "ICT λύσεις σε Επαγγελματίες / Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις" -Boussias Communications και ELTRUN.

uni.systems

Uni Systems, Ολοκληρωμένες Λύσεις Πληροφορικής

Για περισσότερα από 55 χρόνια η Uni Systems, δραστηριοποιείται ως εταιρεία σχεδιασμού, υλοποίησης και υποστήριξης Ολοκληρωμένων Λύσεων Πληροφορικής, πρωταγωνιστεί στην ελληνική αγορά μέσω σχεδιασμού, υλοποιήσεων, υποστήριξης ολοκληρωμένων λύσεων και παροχής υπηρεσιών.
Συγκαταλέγεται μεταξύ των μεγαλύτερων εταιρειών του κλάδου στην Ελλάδα (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), 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.
Το δυναμικό χαρτοφυλάκιο της Uni Systems περιλαμβάνει λύσεις που εκτείνονται από την υποδομή μιας επιχείρησης (hardware και telecoms), μέχρι τις εξειδικευμένες κάθετες επιχειρησιακές εφαρμογές. Διαμορφώνεται δε, με άξονα τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών της στον Χρηματοοικονομικό, Δημόσιο, Ιδιωτικό και Τηλεπικοινωνιακό τομέα καλύπτοντας την

πελατειακή της βάση που αποτελείται από μεγάλες επιχειρήσεις και διεθνείς οργανισμούς. Σε αυτό το πλαίσιο, το εξειδικευμένο και καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό της Uni Systems παρέχει λύσεις που ενσωματώνουν την αιχμή της τεχνολογίας και υπηρεσίες που ενισχύουν το ψηφιακό μετασχηματισμό των πελατών της, επιτρέποντας τη δημιουργία ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων στον κλάδο τους.
Στη Uni Systems μεγάλη έμφαση δίνεται στην επιλογή των συνεργατών: στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με κορυφαίους στον τομέα τους οίκους υψηλής τεχνολογίας και με νεοφυείς και ευέλικτες επιχειρήσεις που παράγουν καινοτομία. Παράλληλα, σημαντικό μέρος της δραστηριότητάς της αφιερώνεται σε ανάπτυξη λύσεων λογισμικού, ώστε να εξυπηρετεί στοχευμένα τις ανάγκες των πελατών της. Αξίζει να σημειωθεί ωστόσο, ότι ποσοστό της τάξης του 85% του τζίρου της εταιρείας προέρχεται από την παροχή υπηρεσιών, το χαρτοφυλάκιο των οποίων περιλαμβάνει συμβουλευτικές υπηρεσίες, αξιολόγησης και ολοκλήρωσης συστημάτων, ανάπτυξης λογισμικού, διαχείριση έργου, υπηρεσίες cloud, DevOps, infrastructure και managed services, καθώς και υπηρεσίες υποστήριξης και διαχείρισης ποιότητας.
Με επίκεντρο την Ελλάδα και επιχειρηματικές οντότητες στο Βέλγιο, το Λουξεμβούργο, την Ιταλία και τη Ρουμανία, η εταιρεία εξυπηρετεί περισσότερους από 600 πελάτες σε 25 και πλέον χώρες.
Η Uni Systems αναπτύσσεται με ταχείς ρυθμούς, ενδεικτικά αναφέρεται ότι ο ετήσιος ρυθμός ανάπτυξης τα τελευταία πέντε χρόνια έχει σημειώσει ποσοστό 27%, ενώ ο συνολικός κύκλος εργασιών που προέρχεται από τις αγορές του εξωτερικού φθάνει το 41% του συνολικού.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.unisystems.com

Το 2018 η Uni Systems έλαβε τις παρακάτω διακρίσεις:

- Healthcare Business Awards 2018: Silver Award για την Ενοποιημένη Υλοποίηση της Σουίτας Medline για Διαχείριση Ασθενών και Ιατρικό Υποσύστημα στις Μονάδες Υγείας της Υγειονομικής Περιφέρειας Κρήτης
- Veeam Award: Best Veeam Cloud & Service Provider Partner 2018

iSquare

iSquare, Επίσημος Διανομέας προϊόντων Apple

Η iSquare είναι ο επίσημος διανομέας όλων των προϊόντων Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο από το 2009. 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 στην 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.
Η Εταιρεία εστιάζει ιδιαίτερα στον σημαντικό χώρο της Εκπαίδευσης με το πρόγραμμα "ένα iPad για κάθε μαθητή" ("iPad 1:1"). Ήδη περί τα 30 σχολεία-συνεργάτες πρωτοπορούν, κάνοντας το "ταξίδι της μάθησης" μια σύγχρονη και μοναδική εμπειρία.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.iSquare.gr

Το 2018, η iSquare απέσπασε τις ακόλουθες διακρίσεις:

- Business IT Excellence Awards - Ασημένιο Βραβείο στην κατηγορία "Ενέργειες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης"
- Hellenic Responsible Business Awards 2018, διάκριση: Αριστεία στη συνεργασία. Συνεργασία επιχείρησης και ακαδημαϊκού φορέα (iSquare + CoSy Lab)

Η iSquare βρέθηκε στην 9η θέση των 30 ταχύτερα αναπτυσσόμενων εταιρειών του περιοδικού Fortune για το 2018.

ACS, Ταχυμεταφορές και Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

Η ACS 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. Απευθύνεται σε ιδιώτες και επιχειρήσεις κάθε μεγέθους και με τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες απευθύνεται σε επιχειρήσεις. Η Εταιρεία διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφορών στην Ελλάδα, με περισσότερα από 600 σημεία εξυπηρέτησης (σε Ελλάδα, Κύπρο, Αλβανία και Βουλγαρία), 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 εκ. 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 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.

Ενδεικτικά αναφέροντας, στην αγορά Ταχυμεταφορών η ACS παρέχει πλήθος διαφορετικών υπηρεσιών Courier, όπως οι υπηρεσίες Εσωτερικού και Εξωτερικού, απευθυνόμενη σε όλη την αγορά, ενώ στην αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών παρέχει υπηρεσίες Αναβαθμισμένου Απλού Ταχυδρομείου προς μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Στην αγορά Υπηρεσιών Ταχυμεταφορών, στο πλαίσιο των ολοκληρωμένων υπηρεσιών που προσφέρει, συμπεριλαμβάνεται η προμήθεια ειδικών τυποποιημένων προστατευτικών συσκευασιών για έγγραφα και δέματα. Επίσης παρέχει πρόσθετες υπηρεσίες, όπως η εξόφληση λογαριασμών υπηρεσιών τρίτων και η αποστολή εμβασμάτων.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.acscourier.gr

Το 2018, η ACS απέσπασε τις ακόλουθες διακρίσεις:

- Boussias Communications και έκδοση Marketing Week, Responsible Business Awards - Gold Βραβείο στην κατηγορία "Συνεργασία με Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις στην Ελλάδα" για την υποστήριξη και ανακούφιση ευπαθών ομάδων
- New Time Publishing, υπό την αιγίδα του Χρηματιστηρίου Αθηνών και του ΕΟΤ - Diamonds of the Greek Economy – Βραβείο "Diamond of the Greek Economy 2018" 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
- Supply Chain Institute και Boussias Communications, Transport & Logistics Awards 2017 - Supply Chain Awards – Gold Βραβείο στην κατηγορία Ταχυμεταφορές για την υπηρεσία "ACS Card on delivery" που παρέχεται στους τελικούς παραλήπτες αποστολών e-Commerce, έτσι ώστε να μπορούν να πληρώνουν την ηλεκτρονική τους παραγγελία με τραπεζική κάρτα τη στιγμή που την παραλαμβάνουν
- Smartpress, e-BIZZ Awards 2018 - "Logistic Solution of the Year" για την υπηρεσία "ACS Card on delivery"
- Boussias Communications και Εργαστήριο "ELTRUN" του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Mobile Excellence Awards – Silver Βραβείο της κατηγορίας "GPS-Enabled (Location-based) Mobile Applications for Transport / Navigation" για την καινοτομική εφαρμογή "ACS Mobile App" (για κινητές συσκευές Android και Apple)
- Boussias Communications και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου ELTRUN του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, υπό την Αιγίδα του GR.E.CA. - e-volution Awards - Bronze Βραβείο για την καινοτομική εφαρμογή "ACS Mobile App" (για κινητές συσκευές Android και Apple).
- 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 2017" της Ελληνικής Οικονομίας για την ACS, ως η κορυφαία εταιρεία του κλάδου της, με βάση την ανάπτυξη των βασικών οικονομικών της μεγεθών.

Σύντομη περιγραφή των εταιρειών του Ομίλου που δεν περιλαμβάνονται στην Έκθεση

Cardlink, Το μεγαλύτερο δίκτυο πληρωμών στην Ελλάδα

Η Cardlink λειτουργεί το μεγαλύτερο δίκτυο πληρωμών με περίπου 230.000 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 και δημιουργεί μια ολοκληρωμένη σειρά προϊόντων και υπηρεσιών που βελτιώνουν τη συναλλακτική εμπειρία τόσο στο φυσικό, όσο και το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Περισσότερες πληροφορίες στο www.cardlink.gr

Quest on Line, Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Η Quest on Line 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 περισσότερο από ποτέ το e-shopping πιο εύκολο, απλό και διασκεδαστικό. Διαθέτει σήμερα στα "ηλεκτρονικά του ράφια" περισσότερα από 15.000 προϊόντα τεχνολογίας, καταναλωτικών ηλεκτρονικών συσκευών, ηλεκτρικών συσκευών για το σπίτι, αλλά και προϊόντα καθημερινής φροντίδας, hobby, DIY, αθλητικά είδη και είδη ταξιδίου, ενώ επεκτείνεται συνεχώς σε νέες κατηγορίες προϊόντων.

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 δηλώνει ικανοποιημένο / πολύ ικανοποιημένο από την εμπειρία αγοράς.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.you.gr

Το 2018, το you.gr απέσπασε:

- Χρυσό Βραβείο στον θεσμό "Peak Performance Marketing Awards 2018", στην κατηγορία "Best Performance in Consumer Electronics"

iStorm, Αλυσίδα καταστημάτων Apple Premium Reseller

Η εταιρεία iStorm 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 επτά (7) συνολικά καταστήματα iStorm, εκ των οποίων τα τέσσερα (4) στην Αθήνα, δύο (2) στη Θεσσαλονίκη και δύο (2) στη Λευκωσία και στη Λεμεσό, στην Κύπρο.

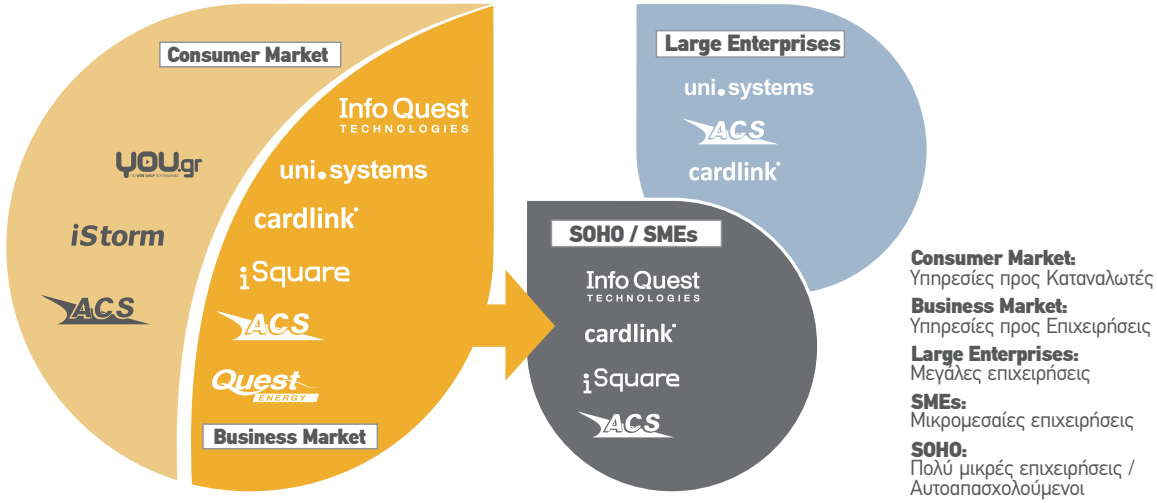
Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.istorm.gr

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 2018- μετά από σημαντικές νέες επενδύσεις που υλοποιήθηκαν την τελευταία διετία στη διάθεσή της δεκατρείς (13) φωτοβολταϊκούς σταθμούς παραγωγής ενέργειας συνολικής ισχύος 13,2MW και βρίσκεται σε φάση περαιτέρω ανάπτυξης και επενδύσεων.

Περισσότερες πληροφορίες στον ιστότοπο www.QuestEnergy.gr

Τομείς της αγοράς στις οποίες απευθύνονται οι εταιρείες του Ομίλου Quest



Υπεύθυνες Προμήθειες στον Όμιλο Quest

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 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 Quest Technologies 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. Στους μεγαλύτερους προμηθευτές του Ομίλου συγκαταλέγονται οι εταιρείες Microsoft, Apple, HP, IBM, DellEmc, Cisco, Oracle. Οι προμηθευτές υπηρεσιών επιλέγονται επίσης και με το κριτήριο της καλής φήμης και της καταξίωσής τους στην αντίστοιχη αγορά.

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). Σε εταιρείες με πολλούς προμηθευτές, όπως η Info Quest Technologies, μέσω εξειδικευμένης εφαρμογής, διενεργείται - σε ετήσια βάση- αξιολόγηση του 80% των προμηθευτών, με τη χρήση δεικτών αξιολόγησης και κριτηρίων, που αφορούν σε εμπορικά θέματα.
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. Πιο συγκεκριμένα, στην αξιολόγηση περιλαμβάνεται η καταγραφή των δημόσιων τοποθετήσεων των προμηθευτών 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.

Ο Όμιλος προτίθεται να ενεργοποιήσει όπου κρίνει σκόπιμο στο επόμενο διάστημα δήλωση συμμόρφωσης των βασικότερων προμηθευτών του, με τις ανωτέρω αρχές εάν αυτή δεν είναι εμφανής ή συμβατή από αντίστοιχη δήλωση του προμηθευτή στον ιστότοπό του.

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest

Η Ποιότητα στον Όμιλο Quest είναι μέρος της κουλτούρας της Εταιρείας 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.
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 του Ομίλου πιστοποιούνται και λειτουργούν συμμορφούμενες με επιπλέον πρότυπα και πιστοποιητικά (βλ. ακόλουθο πίνακα) ανάλογα με τη δραστηριότητά τους και με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών τους και τη συνεχή βελτίωση.

Δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου Quest με πιστοποιήσεις

• **Quest Holdings**	**Enterprise Risk Management** - Πρότυπο Διαδικασία συμβατή με το ISO 31000: 2018
• **Info Quest Technologies**	**Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD)** - 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 διακίνηση Καρδιακών και Διαγνωστικών Συσκευών **Πιστοποιητικό Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD)** - 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)**
• **Uni Systems**	**Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD)** - Σχεδιασμός και Παροχή Υπηρεσιών Ολοκλήρωσης Συστημάτων - Πωλήσεις και Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Δικτύων - Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Υποστήριξη Λογισμικού - Παροχή Υπηρεσιών Κέντρων Δεδομένων - Παροχή Υπηρεσιών Εκπαίδευσης και επί τω έργω Υποστήριξης - Παροχή Υπηρεσιών Ψηφιοποίησης, Επεξεργασίας και Τεκμηρίωσης Υλικού **Υποκατάστημα Ρουμανίας: Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001: 2015** - Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, υπηρεσιών υλοποίησης και συντήρησης ολοκληρωμένων συστημάτων Πληροφορικής **Πιστοποιητικό Ασφαλείας ISO/IEC 27001: 2013, TUV HELLAS (TUV NORD)** - Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους παροχής Υποδομών, Πλατφόρμας και Λογισμικού ως Υπηρεσία (IaaS-PaaS-SaaS) - Φιλοξενία Πληροφοριακών και Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων και παροχή υπηρεσιών σε Κέντρο Δεδομένων της εταιρείας - Σχεδιασμός, εγκατάσταση, διαχείριση και Υποστήριξη συστημάτων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών **Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής ISO/IEC 20000-1: 2011, TUV HELLAS (TUV NORD)** - Παροχή Υπηρεσιών Διαχείρισης Εφαρμογών, Υπηρεσιών Συντήρησης Εφαρμογών και Υπηρεσιών Υποστήριξης Εφαρμογών
• **iSquare**	**Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, TUV HELLAS (TUV NORD)** - Εμπορία Προϊόντων Apple, Λογισμικού και Περιφερειακών
• **ACS**	**Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2015, ABS** - Μεταφορά εγγράφων, μικροδεμάτων και δεμάτων εντός 24 και 48 ωρών - Μεταφορά εγγράφων υψηλής ασφάλειας - Μεταφορά Δειγμάτων Αίματος, άλλων Βιολογικών ουσιών και Ραδιενεργών υλικών **Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης EN 14001: 2015, ABS** - Μεταφορά εγγράφων, μικροδεμάτων και δεμάτων εντός 24 και 48 ωρών

ISO 9001

Περιβαλλοντική Διαχείριση

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

CONQUEST OF THE FUTURE

Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ο Όμιλος Quest στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του, επικοινωνεί, συνεργάζεται και αλληλοεπιδρά με πολλές και διαφορετικές κοινωνικές ομάδες, που αποτελούν τα ενδιαφερόμενα μέρη του.

Ενδιαφερόμενα μέρη Ομίλου Quest

Οι κύριες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών τόσο του Ομίλου όσο και των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου, προέκυψαν από τον βαθμό/ μέγεθος της επίδρασής τους στη λειτουργία και τη βιωσιμότητα του Ομίλου και των Εταιρειών του, καθώς και από την επίδραση της λειτουργίας του Ομίλου και των Εταιρειών του σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος.

Επίδραση Ομίλου Quest - Ενδιαφερόμενα Μέρη

Επίδραση των Ενδιαφερομένων Μερών στη λειτουργία του Ομίλου Quest	Επίδραση της λειτουργίας του Ομίλου Quest στα Ενδιαφερόμενα Μέρη			
	Μεγάλη	Μέτρια	Ελάχιστη ή καθόλου	Άγνωστη
Μεγάλη	Κύρια Ενδιαφερόμενα Μέρη		Ενδιαφερόμενα Μέρη υψηλού ρίσκου για τον Όμιλο	
Μέτρια				
Ελάχιστη ή καθόλου	Ενδιαφερόμενα Μέρη υψηλής προτεραιότητας		Ενδιαφερόμενα Μέρη χαμηλής προτεραιότητας	
Άγνωστη				

Απαιτήσεις και Τρόποι Επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη			
Ενδιαφερόμενα Μέρη	Βασικές Απαιτήσεις & Τρόπος Απόκρισης Ομίλου Quest	Τρόπος Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΜΕΤΟΧΟΙ	Οι μέτοχοι ενδιαφέρονται για την ανάπτυξη και την εξέλιξη του Ομίλου Quest, για τη βιωσιμότητα, 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: Όμιλος	
		- Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων	
		- Ετήσια Γενική Συνέλευση	Ετήσια
		- Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης & Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	
		- Ανακοινώσεις ΧΑ	
		- Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών	Διαρκής
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: Όμιλος & Εταιρείες	
		- Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού	Διετής
		- Εσωτερικές συναντήσεις Διευθυντών, Managers, Προϊσταμένων	Ετήσια
		- Ενημερωτικές εκδηλώσεις	
		- Συνάντηση των Δ/ντων Συμβούλων	Μηνιαία
		- Διεταιρικές συναντήσεις	
		- Here we are - Διαδικτυακός τόπος για το ανθρώπινο δυναμικό	Διαρκής
		- Kyros (ηλεκτρονικό Bulleting Board)	
		- Emails τμήματος ανθρώπινου δυναμικού	
		- Ηλεκτρονικό Πρόγραμμα Εξυπηρέτησης, Ανάπτυξης και Αξιολόγησης Ανθρώπινου Δυναμικού Orion	
		- Ηλεκτρονική διαδικασία υποβολής ιδεών και προτάσεων	
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	Διαρκής
		- Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών/Call Centers	
		- Help Desk Τεχνικής Εξυπηρέτησης	
		- Τμήμα Παραπόνων	
		- Ηλεκτρονική Επικοινωνία/Newsletters	
		- Έρευνες εικόνας	Ετήσια
		- Έρευνες Ικανοποίησης/Εξυπηρέτησης Πελατών	
		- Συναντήσεις	Ανά περίπτωση
		- Εκπαιδεύσεις/Εκδηλώσεις	
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 τους 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
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	Διαρκής/Ανά περίπτωση
		- Δελτία Τύπου	
		- Intranet εμπορικού δικτύου	
		- Ηλεκτρονική Επικοινωνία	
		- Έρευνα Ικανοποίησης Συνεργατών / Πρακτόρων	

ΜΜΕ	Τα ΜΜΕ επιθυμούν τη συστηματική και αξιόπιστη ενημέρωση για τις δραστηριότητες, τα αποτελέσματα και τις δράσεις του Ομίλου Quest. Τρόπος Απόκρισης: Συστηματική ανταπόκριση και επικοινωνία με τα ΜΜΕ. Καταμέτρηση της αποτελεσματικότητας των μέσων στην επικοινωνία.	Φορέας Επικοινωνίας: Όμιλος & Εταιρείες - Γραφείο Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων - Συνεντεύξεις/εκδηλώσεις για τον Τύπο - Ανακοινώσεις/Δελτία Τύπου/Διαφήμιση - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου και Εταιρειών	Διαρκής/Ανά περίπτωση
ΘΕΣΜΙΚΟΙ/ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ 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: Όμιλος & Εταιρείες - Συμμετοχή σε όργανα Φορέων και Οργανώσεων - Συμμετοχή σε συνέδρια και συνελεύσεις - Συμμετοχή σε Δημόσιες Διαβουλεύσεις - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest	Διαρκής/Ανά περίπτωση
ΧΡΗΜΑΤΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ 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: Όμιλος - Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων - Ετήσια Γενική Συνέλευση - Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης & Έκεση Βιώσιμης Ανάπτυξης	Ετήσια
		- Ανακοινώσεις ΧΑ - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών - Παρουσιάσεις σε Επενδυτικό Κοινό - Σύστημα διαχείρισης κινδύνων	Διαρκής/Ανά περίπτωση
ΕΠΙΧΕΙΡΗ-ΜΑΤΙΚΗ 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: Όμιλος & Εταιρείες - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών - Ενεργή συμμετοχή σε Επαγγελματικούς φορείς - Επιτροπές και δράσεις, Συμμετοχή σε Συνέδρια	Διαρκής
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

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης

Το 2018, με δεδομένο ότι δεν υπήρχε σημαντική διαφοροποίηση των συνθηκών και του περιβάλλοντος, όπου δραστηριοποιούνται οι εταιρείες του Ομίλου, δεν πραγματοποιήθηκε νέα ανάλυση ουσιαστικότητας θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης. Η Διοίκηση του Ομίλου επικύρωσε τα Ουσιαστικά Θέματα που προέκυψαν το 2017, ως ιδιαίτερα σημαντικά και για το 2018 και στοχεύει σε νέο κύκλο διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε σχέση με την ανάλυση ουσιαστικότητας το 2019.
Στην τελευταία ανάλυση ουσιαστικότητας (2017), ακολουθήθηκαν τα παρακάτω βήματα:

Αναγνώριση σημαντικών θεμάτων
Λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα και τη διαφορετικότητα των Εταιρειών του Ομίλου, στο πλαίσιο εσωτερικών συναντήσεων και διαδικασιών αναγνώρισης από εξωτερικές πηγές, καταγράφηκαν ανά εταιρεία τα θέματα τα οποία είτε συνδέονται με επιδράσεις της σε ενδιαφερόμενα μέρη εντός και εκτός του Ομίλου, είτε έχουν οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου αλλά και ευρύτερα, στο πλαίσιο των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.
Η διαδικασία αυτή βασίστηκε στις Αρχές GRI της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών και του Πλαισίου Βιωσιμότητας. Μέσω αυτής της διαδικασίας καταγράφηκαν 22 αναγνωρισμένα θέματα, τα οποία και ιεραρχήθηκαν (βλ. παρακάτω).

Ιεράρχηση και επιλογή Ουσιαστικών Θεμάτων
Στο στάδιο αυτό, πραγματοποιήθηκε η ιεράρχηση των αναγνωρισμένων θεμάτων, προκειμένου να προσδιοριστούν τα Ουσιαστικά Θέματα που θα συμπεριληφθούν στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης. Τα θέματα αυτά αποτέλεσαν τους πυλώνες της στρατηγικής του Ομίλου για τα έτη 2017-2018, σύμφωνα με τις αξιολογήσεις των Κύριων Ενδιαφερόμενων μερών του.
Πιο αναλυτικά, τα αναγνωρισμένα θέματα ιεραρχήθηκαν σύμφωνα με τις Αρχές των Προτύπων GRI της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών και της Ουσιαστικότητας έναντι των εξής κριτηρίων:

- Τη σημασία των επιδράσεών τους στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.
- Τη σημασία των επιδράσεών τους, στο επιχειρηματικό μοντέλο, τη φήμη και την ικανότητα του Ομίλου Quest να επιτύχει τους στόχους του.
- Το κατά πόσο επηρεάζουν σημαντικά την κρίση και τις αποφάσεις των ενδιαφερόμενων μερών.

Τα 12 πρώτα στη λίστα αξιολόγησης και ιεράρχησης, επιλέχθηκαν ως τα Ουσιαστικά Θέματα που θα αναπτυχθούν στην Έκθεση.

- **Κανονιστική συμμόρφωση**
- **Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς**
- **Προστασία προσωπικών δεδομένων**
- **Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων**
- **Οικονομική επίδοση**
- **Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων**
- **Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού**
- **Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία**
- **Υγεία, ασφάλεια και ευεξία εργαζομένων**
- **Ικανοποίηση, υγεία και ασφάλεια πελατών**
- **Απασχόληση**
- **Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια**

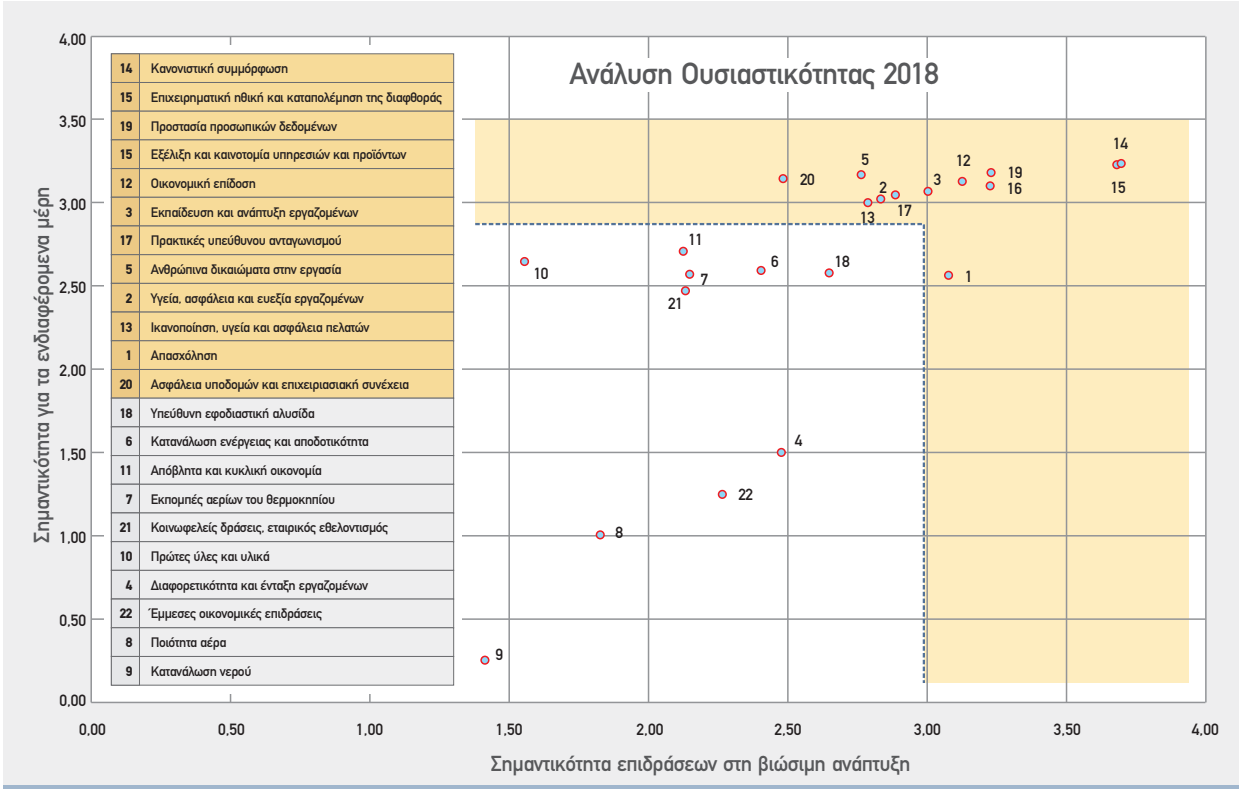
Για τα θέματα αυτά, έχουν οριστεί τα όρια επίδρασης, το ποιος δηλαδή προκαλεί την επίδραση για το καθένα, αλλά και το πώς ο Όμιλος εμπλέκεται με αυτές τις επιδράσεις.

Επικύρωση των Ουσιαστικών Θεμάτων

Η επικύρωση των Ουσιαστικών Θεμάτων έγινε από τη Διοίκηση του Ομίλου και τις Διοικήσεις των Εταιρειών Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS, με στόχο την ισορροπημένη παρουσίαση αυτών και την εξασφάλιση της αποτύπωσης τόσο των θετικών όσο και των αρνητικών επιδράσεών τους.

Σημειώνεται πως κατά την επικύρωση των Ουσιαστικών Θεμάτων, επιλέχθηκαν από τις Διοικήσεις των εταιρειών και του Ομίλου τα εξής:

- τα θέματα "Επιχειρηματική ηθική και Καταπολέμηση της Διαφθοράς" και "Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού" να παρουσιαστούν μαζί υπό τον τίτλο "Επιχειρηματική Ηθική και Καταπολέμηση της Διαφθοράς και Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού".
- τα θέματα "Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία" και "Απασχόληση" να παρουσιαστούν μαζί υπό τον τίτλο "Ανθρώπινα Δικαιώματα στην εργασία και Απασχόληση".
- το θέμα "Ικανοποίηση, υγεία και ασφάλεια πελατών" να μετονομαστεί σε "Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών, υγεία και ασφάλεια πελατών".



Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

Την 1η Ιανουαρίου 2016, τέθηκαν επισήμως σε ισχύ οι 17 Στόχοι Βιώσιμοι Ανάπτυξης της Ατζέντας για Βιώσιμη Ανάπτυξη 2030, οι οποίοι είχαν υιοθετηθεί από ηγέτες του κόσμου τον Σεπτέμβριο του 2015 σε μια ιστορική Σύνοδο Κορυφής του Ο.Η.Ε. Μέσω αυτών των νέων Στόχων, οι χώρες θα ξεκινήσουν προσπάθειες για την εξάλειψη κάθε μορφής φτώχειας, την καταπολέμηση των ανισοτήτων και την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, διασφαλίζοντας πως κανείς δε μένει στο περιθώριο.
Χρησιμοποιήσαμε αυτούς τους 17 Στόχους για προσδιορίσουμε με ένα πιο κατανοητό και διαδεδομένο τρόπο τις επιδράσεις που έχει ο Όμιλος μας στη βιώσιμη ανάπτυξη των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται. Η σύνδεση ουσιαστικών θεμάτων και με τους Στόχους παρουσιάζεται στις σελίδες 111-112.

АГОРА
QUESTIONING THE ORDINARY

Αγορά

Στο Κεφάλαιο αυτό περιγράφονται τα Ουσιαστικά θέματα που άπτονται της Ενότητας "Αγορά". Τα θέματα αυτά προσεγγίζονται είτε ενιαία για όλες τις εταιρείες με Ομιλικές Πολιτικές και πρωτοβουλίες, είτε από κάθε εταιρεία με εξειδικευμένες δράσεις.

Όμιλος Quest

Ουσιαστικό θέμα

Οικονομική επίδοση

Ο Όμιλος Quest, δεδομένης της οικονομικής κατάστασης της χώρας, στρατηγικά επιδιώκει τη βιωσιμότητα των οικονομικών του μεγεθών και - όπου αυτό είναι εφικτό - 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 νοητικού κεφαλαίου, με την αξιοποίηση εξαίρετων Ελλήνων επαγγελματιών, ενώ παράλληλα μεταφέρεται και διαχέεται γνώση στην τοπική αγορά.

Εκτός από τις σημαντικές επιδράσεις που έχει το θέμα της Οικονομικής Επίδοσης στο επιχειρηματικό μοντέλο, τη φήμη και την ικανότητα του Ομίλου να επιτύχει τους στόχους του, αποτελεί ουσιαστικό θέμα και για τα ενδιαφερόμενα μέρη και αποτελεί και βασικό μέρος της βιώσιμης ανάπτυξής του.

Στη συνέχεια του κεφαλαίου, παρουσιάζονται επιπλέον πληροφορίες για το πώς προσεγγίζουν το θέμα (και όπου είναι εφαρμόσιμο) με τα σχετικά αποτελέσματα, οι εταιρείες του Ομίλου που εμπίπτουν στο εύρος της παρούσας έκθεσης.

Πώς το διαχειριζόμαστε

Λαμβάνοντας υπόψη ότι περίπου το 84% των εσόδων του Ομίλου Quest για το 2018 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 τον περιορισμό του πιστωτικού κινδύνου και την παραγωγή, με σταδιακή βελτίωση θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών.

Οι βασικοί στόχοι και προτεραιότητες του Ομίλου Quest για το 2019 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 στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Η σταδιακή απο-επένδυση από χαμηλής απόδοσης περιουσιακά στοιχεία.
- Η πραγματοποίηση σημαντικών επενδύσεων για την υποστήριξη της περαιτέρω ανάπτυξης των εργασιών του.
- Η ανάπτυξη σε παρεμφερείς ή/και νέες δραστηριότητες, κυρίως μέσω εξαγορών.
- Η διεύρυνση των δραστηριοτήτων των εταιρειών - και ιδιαίτερα της Uni Systems - στο εξωτερικό αποβλέποντας στην αύξηση του ποσού των εσόδων τους από ξένες αγορές.

Αναφορικά με τις προοπτικές του Ομίλου για το 2019, οι κύριοι άξονες ανάπτυξης των εσόδων εκτιμάται ότι θα προέλθουν από τις υπηρεσίες πληροφορικής στο εξωτερικό (Ευρωπαϊκή Ένωση), τις υπηρεσίες που σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο, αλλά και την ανάπτυξη σε νέα προϊόντα τεχνολογίας καθώς και τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειες. Με την προϋπόθεση της σταθερότητας στην ελληνική οικονομία, εκτιμάται ότι ο Όμιλος Quest στο σύνολό του - κατά το 2019 - θα παρουσιάσει ήπια

ανάπτυξη των εσόδων του και σταθερότητα στην καθαρή κερδοφορία του από τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες, καθώς και θετικές λειτουργικές ταμειακές ροές.

Κάθε εταιρεία του Ομίλου, ανάλογα με την δραστηριότητά της έχει αναπτύξει και υλοποιεί ένα σχέδιο δράσης, με στόχο την ανάπτυξη και τη διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά.

Ηγετική θέση στην αγορά

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 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 της. Έχει έγκαιρα τοποθετηθεί σε νέες περιοχές, όπως οι υπηρεσίες Cloud και προσδοκά να πρωταγωνιστήσει και στη νέα εποχή του "Everything as a Service". Παράλληλα επενδύει στον τομέα του Mobility και των Διασυνδεδεμένων Συσκευών, οδηγώντας την αγορά στη νέα εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Η Uni Systems, εξελισσόμενη διαρκώς, βρίσκεται στην κορυφή της αγοράς Πληροφορικής στην Ελλάδα και σταθερά ανάμεσα στους μεγαλύτερους Systems Integrators της χώρας, όπως αποτυπώνεται στις αναλύσεις μεγάλου διεθνή οίκου αναλύσεων. Η Εταιρεία διατηρεί μεγάλο μερίδιο στον Τραπεζικό και Χρηματοοικονομικό τομέα, πελατειακή βάση στο σύνολο των τηλεπικοινωνιακών παρόχων της εγχώριας αγοράς και σε ιδιωτικές επιχειρήσεις που συγκαταλέγονται στις 500 μεγαλύτερες της ελληνικής αγοράς. Παράλληλα, αναπτύσσεται σταθερά στο εξωτερικό, με κύρια αγορά τους Οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης (π.χ. European Securities and Markets Authority, European Banking Authority, EU Agency for Railways), από όπου προέρχεται πλέον το 41% των συνολικών ετησίων εσόδων της.

Η iSquare, επίσημος διανομέας Apple για Ελλάδα και Κύπρο, αναπτύσσεται συνεχώς, ενώ φέτος ξεπέρασε τα 100 εκ. ευρώ κύκλο εργασιών. Η εταιρεία αναβαθμίζει διαρκώς τα σημεία λιανικής πώλησης εγκαθιστώντας ειδικές περιοχές Apple (Apple Retail Programs) με τη συνεργασία της ίδιας της Apple, αναπτύσσει το δίκτυο καταστημάτων iStorm και διευρύνει της υπηρεσίες της, αυξάνοντας σημαντικά τα μερίδια αγοράς της.

Τέλος η ACS, παρέμεινε και το 2018 ηγέτιδα στην αγορά των ταχυμεταφορών, διατηρώντας τη διαφορά της από τους ανταγωνιστές της και παράλληλα διατήρησε και το μερίδιό της στην αγορά των απλών ταχυδρομικών υπηρεσιών. Επίσης, το 2018 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.

Ενίσχυση φήμης

Η ενίσχυση της φήμης και της εταιρικής 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 Βιώσιμης Ανάπτυξης 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.

Η Επίδοσή μας

Ο Όμιλος Quest κατά το 2018 είχε θετική πορεία και βελτίωση στα οικονομικά του μεγέθη. Ειδικότερα:

Κατά το 2018, σε ενοποιημένο επίπεδο, τα έσοδα διαμορφώθηκαν σε € 498 εκατ. σημειώνοντας αύξηση 14% σε σχέση με το 2017. Τα κέρδη προ τόκων, φόρων, αποσβέσεων και επενδυτικών αποτελεσμάτων διαμορφώθηκαν σε € 33,9 εκατ. (χαμηλότερα κατά 13,6% από το 2017) ενώ η μεταβολή οφείλεται κυρίως στους όρους της ανανέωσης της συμφωνίας του κλάδου Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (Cardlink) με τις τράπεζες η οποία είχε επίδραση στο EBITDA περίπου € 13,6 εκατ. Τα κέρδη προ φόρων (EBT) ανήλθαν σε € 24,1 εκατ. (υψηλότερα κατά 59,6% από το 2017), ενώ τα κέρδη μετά από φόρους και δικαιώματα μειοψηφίας (EAT after NCI) ανήλθαν σε € 18,8 εκατ. (έναντι € 6,3 εκατ. το 2017).

Επιπρόσθετα, παρά τη σημαντική ανάπτυξη των πωλήσεων και εργασιών των Ομίλου επιτεύχθηκε σημαντική βελτίωση στο απαιτούμενο κεφάλαιο κίνησης κατά περίπου €24 εκατ. Ο συνδυασμός της καλής οργανικής κερδοφορίας και της βελτίωσης του κεφαλαίου κίνησης οδήγησε σε σημαντική βελτίωση κατά περίπου € 30 εκατ. στην ταμειακή θέση του Ομίλου όπου τα καθαρά ταμειακά διαθέσιμα στο τέλος του 2018 διαμορφώθηκαν σε € 25,7 εκατ. έναντι καθαρής δανειακής θέσης €(4,5) εκατ. στο τέλος του 2017. Τέλος, οι καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες ανήλθαν σε €52,4 εκατ.

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Χρήσης 2018, 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 2018 και 2017.

Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου και ο Συντελεστής μόχλευσης στις 31/12/2018 και 31/12/2017 αντίστοιχα, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης του Ομίλου

Quest Συμμετοχών (Ενοποιημένα Στοιχεία) (€ x 1.000)	31/12/2017	31/12/2018
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	52.447	37.441
Μείον:		
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα	(47.937)	(63.164)
Καθαρό ποσό δανεισμού / (ταμειακών διαθεσίμων και ισοδυνάμων)	**4.510**	**(25.722)**
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	**128.730**	**140.173**
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	**133.239**	**114.450**
Συντελεστής μόχλευσης	**3,38%**	**-22,47%**

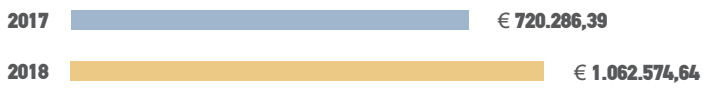
Στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017, από λάθος αναφέρονταν ως Σύνολο ιδίων κεφαλαίων το ποσό των 4.509 (€ x 1.000), αντί του ορθού 128.730 (€ x 1.000) που αναφέρεται στην τρέχουσα έκθεση.

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται[7]

Ενοποιημένα Στοιχεία (€ x 1.000)[1]		2017	2018
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα[2]	438.606	501.703
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη[3]	367.653	360.727
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων[4]	60.580	67.506
	Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	4.224	4.926
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς[5]	11.470	7.734
	Κοινωνικές επενδύσεις[6]	572	630

1. Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα προέρχονται από τις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις της χρήσης 2018 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.

Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά του Ομίλου Quest



Το σύνολο της Κοινωνικής Συνεισφοράς του Ομίλου Quest σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε μετρητά για το 2018 ανέρχεται στο ποσό των €**1.062.574,64** έναντι ποσού €720.286,39 το 2017. Η αυξημένη δαπάνη, οφείλεται στη σημαντική αρωγή όλων των εταιρειών στους πυροπαθείς της Αττικής, καθώς και στις αυξημένες ανάγκες των συνεργαζόμενων με την ACS μη κερδοσκοπικών οργανώσεων και στην κάλυψη έκτακτων αναγκών των συνεργαζόμενων ΜΚΟ κατά το 2018.

Καταβολή Φόρων και Εισφορών

	2017	2018
Καταβολή ΦΠΑ	36.677	24.825
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	17.133	18.585
Καταβολή ΦΜΥ	6.597	7.333
Καταβολή λοιπών φόρων	10.673	9.813
Σύνολο	71.081	60.556

Η μείωση του καταβληθέντος ΦΠΑ οφείλεται στην αλλαγή της νομοθεσίας σχετικά με την 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												
Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα έχουν εκφραστεί σε χιλιάδες ευρώ	Info Quest Technologies		Uni Systems		ACS		iSquare		iStorm		Όμιλος Quest	Σύνολο
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Σύνολο πωλήσεων	124.773	155.781	84.000	90.205	98.934	102.591	84.088	106.545	18.598	19.127	436.449	497.680
Πωλήσεις στο εξωτερικό	4.183	6.666	33.383	37.436	5.366	4.636	23.611	28.597	3.834	4.363	70.676	82.751
Πωλήσεις στο εξωτερικό ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων	3,35%	4,28%	39,74%	41,50%	5,42%	4,52%	28,08%	26,84%	20,61%	22,81%	16,19%	16,63%
Πωλήσεις στο δημόσιο	13	17	17.078	8.452	2.257	1.917	0	0	0	80	19.348	10.386
Πωλήσεις στο δημόσιο ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων	0,01%	0,01%	20,33%	9,37%	2,28%	1,87%	0,00%	0,00%	0,00%	0,42%	4,43%	2,09%

Δείκτες Επίδοσης Ομίλου 2018

Για το 2018 οι στόχοι που είχε θέσει ο Όμιλος αφορούσαν συνολικά στον ενοποιημένο κύκλο εργασιών και τα παρακάτω μεγέθη:

• ROE Ομίλου > 15% (απόδοση σε ίδια κεφάλαια από συνεχιζόμενες δραστηριότητες - EBT / Equity, ROE - Return on Equity) (excl. Capital gains & impairments).	• Ο στόχος επετεύχθη. Ο Όμιλος κατά το 2018 επέτυχε ROE 17%. Σημειώνεται ότι στο Επικαιροποιημένο Στρατηγικό Πλάνο έχει τεθεί ο στόχος ROE περίπου 20% το 2022.
• Διατήρηση της κερδοφορίας και επίτευξη περιθωρίου κέρδους EBT Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες > 5% (excl. Capital gains & impairments).	• Ο στόχος επετεύχθη. Ο Όμιλος επέτυχε περιθώριο κέρδους EBT από συνεχιζόμενες δραστηριότητες 5,03% (excl. Capital gains & impairments).
• Διατήρηση ή/και μικρή αύξηση κατά 5% των πωλήσεων Ομίλου σε νέες αγορές (εξωτερικό).	• Ο στόχος επετεύχθη. Ο Όμιλος επέτυχε αύξηση των πωλήσεων από το εξωτερικό κατά περίπου 17%.

Το 2018 ήταν μία καλή χρονιά για τον Όμιλο, με - επίτευξη των στόχων σε όλους τους δείκτες.

Στόχοι Ομίλου 2019

Κύριος στόχος για το 2019 αποτελεί η διατήρηση των μεγεθών κερδοφορίας και εφόσον είναι εφικτό η περαιτέρω βελτίωση των δεικτών, σε συμφωνία και με το Επικαιροποιημένο Στρατηγικό πενταετές Πλάνο του Ομίλου (2018-2022). Στο πλαίσιο των παραπάνω, οι Στόχοι για το 2019 διαμορφώνονται ως ακολούθως:

- ROE Ομίλου > 16% (απόδοση σε ίδια κεφάλαια από συνεχιζόμενες δραστηριότητες - EBT / Equity, ROE – Return on Equity) (excl. Capital gains & impairments). Σημειώνεται ότι στο Επικαιροποιημένο Στρατηγικό Πλάνο έχει τεθεί ο στόχος ROE περίπου 20% το 2022.
- Διατήρηση της κερδοφορίας και του περιθωρίου κέρδους EBT Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες στα επίπεδα του 2018 (excl. Capital gains & impairments).
- Διατήρηση ή/και μικρή αύξηση κατά 5% των πωλήσεων Ομίλου σε νέες αγορές (εξωτερικό).

Ουσιαστικό θέμα

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Η ικανοποίηση των πελατών είναι ένα από τα κύρια συστατικά που μπορούν να εγγυηθούν τη μακρόχρονη πορεία και επιτυχία του Ομίλου και την ευημερία των εταιρειών του. Εκτός από τις σημαντικές επιδράσεις που έχει το θέμα της ικανοποίησης και εξυπηρέτησης των πελατών στο επιχειρηματικό μοντέλο, τη φήμη και την ικανότητα του Ομίλου να επιτύχει τους στόχους του, είναι υψηλής σημασίας για τα ενδιαφερόμενα μέρη του, δημιουργώντας επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη των αγορών και των χωρών, όπου δραστηριοποιούνται οι θυγατρικές του Ομίλου.

Πώς το διαχειριζόμαστε

Ο Όμιλος Quest και οι εταιρείες του έχουν θέσει ως πρώτη προτεραιότητα την καλή εξυπηρέτηση και την πλήρη ικανοποίηση των πελατών τους. Αυτό εκφράζεται μέσα από τη διατύπωση της Αποστολής του Ομίλου, των Αρχών και των Αξιών του, καθώς και από την Πολιτική Ποιότητας που εφαρμόζεται σε όλες τις εταιρείες.

Η Πολιτική Ποιότητας εκφράζει τη βούληση της Διοίκησης για την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και καινοτόμων, ασφαλών και λειτουργικών προϊόντων και την πιστοποίηση των κρίσιμων λειτουργιών των εταιρειών με Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας.

Σημαντική κατεύθυνση επίσης της Πολιτικής Ποιότητας του

Ομίλου είναι η υιοθέτηση του Οδηγού βιώσιμης επίτευξης των ποιοτικών στόχων (ISO 9004:2018), με τις οδηγίες του οποίου δημιουργείται η κουλτούρα και η καθημερινή πρακτική της εστίασης στους πελάτες, της ενεργού συμμετοχής των εργαζομένων σε δράσεις βελτίωσης και καινοτομίας, της αυτοαξιολόγησης και της συνεχούς βελτίωσης όλων των λειτουργιών της εταιρείας.

Το προσδοκώμενο επίπεδο ικανοποίησης και εξυπηρέτησης των πελατών, επιτυγχάνεται από τη συνεχή επένδυση στην παροχή καινοτομικών λύσεων, προϊόντων και υπηρεσιών, τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη συνεχή βελτίωση των υποδομών που οδηγούν στη λειτουργική αριστεία, τον αυστηρό ποιοτικό έλεγχο για την κάλυψη των προδιαγραφών προϊόντων και υπηρεσιών ως προς την υγεία και ασφάλεια των πελατών, τα μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος και την ολοκληρωμένη και υπεύθυνη ενημέρωση των πελατών. Ο Όμιλος συνεισφέρει ευρύτερα στη βιώσιμη ανάπτυξη μέσω των επιδράσεών του στον ψηφιακό μετασχηματισμό, καθώς και στις αρχές της υπεύθυνης παραγωγής και κατανάλωσης.
Οι εταιρείες του Ομίλου Quest επενδύουν συστηματικά στη βελτίωση της εξυπηρέτησης και της ικανοποίησης των πελατών μέσα από ένα σύνολο πολιτικών, αρχών, δεσμεύσεων και διαδικασιών, που πηγάζουν από την Πολιτική Ποιότητας του Ομίλου, ενώ εφαρμόζουν σύστημα διασφάλισης ποιότητας σε συμφωνία με το διεθνές πρότυπο ISO 9001: 2015.
Στη συνέχεια του κεφαλαίου, παρουσιάζονται επιπλέον πληροφορίες για το πώς προσεγγίζουν το θέμα (και όπου είναι εφαρμόσιμο) με τα σχετικά αποτελέσματα, οι εταιρείες του Ομίλου που εμπίπτουν στο εύρος της παρούσας έκθεσης.

Η Επίδοσή μας

Οι επενδύσεις και οι δράσεις που πραγματοποιούνται σε σταθερή και συστηματική βάση στον τομέα της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών, έχουν καλλιεργήσει την ανάλογη κουλτούρα στο ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου, το οποίο δρα πάντοτε με γνώμονα την καλύτερη δυνατή εμπειρία του πελάτη. Κατά το 2018, δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με κανονισμούς ή εθελοντικούς κώδικες που να αφορούσαν τις επιδράσεις των προϊόντων και υπηρεσιών του Ομίλου και των εταιρειών του στην υγεία και την ασφάλεια.
Δείκτες εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών παρακολουθούνται συστηματικά σε κάθε Εταιρεία και αναλύονται ακολούθως.

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ουσιαστικό θέμα

Η εξέλιξη υπηρεσιών και προϊόντων και η καινοτομία αποτελούν το κύριο συστατικό του επιχειρηματικού μοντέλου για την ανάπτυξη, τη φήμη και την ικανότητα του Ομίλου Quest να επιτύχει τους στόχους του. Καθ' όλη τη διάρκεια της μακράς του πορείας ο Όμιλος χαρακτηρίζεται από καινοτόμες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες, όσο και από συνεχείς εξελίξεις στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει.
Ο Όμιλος έχει υλοποιήσει μερικά από τα πλέον πρωτοποριακά και επιτυχημένα έργα Πληροφορικής για πλήθος Οργανισμών, έχοντας συμβάλλει στην ανάπτυξη, τον εκσυγχρονισμό και την ανταγωνιστικότητα αυτών και ολόκληρης της χώρας.
Παράλληλα, έχει δημιουργήσει σημαντικές τομές στην αγορά με πρωτοπόρες εμπορικές και λειτουργικές κινήσεις, όπως για παράδειγμα η ανάπτυξη του πρώτου οργανωμένου δικτύου μεταπωλητών πληροφορικής τη δεκαετία του '80, η υλοποίηση αυτοματοποιημένου συστήματος ηλεκτρονικών αγορών B2B για τους συνεργάτες, ήδη από το 2000 και η πλατφόρμα παροχής συνδρομητικών υπηρεσιών www.QuestonCloud.com.
Η καινοτομία είναι το μέσο για να ανταπεξέλθει ο Όμιλος και οι εταιρείες του στις προκλήσεις και ευκαιρίες της νέας παγκόσμιας ψηφιακής αγοράς, με όσο το δυνατό καλύτερο τρόπο, με σκοπό τη μείωση του κόστους παραγωγής, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της κερδοφορίας, τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της εμπειρίας εξυπηρέτησης του πελάτη, τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, την οικονομική ευρωστία, καθώς και την ενίσχυση της θέσης κάθε εταιρείας στην αγορά.
Ως αποτέλεσμα της προσέγγισης συνεχούς επιδίωξης και αξιοποίησης της καινοτομίας, οι πελάτες του Οργανισμού και η εγχώρια αγορά και κοινωνία ευρύτερα, απολαμβάνουν πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες που τους καθιστούν περισσότερο ανταγωνιστικούς και καινοτόμους στο πεδίο δραστηριότητάς τους. Αντίστοιχα το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου έχει τη δυνατότητα να εξελίσσεται συνεχώς, ευρισκόμενο σε ένα ανοικτό περιβάλλον, με διεθνείς διασυνδέσεις και προοπτική και επάρκεια πόρων, που ευνοεί την καινοτομική σκέψη, θέτοντας υψηλούς στόχους και προκλήσεις.
Στη συνέχεια του κεφαλαίου, παρουσιάζονται επιπλέον πληροφορίες για το πώς προσεγγίζουν το θέμα (και όπου είναι εφαρμόσιμο) με τα σχετικά αποτελέσματα, οι εταιρείες του Ομίλου που εμπίπτουν στο εύρος της παρούσας έκθεσης.

Πώς το διαχειριζόμαστε

Ο Όμιλος Quest διερευνά συστηματικά τις εξελίξεις της αγοράς, επενδύει στον σχεδιασμό νέων προϊόντων/υπηρεσιών και δίνει κίνητρα στους εργαζομένους του να καταθέτουν ιδέες.
Εφαρμόζεται η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας που παρέχει τη φιλοσοφία και το όχημα για τη διευκόλυνση του μετασχηματισμού των νέων ιδεών σε αναβαθμισμένα προϊόντα, υπηρεσίες και χρησιμοποιείται ως πηγή για τη δημιουργία δράσεων καινοτομίας.
Με πρωτοβουλία της Quest Holdings συστάθηκαν το 2018 cross-functional ομάδες με τη συμμετοχή στελεχών από όλες τις Εταιρείες, οι οποίες θα εξετάσουν αναλυτικότερα θέματα όπως Digital Transformation, Agility και Καινοτομία.
Επιπρόσθετα, η Διοίκηση του Ομίλου Quest κατά το 2019 προγραμματίζει Δράσεις σχετικές με την Ανάπτυξη της Κουλτούρας καινοτομίας καθώς και να αναπτύξει Πολιτική Καινοτομίας, ώστε να καθοριστεί το πλαίσιο για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση περαιτέρω δράσεων καινοτομίας από τις εταιρείες του Ομίλου.

Στρατηγική Business Development

Οι ομάδες Στρατηγικής και Business Development των εταιρειών ολοκλήρωσαν εντός του 2018 την επικαιροποίηση των Στρατηγικών - Επιχειρησιακών Πλάνων (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 ομάδα New Business Development (NBD) της μητρικής εταιρείας προχώρησε εντός του 2018 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.

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.
Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε λαμβάνοντας υπόψη τα βασικά δομικά στοιχεία του Ψηφιακού Μετασχηματισμού που αφορούν α) την εμπειρία του πελάτη (Customer Experience), β) την επιχειρησιακή διαδικασία (Operational Process), γ) το επιχειρησιακό μοντέλο (Business Model) καθώς και τις απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες (Digital Capabilities).
Η διαδικασία ξεκίνησε τον Φεβρουάριο του 2018 και περιελάμβανε -μεταξύ άλλων- τη συγκέντρωση και αποστολή ενημερωτικού υλικού αναφορικά με τις βέλτιστες πρακτικές, την ανταλλαγή πληροφοριών και τον καθορισμό προτεραιοτήτων, συζήτηση – αξιολόγηση εσωτερικά ανά εταιρεία και συμπλήρωση των υφιστάμενων και σχεδιαζόμενων δράσεων βάσει προτύπου. Τέλος, πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση από τα μέλη της ομάδας επί του συνόλου των δράσεων βάσει σημαντικότητας, επείγοντος και απαιτούμενης προσπάθειας με στόχο την ανάδειξη λίστας προτεραιοτήτων για τις σχεδιαζόμενες δράσεις Ψηφιακού Μετασχηματισμού που θα προταθούν στην διοίκηση προς υλοποίηση.
Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των εταιρειών του Ομίλου υλοποιούνται σε κάθε εταιρεία, σημαντικά έργα ψηφιοποίησης λειτουργιών/διαδικασιών και εξυπηρέτησης του πελάτη. Επιπλέον από την ομάδα έργου τέθηκε ως προτεραιότητα το κοινό έργο της ψηφιοποίησης της ροής εγκρίσεων δαπανών και της διαχείρισης συμβάσεων και υπογραφών σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Η έναρξη του σχεδιασμού του έργου έγινε το 2018 και το έργο θα υλοποιηθεί κατά το 2019-2020.

Καινοτομία

Με στόχο την ενίσχυση της καινοτομίας και με έμφαση στη βιώσιμη ανάπτυξη συστάθηκε μια διερευνητική / προπαρασκευαστική ομάδα σε επίπεδο Quest Holdings για τον σχεδιασμό ενός σχετικού πλάνου δράσεων με τις ακόλουθες κατευθυντήριες γραμμές:
- Την ενσωμάτωση της καινοτομίας στη στρατηγική / επιχειρηματική και εταιρική ανάπτυξη του Ομίλου και της συνολικής νοοτροπίας και της κουλτούρας του οργανισμού.
- Τη διερεύνηση και αξιοποίηση όπου είναι εφικτό εργαλείων χρηματοδότησης για τη χρηματοδότηση πρωτοβουλιών Έρευνας και Ανάπτυξης, καθώς και καινοτομίας.
- Την αξιοποίηση συνεργειών και συμπόρευση με άλλες πρωτοβουλίες του Ομίλου (g2G, ψηφιακό μετασχηματισμό, talent management, ηγεσία κ.λπ.).
- Τη χρήση στο μέτρο του δυνατού, των υφιστάμενων δομών και ομάδων.
- Τη δικτύωση και να συνεργασία με εξωτερικούς φορείς.

Η βασική δομή της διερευνητικής/προπαρασκευαστικής ομάδας καινοτομίας σε επίπεδο Ομίλου στηρίζεται στα μέλη υφιστάμενων Ομάδων, όπως της Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού της Quest Συμμετοχών και μέλη τμημάτων Business Development/Digital Transformation.
Στόχος της ομάδας είναι η αξιολόγηση της τρέχουσας κατάστασης η περαιτέρω ανάπτυξη και λεπτομερής περιγραφή της στρατηγικής και του πλαισίου καινοτομίας του Ομίλου, η ανάπτυξη αρχικών πλαισίων για τα είδη καινοτομίας και βέλτιστων πρακτικών για ολόκληρο τον Όμιλο και για τις θυγατρικές εταιρείες. Παράλληλα, η ομάδα καλείται να συντονίσει τις πρωτοβουλίες ομαδικής καινοτομίας, να διευκολύνει την ανάπτυξη του πλαισίου καινοτομίας στον Όμιλο, να εντοπίσει βασικούς τομείς για μελλοντική εστίαση και να διερευνήσει ευκαιρίες χρηματοδότησης και συνεργασίας με εξωτερικούς φορείς. Τέλος, η ομάδα αυτή θα αξιολογήσει την εφαρμογή του συνόλου του προγράμματος καινοτομίας που θα εκπονηθεί.
Το 2019 ο Όμιλος θα προχωρήσει και σε συγκεκριμένες δράσεις, όπως η επαφή των εταιρειών με Πανεπιστημιακά Ιδρύματα και Εργαστήρια που προάγουν την Έρευνα σε τομείς σχετικούς με τα ενδιαφέροντα των εταιρειών, ενώ για το Β΄ εξάμηνο προγραμματίζεται αξιολόγηση και σχεδιασμός νέων δράσεων.

Ουσιαστικό θέμα

Κανονιστική Συμμόρφωση

Για τον Όμιλο Quest η απόλυτη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία, καθώς και τις εφαρμοστέες, βάσει σχετικών αποφάσεων των αρμόδιων εταιρικών οργάνων, πολιτικές και διαδικασίες, αποτελεί αδιαπραγμάτευτη αξία. 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.

Πώς το διαχειριζόμαστε

Ο Όμιλος λειτουργεί με βάση την κείμενη νομοθεσία, η δε Quest Συμμετοχών (μητρική εταιρεία του Ομίλου) ως εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών εφαρμόζει την κείμενη νομοθεσία που διέπει τις εισηγμένες επιχειρήσεις και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της, σύμφωνα με 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.

Η Επίδοσή μας

Ο Όμιλος έχει θέσει ως στόχο μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στην κείμενη νομοθεσία. Αυτός ο στόχος έχει επιτευχθεί για το 2018, δεδομένου ιδίως ότι δεν υπάρχουν υποθέσεις σε εκκρεμοδικία σε βάρος των Εταιρειών του Ομίλου και δεν έχουν επιβληθεί πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις για παραβάσεις της νομοθεσίας. Ο ίδιος στόχος παραμένει και για το 2019.

Ουσιαστικό θέμα

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς / Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού

Για τον Όμιλο Quest, το υπεύθυνο επιχειρείν αποτελεί μία ακόμη απόλυτη αξία, άρρηκτα συνυφασμένη με το επιχειρηματικό μοντέλο, την ιστορία, τη φήμη και την ικανότητά του να επιτυγχάνει τους στόχους του.
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.

Πώς το διαχειριζόμαστε

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 εταιρική ευθύνη.
- 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.

Το 2016 καταρτίσθηκε και εγκρίθηκε από τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών του Ομίλου η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας. 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 / η 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. Είναι αδιανόητη οποιαδήποτε καταβολή σε είδος ή χρήμα, σε πρόσωπο ή φορέα για τη διευκόλυνση ή διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων των Εταιρειών, 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.

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 εφαρμογής της.

Επίσης, το 2017 εγκρίθηκε από τα Διοικητικά Συμβούλια της Quest Συμμετοχών και των εταιρειών του Ομίλου, η Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία 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).

Η Επίδοσή μας

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.

Ο Όμιλος έχει θέσει ως στόχο μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας από τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.

Αυτός ο στόχος έχει επιτευχθεί για το 2018, δεδομένου ότι δεν υπάρχουν σχετικές υποθέσεις σε εκκρεμοδικία συνεπεία μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία σε βάρος των Εταιρειών του Ομίλου και δεν έχουν επιβληθεί πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις για παραβάσεις της ως άνω νομοθεσίας. Επίσης, δεν υπήρξε καμία καταγγελία ή άλλη σχετική ενέργεια για κανένα από τα ως άνω θέματα ή εν εξελίξει διερεύνηση σχετικής καταγγελίας.
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. Ο ίδιος στόχος παραμένει και για το 2019.

Ουσιαστικό θέμα

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Στη συνέχεια του κεφαλαίου, παρουσιάζονται επιπλέον πληροφορίες για το πώς προσεγγίζουν το θέμα, (και όπου είναι εφαρμόσιμο) με τα σχετικά αποτελέσματα, οι εταιρείες του Ομίλου που εμπίπτουν στο εύρος της παρούσας έκθεσης.

Ο Όμιλος Quest έδινε πάντοτε ιδιαίτερη βαρύτητα και προτεραιότητα στην προστασία των προσωπικών δεδομένων. Οποιαδήποτε διαρροή ή κακή χρήση προσωπικών δεδομένων πελατών, εργαζομένων ή συνεργατών έχει αναγνωρισθεί ότι θα έπληττε σημαντικά την αξιοπιστία και τη φήμη της εταιρείας που διέπραξε το σφάλμα, αλλά και όλου του Ομίλου, με αποτέλεσμα την άμεση, αλλά και την έμμεση και μακροχρόνια απώλεια εσόδων. Παράλληλα, θα μπορούσε να επιδράσει ευρύτερα στην κοινωνία, δημιουργώντας αρνητικές επιπτώσεις για πολίτες/εταιρείες, με ταυτόχρονη μείωση της εμπιστοσύνης στα τεχνολογικά συστήματα και στην οργάνωση των εταιρειών.
Τα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζονται οι εταιρείες του Ομίλου αφορούν στους εργαζόμενους, τους πελάτες, τους συνεργάτες τους και τους μετόχους της μητρικής εταιρείας. Οι εταιρείες αναθεωρούν συνεχώς τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τα προσωπικά δεδομένα που τους εμπιστεύονται τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά τις συναλλαγές μαζί τους και τις σχέσεις τους με αυτές, να προστατεύονται ολοκληρωμένα και η επεξεργασία τους να γίνεται μόνο για τον σκοπό για τον οποίο συλλέγονται και πληρούν τις προδιαγραφές τις σχετικής νομοθεσίας.

Πώς το διαχειριζόμαστε

Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών Ομίλου

Σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου η προστασία των προσωπικών δεδομένων κατοχυρώνεται μέσω της Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών, στην οποία περιλαμβάνονται οι πολιτικές προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Η Πολιτική αυτή, η οποία ακολουθεί τις αρχές του διεθνούς προτύπου ISO 27001:2013, εφαρμόζεται με επιτυχία για περισσότερα από 10 χρόνια.
Για την ασφαλέστερη εφαρμογή της Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών, το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου αξιοποιεί την υποδομή Data Center της Uni Systems, που πληροί τις αυστηρότερες διεθνείς προδιαγραφές.

Η εφαρμογή της Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών διασφαλίζεται με τις ανάλογες διαδικασίες και τον μηχανισμό ελέγχου. Η Διεύθυνση Ασφάλειας Πληροφοριών έχει την ευθύνη ανάπτυξης, εφαρμογής και αναθεώρησης της Πολιτικής και των αντίστοιχων διαδικασιών. Οι Πολιτικές και διαδικασίες δίνουν τις κατευθυντήριες γραμμές, τη μέθοδο εργασίας διαχείρισης προσωπικών δεδομένων και εφαρμόζονται από το σύνολο των εργαζομένων. Επίσης, γίνονται τακτικές εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις των εργαζομένων που διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα.

Συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε.

Κατά το 2018, οι εταιρείες του Ομίλου ακολούθησαν πρόγραμμα για τη συμμόρφωση τους με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, το οποίο αναβαθμίζεται και επικαιροποιείται συνεχώς ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εταιρείας.
Οι εταιρείες συμμορφώθηκαν με αναλυτικό χρονοδιάγραμμα και μεθοδολογία, με την υποστήριξη εξειδικευμένου συμβούλου. Σε συνεργασία και υπό τον συντονισμό του Data Protection Officer (DPO) του Ομίλου, σε κάθε εταιρεία ο αντίστοιχος Data Protection Officer (DPO) ανέλαβε την παρακολούθηση του έργου. Με την ολοκλήρωση, όλες οι εταιρείες του Ομίλου έχουν περιορίσει σε μεγάλο βαθμό τους κινδύνους που προέρχονται από τη μη εφαρμογή του Κανονισμού.
Στο πλαίσιο της προετοιμασίας για τη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων, διενεργήθηκαν πολλαπλοί έλεγχοι των Δικτύων και των Συστημάτων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, ώστε να διαπιστωθεί αν απαιτούνται πρόσθετα μέτρα προστασίας των δεδομένων. Παράλληλα, όλες οι εταιρείες έχουν αναπτύξει εξειδικευμένες διαδικασίες και οδηγίες, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί στην καθημερινή δραστηριότητα, διασφαλίζοντας έτσι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Επιπλέον, έχουν λάβει κατάλληλα τεχνικά μέτρα για την βελτίωσή τους και προκειμένου να διασφαλίσουν την προστασία των δεδομένων αυτών.

Η Επίδοσή μας

Σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου, υπό την καθοδήγηση του DPO της εταιρείας, καθώς και του DPO του Ομίλου και σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις του Κανονισμού:

- Έχουν καταγραφεί και αποτυπωθεί οι δραστηριότητες που εμπεριέχουν επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.
- Έχουν διενεργηθεί οι απαιτούμενες ενέργειες για τις δραστηριότητες που συνάγεται ως νομική βάση η συγκατάθεση.
- Έχουν διενεργηθεί διαδικασίες παροχής ενημέρωσης προς τα υποκείμενα των δεδομένων.
- Έχουν αναθεωρηθεί οι περιπτώσεις ανάθεσης εκτέλεσης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων προς τρίτους.
- Έχει οριστεί Ομιλικός υπεύθυνος προστασίας δεδομένων.
- Έχει προγραμματιστεί πρόγραμμα ευαισθητοποίησης και κατάρτισης του προσωπικού
- Έχει αξιολογηθεί και διενεργούνται μελέτες εκτίμησης αντικτύπου, όπου έχει εντοπιστεί ότι απαιτείται λόγω της φύσης της διενεργούμενης επεξεργασίας.
- Έχουν δημιουργηθεί διαδικασίες άσκησης δικαιωμάτων των υποκειμένων -λειτουργεί διαδικασία αξιολόγησης και αντιμετώπισης περιστατικών παραβίασης προσωπικών δεδομένων.
- Έχουν δημιουργηθεί και εφαρμόζονται διαδικασίες για την προστασία των δεδομένων από το σχεδιασμό, για την διατήρηση και καταστροφή των αρχείων, για την χρήση του συστήματος βιντεοεπιτήρησης και για διαβίβαση προσωπικών δεδομένων σε τρίτες χώρες.
- Διενεργούνται τακτικές επιθεωρήσεις από τη Διεύθυνση Ασφάλειας Πληροφοριών, ώστε να διασφαλίζεται η ορθή εφαρμογή Πολιτικών και Διαδικασιών.
- Οργανώνονται περιοδικές αξιολογήσεις κινδύνου (security information risk assessment) για τη διερεύνηση νέων κινδύνων σε όλες τις περιοχές που είναι δυνατόν να επηρεάσουν τα προσωπικά δεδομένα.
- Έχουν σχεδιαστεί και εφαρμόζονται κατάλληλα τεχνικά μέτρα, τα οποία υλοποιούνται από τα τμήματα IT των εταιρειών, ενώ έχει επικαιροποιηθεί η πολιτική ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων η οποία διασφαλίζεται με τις ανάλογες διαδικασίες και τον μηχανισμό ελέγχου.
- Έχουν σχεδιαστεί και εφαρμόζονται κατάλληλα οργανωτικά μέτρα, με υπεύθυνο συντονιστή για τα προσωπικά δεδομένα, ανά Εταιρεία, που συνεργάζεται με τον DPO. Ο DPO, σε συνεργασία με τις Εταιρείες και με εξωτερικούς συνεργάτες, πραγματοποιεί συνεχείς ελέγχους συμμόρφωσης με τον Κανονισμό.

Ο DPO με συστηματικούς ελέγχους, εκπαίδευση και καθοδήγηση, έχει στην ευθύνη του την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή των προδιαγραφών που έχει θέσει ο Όμιλος.

Το 2018, δεν υπήρξαν τεκμηριωμένα παράπονα που να αφορούσαν την παραβίαση της ιδιωτικότητας των πελατών ή απώλειας δεδομένων τους για καμία εταιρεία.

Στόχος 2019

Ο στόχος του 2018 για συμμόρφωση των Εταιρειών με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της ΕΕ επετεύχθη. Παράλληλα υλοποιήθηκε ένα εκτεταμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης των εργαζομένων, με στόχο την κατανόηση και εφαρμογή του νέου Κανονισμού στην καθημερινή λειτουργία. Το εκπαιδευτικό υλικό, εμπλουτισμένο με χρήσιμες πληροφορίες, πρότυπα έγγραφα και οδηγίες, αναρτήθηκε στο Intranet του Ομίλου με εύκολη πρόσβαση από όλους τους εργαζόμενους.

Για το 2019 ο Όμιλος έχει θέσει ως στόχο τα μηδενικά πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας. Παράλληλα στόχο αποτελεί η περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων.

Ουσιαστικό θέμα

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. Η σπουδαιότητα των ICT υποδομών για την ομαλή και συνεχή λειτουργία των εταιρειών του Ομίλου, αναδεικνύει σε κρίσιμο θέμα την ενίσχυση, την αξιοπιστία και την προστασία αυτών των υποδομών, καθώς και τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας.

GRI 418-1

Πώς το διαχειριζόμαστε

Ο σχεδιασμός ανάπτυξης ICT υποδομών περιλαμβάνεται στο στρατηγικό σχέδιο των εταιρειών και του Ομίλου. Σε κάθε σχεδιασμό ICT υποδομών, βασική παράμετρο αποτελεί η ενσωματωμένη ασφάλεια κάθε συστήματος, σύμφωνα με τις προδιαγραφές τους.

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.

Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών

Η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών, που ακολουθούν όλες οι εταιρείες, περιγράφει τις προδιαγραφές προστασίας όλων των ICT υποδομών. Η Πολιτική που αναθεωρήθηκε εντός του 2018, ενσωματώνοντας τις απαιτήσεις του ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και τους νέους κινδύνους που προέκυψαν από τη σχετική ανάλυση επικινδυνότητας, ακολουθεί το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013. Από την Πολιτική καλύπτεται το σύνολο των μέτρων προστασίας που λαμβάνονται, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται η προστασία εξοπλισμού, λογισμικού, δεδομένων, τηλεπικοινωνιών, η ενημέρωση και εκπαίδευση προσωπικού, η θεμιτή χρήση εξοπλισμού και εμπιστευτικών πληροφοριών από τους χρήστες κ.λπ.
Η Uni Systems είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το ISO 27001: 2013, ενώ οι εταιρείες Info Quest Technologies, iSquare και ACS, ακολουθούν το πρότυπο χωρίς να έχουν πιστοποιηθεί.
Σημαντικός παράγοντας απόδοσης, αλλά και αυξημένης προστασίας των ICT υποδομών είναι το τεχνολογικά εξελιγμένο, από τα μεγαλύτερα στην Ελλάδα, ιδιόκτητο Data Center της Uni Systems, στο οποίο συστεγάζονται οι βασικές πληροφοριακές υποδομές όλων των εταιρειών του Ομίλου. Η Uni Systems έχει αναλάβει την ευθύνη για την εύρυθμη και συνεχή λειτουργία των servers και του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, την αδιάληπτη παροχή ρεύματος και ψύξης, την ασφάλεια του χώρου και την αναβάθμιση των υπηρεσιών Data Center.
Οι εταιρείες έχουν στη δική τους ευθύνη για την ομαλή λειτουργία και απόδοση των εφαρμογών, καθώς και την προστασία των δεδομένων.
Το 2018 πραγματοποιήθηκε Information Security Audit από εξειδικευμένο σύμβουλο. Το audit είχε σκοπό τη διερεύνηση όλων των κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων των εταιρειών του Ομίλου και την ανάδειξη αδυναμιών σχεδιασμού ή υλοποίησης. Τα αποτελέσματα του audit κοινοποιήθηκαν στα αρμόδια στελέχη και τις Διοικήσεις των εταιρειών. Εγκρίθηκαν και υλοποιούνται μέτρα περιορισμού των κινδύνων που αναδείχτηκαν.

Πρόσθετα μέτρα προστασίας

Κατά τη διάρκεια του 2018 υλοποιήθηκαν μέτρα επί πλέον προστασίας. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- **Κρυπτογράφηση εταιρικών notebooks.**
- **Εγκατάσταση νέων σύγχρονων ASA Firewalls στα καταστήματα iStorm.**
- **Εγκατάσταση νέων Web Application Firewalls.**

Η Επίδοσή μας

Ο σχεδιασμός και τα μέτρα που λαμβάνουν ο Όμιλος και οι εταιρείες έχουν αποδώσει σε μεγάλο βαθμό, παρέχοντας υψηλό ποσοστό διαθεσιμότητας των συστημάτων και προστασίας των δεδομένων, όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα καταγραφής των συμβάντων ασφάλειας. Κατά τη διάρκεια του 2018 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 2017, φθάνοντας στο ποσοστό 99,995%.

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

Ενέργειες 2019-2020

Για τη διετία 2019-2020, έχουν προγραμματισθεί οι ακόλουθες ενέργειες:

Προωθήθηκε και εξελίσσεται η μελέτη για το Ομιλικό Disaster Site (υποδομή αποκατάστασης σε περίπτωση καταστροφής).
Το έργο που αφορά σε κρίσιμα συστήματα και υποχρεώσεις της εταιρείας Cardlink, λόγω νέων συμβατικών υποχρεώσεων της εταιρείας έχει επαναπρογραμματιστεί για το 2019.

- Διενέργεια αναλυτικού IT risk assessment σε όλα τα κρίσιμα πληροφοριακά συστήματα όλων των εταιρειών του Ομίλου Quest, από εξειδικευμένο σύμβουλο. Θα ακολουθήσει αναλυτικό 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.
- Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των εταιρειών του Ομίλου, μελετώνται έργα στα οποία περιλαμβάνονται και ενέργειες αύξησης της προστασίας των ICT υποδομών.

Στόχοι 2019

Διαθεσιμότητα Συστημάτων > 99,9%

Μηδενικά Περιστατικά data bridge, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων του Ομίλου και των εταιρειών.

Info Quest
TECHNOLOGIES

Οικονομική Επίδοση

Η Info Quest Technologies ως κορυφαία εταιρεία του κλάδου, συνεχίζει με επιτυχία την πορεία της στην παραδοσιακή της δραστηριότητα διάθεσης προϊόντων πληροφορικής, επενδύοντας τα τελευταία χρόνια 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). Σημειώνεται ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί βασικό πυλώνα στρατηγικής ανάπτυξης της εταιρείας και η υποστήριξη του you.gr, είναι πλήρως ενσωματωμένη στις λειτουργίες της εταιρείας, παρόλο που γίνεται από διαφορετική εταιρική οντότητα (Quest on Line AE). Ως εκ τούτου, πολλοί δείκτες παρακολουθούνται για το σύνολο της δραστηριότητας και για τις δύο εταιρείες. Το 2018 η Info Quest Technologies σημείωσε σημαντική αύξηση πωλήσεων +25%, σε μία στάσιμη τοπική αγορά, φτάνοντας τα €155,78 εκ. Η καθαρή κερδοφορία της επηρεάστηκε από την επιβολή τον Μάϊο επιπλέον τελών πνευματικών δικαιωμάτων, με αναδρομική ισχύ. (Σημειώνεται ότι η αναδρομικότητα καταργήθηκε με τον Ν. 4605/2019). Ακολουθώντας τον στρατηγικό της σχεδιασμό συνέχισε τις επενδύσεις της με προσανατολισμό τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων της και τον μετασχηματισμό της βάσει ενός νέου data driven / agile μοντέλου λειτουργίας, με στόχο τη λειτουργική αριστεία, τη βελτιστοποίηση της αποδοτικότητας και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών της, επιτυγχάνοντας:

- Ανάπτυξη πωλήσεων σε όλους τους επί μέρους τομείς δραστηριότητάς της, με επέκταση των δραστηριοτήτων σε νέες περιοχές και αγορές.
- Σημαντική διεύρυνση της δραστηριότητάς της στον τομέα του Mobility / Internet of Things και τοποθέτηση ανάμεσα στις τρεις πρώτες θέσεις της αγοράς Smartphones.
- Βελτιστοποίηση κεφαλαίων κίνησης και μηδενικές επισφάλειες.
- Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της με συστηματικές εκπαιδεύσεις.
- Περαιτέρω αξιοποίηση νέων ψηφιακών εργαλείων και εφαρμογών για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης, την ορθότερη και ταχύτερη λήψη αποφάσεων και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης της πελατειακής βάσης.

Το 2019 η εταιρεία θα συνεχίζει την εστίασή της στους βασικούς άξονες που έχει θέσει και αποτελούν τον βασικό της στρατηγικό προσανατολισμό:

- Διεύρυνση των δραστηριοτήτων της σε νέες περιοχές και αγορές και βελτίωση της εξυπηρέτησης της πελατειακής της βάσης.
- Ενίσχυση των επενδύσεών της στους νέους τομείς εστίασης.
- Καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του κεφαλαίου κίνησης, ελαχιστοποίηση των επισφαλειών και βελτίωση της κερδοφορίας της
- Συνεχή προσπάθεια για προσαρμογή του κόστους λειτουργίας στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς.
- Συνέχιση του ψηφιακού μετασχηματισμού της με περαιτέρω αξιοποίηση ψηφιακών εργαλείων και εφαρμογών και βελτίωση της αποδοτικότητάς της.
- Περαιτέρω επένδυση στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού σε γνώσεις και δεξιότητες.

Το 2018 ενισχύθηκαν σημαντικά τόσο οι παραδοσιακές, όσο και οι νέες περιοχές εστίασης της Info Quest Technologies, με αξιοσημείωτα επιτεύγματα σε όλους τους τομείς και ισχυρές βάσεις για ανάπτυξη του 2019. Σε ό,τι αφορά τη διάθεση προϊόντων πληροφορικής, η εταιρεία διεύρυνε τα μερίδια αγοράς της, ενώ για το 2019 στοχεύει σε ακόμα μεγαλύτερη αξιοποίηση ψηφιακών εργαλείων και αυτοματισμών. Στον τομέα των τεχνικών υπηρεσιών, αυξήθηκε ο αριθμός επισκευών σε 58.000 και εξυπηρετούμενων πελατών, ενώ για το 2019 προσδοκά περαιτέρω ανάπτυξη βελτιστοποιώντας διαδικασίες και αναπτύσσοντας νέες υπηρεσίες. Από το 2016 είναι σε λειτουργία στην Κύπρο επισκευαστικό κέντρο συμφερόντων της Εταιρείας, με εξειδίκευση στην επισκευή προϊόντων Apple, και λειτουργία ως Apple Authorized Service.

Στον πρώτο πυλώνα εξέλιξης, το Mobility, η εταιρεία το 2018 διεύρυνε σημαντικά την παρουσία της. Εδραιώθηκε στην 3η θέση της τοπικής αγοράς Smartphones με μερίδιο 15% και σημαντικό μερίδιο στην αγορά των διασυνδεδεμένων προϊόντων (IoT), ενώ παράλληλα ανέπτυξε αξιοσημείωτη δραστηριότητα στην Κύπρο, για την οποία ανέλαβε επίσης την επίσημη αντιπροσωπεία της Xiaomi.

Στον δεύτερο πυλώνα ανάπτυξης, τις υπηρεσίες Cloud και τη διάθεση ψηφιακού περιεχομένου (Digital Distribution) το 2018 η Info Quest Technologies συνέχισε την επένδυσή της βελτιστοποιώντας τη χρήση της αυτοματοποιημένης πλατφόρμας www.QuestonCloud.com, ενισχύοντας το Protfolio Υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και διευρύνοντας τις συνεργασίες της, επιτυγχάνοντας σημαντική ανάπτυξη τόσο σε έσοδα, όσο και σε αριθμό εξουσιοδοτημένων συνεργατών και ενεργών πελατών. Το 2019, με δεδομένη τη σταδιακή ωρίμανση της αγοράς στην αξιοποίηση συνδρομητικών υπηρεσιών, στοχεύει στην περαιτέρω ανάπτυξη εξειδικευμένων λύσεων και υπηρεσιών, που απαντούν σε συγκεκριμένες ανάγκες της αγορά των μικρών, μεσαίων αλλά και μεγάλων ελληνικών επιχειρήσεων.

Το 2018 ήταν μία κομβική χρονιά για το ηλεκτρονικό κατάστημα you.gr, τη στρατηγική επένδυση της εταιρείας στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Υλοποιήθηκαν σημαντικά έργα αυτοματισμού – όπως η προηγμένη δυναμική αναζήτηση, η φωνητική αναζήτηση, κ.ά. – που συνέβαλλαν τόσο στην πιο εξατομικευμένη εξυπηρέτηση του πελάτη, όσο και στη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του ηλεκτρονικού καταστήματος, ενώ διευρύνθηκε σημαντικά η γκάμα των προσφερομένων προϊόντων. Ως αποτέλεσμα το www.you.gr πέτυχε 27% αύξηση πωλήσεων, σημαντικά μεγαλύτερη από το εκτιμώμενο ποσοστό αύξησης του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα (18%), 20% αύξηση των συνολικών χρηστών, e-Conversion Rate άνω το 2,2% και βελτίωση σε όλους τους σημαντικούς δείκτες. Το 2019 το you.gr θα συνεχίσει τη συστηματική διεύρυνση του προϊοντικού Portfolio, καθώς και τις επενδύσεις σε εργαλεία και αυτοματισμούς, όπως προηγμένες τεχνικές Digital Marketing, νέες λειτουργίες και ανασχεδιασμό (redesign), με στόχο την αναβάθμισης της λειτουργίας και τη βελτιστοποίηση της αγοραστικής εμπειρίας των πελατών του.

Δείκτες επίδοσης 2018

Η εταιρεία παρακολουθεί ένα πλήθος από δείκτες με στόχο τη στενή παρακολούθηση κάθε κρίσιμης παραμέτρου και τη συνεχή βελτίωσή της. Οι πιο βασικοί δείκτες για το 2018 ήταν οι παρακάτω:

• Βελτίωση Δείκτη EBT κατά 10% για το σύνολο της δραστηριότητας (Info Quest Technologies & Quest on Line / you.gr).	• Ο στόχος επετεύχθη. Το EBT βελτιώθηκε κατά 18%
• Βελτίωση δείκτη απόδοσης κεφαλαίων (EBT / Κεφάλαια) κατά 10% για το σύνολο της δραστηριότητας (Info Quest Technologies & Quest on Line / you.gr).	• Η επιβολή αναδρομικών τελών πνευματικών δικαιωμάτων ύψους €580.000. είχε ως αποτέλεσμα την μη επίτευξη του στόχου. Σημειώνεται ότι η αναδρομικότητα καταργήθηκε με τον Ν. 4605 / 2019. Ο δείκτης EBT / Κεφάλαια χωρίς την επίδραση των αναδρομικών πνευματικών δικαιωμάτων ανήλθε σε 12%.
• Ανάπτυξη πωλήσεων σε νέες αγορές και προϊόντα κατά 10% (αφορά νέες δραστηριότητες Info Quest Technologies).	• Για το 2018 ως νέες αγορές ορίσθηκαν οι Πωλήσεις σε προϊόντα Mobility / IoT & Cloud. Με δεδομένη τη μεγάλη διείσδυση των Xiaomi Smartphones στην αγορά, τη μεγάλη ποικιλία έξυπνων διασυνδεδεμένων προϊόντων του οίκου, και τη μεγαλύτερη διείσδυση του Cloud, οι πωλήσεις στα νέα αυτά πεδία δραστηριότητας, παρουσίασαν αύξηση 131%.
• Το μερίδιο αγοράς των Xiaomi Smartphones (Βάσει στοιχείων GFK) να είναι μεγαλύτερο του 7,5%.	• Το 2018 το εύρος των διαθέσιμων προϊόντων, η ποιότητα και τιμή τους, καθώς και το διευρυμένο κανάλι πωλήσεων, συνέβαλλαν ώστε το μερίδιο αγοράς να ανέλθει σε 15,2%.

• Δείκτης DSO < 80 ημέρες	• Το DSO (Ηλικία Υπολοίπου Πελατών) είναι σημαντικά βελτιωμένο από πέρυσι (66 ημέρες έναντι 70,92 ημέρες 2017. 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.

Στόχοι 2019

Με δεδομένη τη συνεχή εξέλιξη και μετασχηματισμό της αγοράς, η Info Quest Technologies έθεσε τους παρακάτω στόχους:

1. 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 EITO).

2. Mobility & IoT: Διπλασιασμός Πωλήσεων στα προϊόντα του Οικοσυστήματος Xiaomi.

3. Cloud: Διπλασιασμός ενεργών θέσεων cloud Υπηρεσιών και ενεργοποίηση +20% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.

4. E-Commerce: Αύξηση μεριδίου αγοράς. Η άνοδος των πωλήσεων της Quest on Line / you.gr) να είναι > 15% από τον μέσο όρο ανάπτυξης της αγοράς (βάσει στοιχείων έρευνας GFK).

5. Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων (EBT / Κεφάλαια): Σταθερός στα επίπεδα του 2018.

6. Στόχος DSO <80 ημέρες.

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Η Info Quest Technologies, με τον ρόλο της μεγαλύτερης πύλης εισαγωγής νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα, συμβάλλει 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.

Υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή / Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

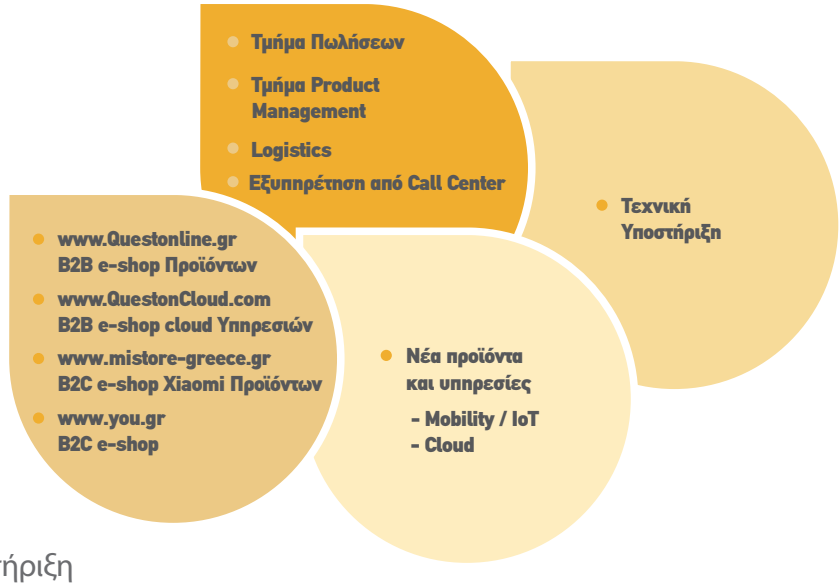
Η Info Quest Technologies, συνεργάζεται με επώνυμους και καταξιωμένους προμηθευτές, που διαθέτουν υψηλής ποιότητας και διεθνών προδιαγραφών προϊόντα, που διαθέτουν όλες τις απαραίτητες πιστοποιήσεις και λειτουργικές δυνατότητες σύμφωνα με τις κανονιστικές διατάξεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διασφαλίζοντας έτσι την υγεία και ασφάλεια των πελατών. Επιπρόσθετα, κατά τη σχεδίαση και παραγωγή των προϊόντων (είτε ιδιωτικής ετικέτας είτε όπου απαιτείται για προϊόντα που εισάγει), δίνει 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 εξατομίκευση και το προσωπικό στοιχείο στην επικοινωνία, η Εταιρεία, το 2018 ενίσχυσε περισσότερο τη χρήση λύσεων Business Social όπως το Microsoft Yammer και Microsoft Teams, λύσεων Collaboration, όπως το Microsoft SharePoint και Skype for Business και δυναμικής διαχείρισης σχέσεων όπως το Microsoft Dynamics. Παράλληλα, ενίσχυσε σημαντικά την επικοινωνία του καταστήματος Mi Store με τους τελικούς καταναλωτές. Τέλος, όπως αναφέρθηκε ήδη, αναπτύσσει και υποστηρίζει το ηλεκτρονικό κατάστημα you.gr που αποτελεί στρατηγικό πυλώνα ανάπτυξής της στο ηλεκτρονικό εμπόριο για τους καταναλωτές.



Τεχνική Υποστήριξη

Η Τεχνική Υποστήριξη αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα για την Info Quest Technologies και συστατικό της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης που προσφέρει στους πελάτες της. Στις εγκαταστάσεις της επί της Λεωφ. Κηφισού στον Αγ. Ι. Ρέντη, διαθέτει ένα πλήρως Οργανωμένο Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης, που λειτουργεί ως Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστικό Κέντρο των μεγαλύτερων κατασκευαστών, μεταξύ των οποίων οι Apple, HP, Canon, Lenovo, Xiaomi και Cubot, διαθέτοντας σημαντικό αριθμό πιστοποιημένων από τους κατασκευαστές τεχνικών. Επίσης διαθέτει ένα επιπλέον σημείο υποδοχής προϊόντων προς επισκευή στην περιοχή της Καλλιθέας, επί της οδού Αλ. Πάντου 25 (δίπλα στο Πάντειο Πανεπιστήμιο). Το 2018, το Τεχνικό Τμήμα διεύρυνε τις δραστηριότητές του, πραγματοποιώντας περίπου 58.000 επισκευές προϊόντων. Η εταιρεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της διαθέτει από το 2018 ειδικό Application για την παρακολούθηση των επισκευών Service, ενώ για επιλεγμένα προϊόντα, όπως τα Apple παρέχει την υπηρεσία Pick Up & Return.

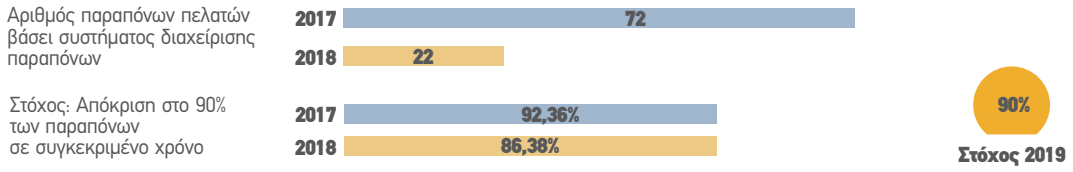
Η Επίδοσή μας

Η εταιρεία χρησιμοποιεί δείκτες μέτρησης των διεργασιών της για να παρακολουθεί και να βελτιώνει την ικανοποίηση του πελάτη, οι οποίοι περιλαμβάνουν:

- 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.

Δείκτες επίδοσης της Info Quest Technologies

Παράπονα πελατών



Αν και ο στόχος δεν επετεύχθη, η σημαντική μείωση των παραπόνων από τα προηγούμενα έτη (22 παράπονα το 2018 έναντι 72 το 2017), δείχνουν ότι υπήρξε σημαντική βελτίωση στις λειτουργίες της εταιρείας, ιδιαίτερα στους τομείς όπου υπήρχαν περισσότερα παράπονα. Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο σε 4 περιπτώσεις παραπόνων δεν έγινε εφικτή η επικοινωνία με τον πελάτη εντός 24 ωρών, λόγω της πολυπλοκότητας του αιτήματος και της προσπάθειας συγκέντρωσης όλων των απαραίτητων πληροφοριών και δεδομένων πριν την επικοινωνία.

Σημειώνεται ότι για τον συγκεκριμένο δείκτη, ο στόχος αφορά στην ανταπόκριση σε μία εργάσιμη ημέρα και επίλυση του ζητήματος εντός διαστήματος 10 εργάσιμων ημερών για τουλάχιστον το 90% των παραπόνων. Ο στόχος παραμένει ο ίδιος και για το 2019.

Δείκτες που σχετίζονται με τη Χονδρική Πώληση

Call Center πελατών χονδρικής

Αν και σε σχέση με το προηγούμενο έτος υπήρξε σημαντική βελτίωση και αύξηση του ποσοστού των απαντημένων κλήσεων κατά 25%, ο στόχος δεν επετεύχθη. Η υστέρηση οφείλεται κυρίως στην αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων (12% συνολικά) και την απρόοπτη μείωση του προσωπικού του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών από αποχωρήσεις και έκτακτες απουσίες την περίοδο αιχμής.

Όσον αφορά τον στόχο του 2019 παραμένει στο > 92%.

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Χονδρικής

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών χονδρικής, πραγματοποιείται ηλεκτρονικά ανά διετία. Η τελευταία έρευνα πραγματοποιήθηκε το τελευταίο τρίμηνο του 2018.

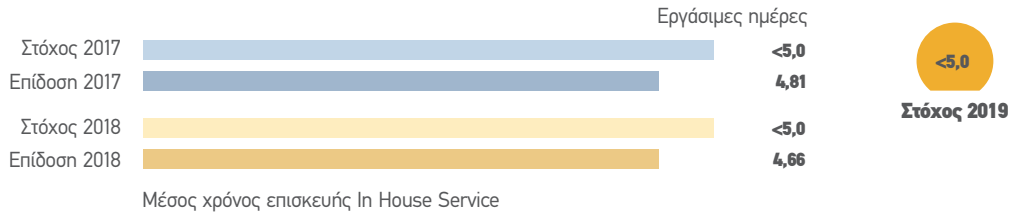
Με δεδομένο τον σημαντικό μετασχηματισμό της αγοράς και της μετάβασης στο νέο μοντέλο του Cloud, έγινε μερικός ανασχεδιασμός του ερωτηματολογίου, ώστε η εταιρεία να συλλέξει χρήσιμα συμπεράσματα για την καλύτερη υποστήριξη των συνεργατών της στα νέα δεδομένα. Επίσης διαφοροποιήθηκε ο τρόπος υλοποίησης της έρευνας και χρησιμοποιήθηκε το εξειδικευμένο εργαλείο surveymonkey.com. Τέλος, το δείγμα της έρευνας ήταν αρκετά μικρότερο, λόγω μείωσης του αριθμού των αποδεκτών λόγω GDPR. Ως εκ τούτου η σύγκριση με τα προηγούμενα έτη δεν είναι εφικτή. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 34 ερωτήσεις, με κλίμακα 1-5 για τις απαντήσεις, καθώς και ορισμένες ανοικτές ερωτήσεις για την καταγραφή προθέσεων και σχολίων. Από το σύνολο των ερωτήσεων, σημειώνονται οι παρακάτω δείκτες:

Συνολική ικανοποίηση από τη συνεργασία με την εταιρεία	Σύσταση της εταιρείας σε τρίτους για συνεργασία
64,85%	60,16%
Μάλλον πολύ / πολύ	Μάλλον πολύ / πολύ
2018	

Στην έρευνα, υψηλή βαθμολογία συγκέντρωσαν τα κριτήρια που σχετίζονται με την τεχνογνωσία του προσωπικού και την ταχύτητα εξυπηρέτησης, τις παραδόσεις, τη γκάμα των προϊόντων και την αξιοπιστία της εταιρείας, ενώ χαμηλότερη βαθμολογία έλαβαν τα κριτήρια που σχετίζονται με τους χρόνους επισκευής / αιτήματα για ανταλλακτικά, τις τιμές και τα χρηματοδοτικά εργαλεία / credit, γεγονός αναμενόμενο.
Το προσεχές διάστημα προγραμματίζεται ο πλήρης επανασχεδιασμός της έρευνας, ώστε η επόμενη να ανταποκρίνεται στις νέες ανάγκες της εταιρείας και τα νέα δεδομένα της αγοράς.

Δείκτες που σχετίζονται με το Τεχνικό Τμήμα

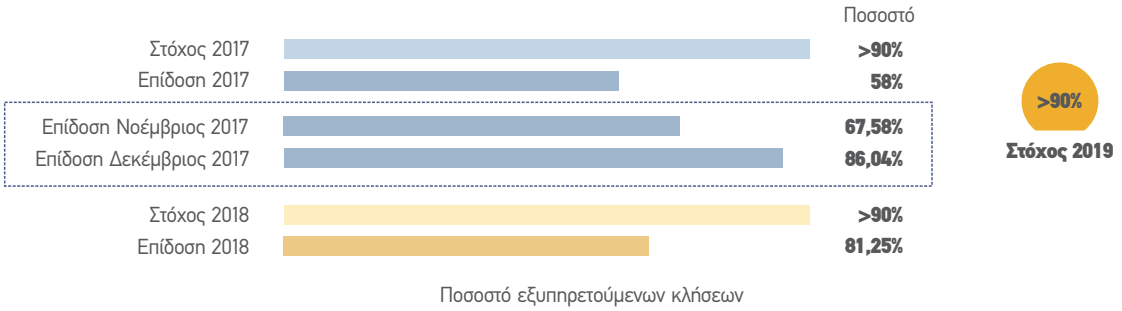
Τεχνική Υποστήριξη συνόλου πελατών



Ο στόχος επετεύχθη και μάλιστα με μικρή βελτίωση του αποτελέσματος για το 2018. Για το επόμενο έτος, ο στόχος διατηρείται στο ίδιο επίπεδο.

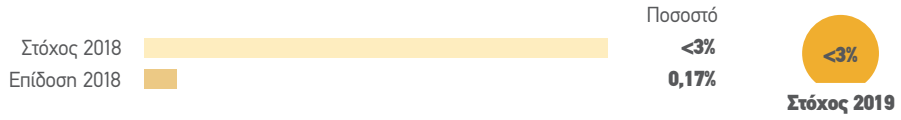
Προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης, από το Β΄ εξάμηνο του 2018, η Τεχνική υπηρεσία προχώρησε σε συμφωνία με την Apple, έναν από τους κυριότερους συνεργαζόμενους οίκους και με νέο εξοπλισμό, αλλά και απόκτηση τεχνογνωσίας, ανέλαβε τοπικά την υλοποίηση ορισμένων νέων υπηρεσιών αποκατάστασης βλάβης, γεγονός που αναμένεται και στο μέλλον να βελτιώσει περαιτέρω την απόδοση. Επίσης οι νέες υπηρεσίες, που είναι διαθέσιμες και μέσω του προαναφερθέντος Application, αλλά και η χρήση νέων μηχανογραφικών εργαλείων και αυτοματοποιημένων Reports, αναμένεται να συμβάλλουν προς την κατεύθυνση αυτή.

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center του τεχνικού τμήματος



Υπήρξε μικρή υστέρηση στην επίτευξη του στόχου, αν και το 2018 έγιναν σημαντικές βελτιώσεις στον τομέα της στελέχωσης του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών το οποίο είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση των κλήσεων που απαντήθηκαν κατά 50%. Η υστέρηση οφείλεται κυρίως σε έκτακτες απουσίες του προσωπικού του τμήματος.
Ο στόχος για το 2019 παραμένει σταθερός >90%.

Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές Apple



Ο στόχος επετεύχθη. Η στοχοθεσία έχει δοθεί από την Apple και παρακολουθείται 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%.
Ο ίδιος στόχος <3% παραμένει και για το 2019.

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.

Δείκτες Σχετιζόμενοι με Τελικούς Πελάτες

Με δεδομένη τη συνεχώς αυξανόμενη επαφή της Εταιρείας με τους τελικούς καταναλωτές προϊόντων Xiaomi, το 2018 σχεδιάστηκε σύστημα παρακολούθησης της ικανοποίησης των πελατών αυτών και η υιοθέτηση δεικτών. Ταυτόχρονα η εταιρεία παρακολουθεί πλήθος δεικτών για το ηλεκτρονικό κατάστημα www.you.gr.
Οι βασικότεροι από τους δείκτες παρουσιάζονται παρακάτω:

Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών Xiaomi

Ο στόχος για το 2018 επετεύχθη. 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, μέσω της καθημερινής επικοινωνίας με τους πελάτες.
Ο στόχος για το 2019 παραμένει ο ίδιος.

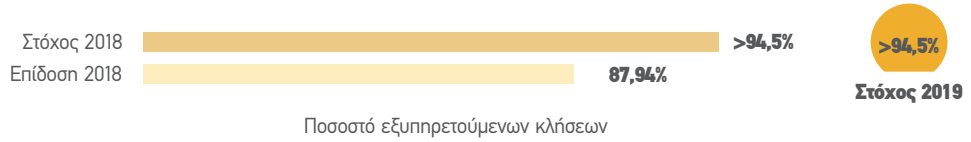
Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης Xiaomi

Ο στόχος επετεύχθη για το 2018. Παραμένει ο ίδιος για το 2019.

Δείκτης NPS you.gr

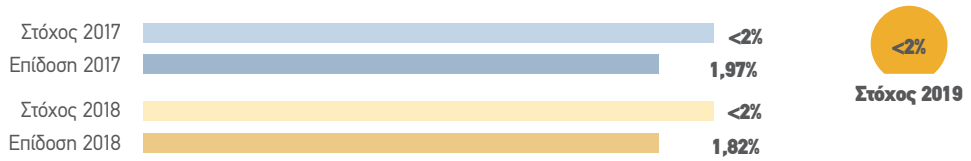
Ο στόχος για το 2019 είναι > 55%.
Το Net Promoter Score (NPS) είναι μία μεθοδολογία αξιολόγησης της σχέσης που έχει αναπτυχθεί μεταξύ μίας εταιρείας ή ενός brand και των πελατών της. Ο συγκεκριμένος δείκτης εξάγει το ποσοστό των πελατών οι οποίοι είναι πρόθυμοι να προτείνουν το προϊόν ή τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν, σε άλλους, δυνητικούς πελάτες και δίνει πολύ χρήσιμα συμπεράσματα για την ικανοποίηση του πελάτη.

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης you.gr



Ο στόχος για το 2018 δεν επετεύχθη.
Η εύκολη πρόσβαση στο τηλεφωνικό κέντρο αποτελεί βασικό παράγοντα για την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πελάτη, γι' αυτό και έχει τεθεί πολύ υψηλός στόχος. Η μεγάλη, πέρα από το αναμενόμενο, αύξηση των πωλήσεων τις περιόδους αιχμής (εβδομάδα black Friday & εορτές), είχε ως αποτέλεσμα τη μικρή υστέρηση από τον στόχο.
Ο στόχος για το 2019 παραμένει ο ίδιος.

Επιστροφές you.gr



Ο στόχος το 2018 επετεύχθη και παραμένει ο ίδιος για το 2019. 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 τον σωστό χρόνο. Η επίτευξη του you.gr είναι ιδιαίτερα ικανοποιητική (σε σχέση με τον μέσο όρο της αγοράς που κυμαίνεται στο 3-5% ανάλογα με τον κλάδο), αλλά γίνεται συνεχώς προσπάθεια για βελτίωση.

Άλλες περιοχές βελτίωσης

Έχουν εντοπισθεί και προγραμματίζονται για τα έτη 2019-2020, βελτιώσεις στις παρακάτω περιοχές:

- Αναβάθμιση Call Centers. Διερευνάται τόσο η τεχνολογική αναβάθμιση, όσο και η αξιοποίηση εξωτερικού συνεργάτη για επέκταση και αναβάθμιση των υπηρεσιών.
- Ψηφιακή αναβάθμιση. Νέα εργαλεία και αυτοματισμοί που θα βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης.
- Αναβάθμιση πλατφόρμας διάθεσης Cloud Services www.QuestonCloud.com.

Εξέλιξη και καινοτομία Υπηρεσιών και Προϊόντων

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 νέες υπηρεσίες, οι οποίες καλύπτουν τους παρακάτω τομείς.

Digital Transformation

Προστιθέμενη Αξία σε Υποδομές και Λειτουργία

Κύριο μέλημα της Info Quest Technologies προς την κατεύθυνση της Επιχειρησιακής Αριστείας (Operational Excellence) και του ψηφιακού μετασχηματισμού της, αποτελεί η συνεχής βελτίωση των υποδομών της και η αυτοματοποίηση των λειτουργιών της.
Η εταιρεία, ακολουθώντας ένα data driven μοντέλο λειτουργίας, αξιοποιεί πλήθος διασυνδεδεμένων συστημάτων για την καλύτερη οργάνωση, λήψη αποφάσεων και εξυπηρέτηση των πελατών της. Πιο συγκεκριμένα αξιοποιεί 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. Κατά το 2018 πραγματοποιήθηκαν σημαντικές επενδύσεις στις εφαρμογές, αναβαθμίζοντας σημαντικά το επίπεδο εξυπηρέτησης. Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν:

- Περαιτέρω αξιοποίηση της πλατφόρμας EDI, προς Πελάτες και Προμηθευτές, με στόχο την πλήρη αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας των παραγγελιών και λογιστικών εγγραφών.
- Περαιτέρω βελτιστοποίηση του συστήματος CRM, ώστε να υπάρχει ολοκληρωμένη εικόνα του πελάτη (360° view).
- Βελτιστοποίηση των συστημάτων αυτόματης τιμοδότησης, αποθεμάτων και reporting.
- Δημιουργία νέου εμπλουτισμένου εταιρικού web site και νέου App & microsite για το Service για την καλύτερη, αμεσότερη και πιο αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση.
- Κατά το 2018, με στόχο ολοκλήρωσης το τέλος του 2019 τέθηκαν οι προδιαγραφές και ξεκίνησε η υλοποίηση του "Paperless Project", ενός πολύ σημαντικού έργου που εμπλουτίζει την εικόνα του κάθε πελάτη με ψηφιοποιημένα όλα τα παραστατικά που αφορούν στη συνεργασία του με την εταιρεία.
- Κατά το 2018, διαμορφώθηκαν οι προδιαγραφές, με στόχο ολοκλήρωσης του έργου το 2019, για την αναβάθμιση του www.questoncloud.com, με νέα λειτουργικότητα, που δίνει στους συνεργάτες περισσότερα εργαλεία και δυνατότητες reporting.

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 στο cloud, απαιτεί σημαντική επένδυση σε γνώση και εξειδίκευση. Η Info Quest Technologies, επενδύει συστηματικά σε τεχνογνωσία, νέες λύσεις και υπηρεσίες και διαθέτει ένα πλήθος πιστοποιημένων μηχανικών. Το 2018 οι μηχανικοί της Info Quest Technologies έλαβαν 24 νέες πιστοποιήσεις ή ανανεώσεις παλαιότερων στους οίκους: IBM, HPE, Dell/EMC, HP inc, Microsoft, Symantec, Veritas, Cisco και Unify. Συνολικά, οι πιστοποιήσεις των μηχανικών της Εταιρείας ξεπερνούν τις 200.
Παράλληλα, διεξήχθησαν 90 ώρες εκπαίδευσης συνεργατών στην πλατφόρμα www.QuestonCloud.com και 20 ώρες εκπαίδευσης συνεργατών σε εφαρμογές της Cisco και IBM. Επιπρόσθετα, η Info Quest Technologies διαθέτει ομάδα εξειδικευμένων μηχανικών, 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, είναι εξουσιοδοτημένο και πιστοποιημένο από τους μεγαλύτερους διεθνείς κατασκευαστές - Apple, HP, Lenovo, Canon, Xiaomi, - ενώ παρέχει υποστήριξη σε πλήθος προϊόντων - περιφερειακά, δίσκους, μνήμες κ.λπ. - μιας πληθώρας κατασκευαστών. Παράλληλα απασχολεί 10 άτομα για την υποστήριξη της δραστηριότητας POS Production & Warehousing.

Business development

Cloud Computing

Η Info Quest Technologies επενδύει 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. Η εταιρεία προσδοκά να πρωταγωνιστήσει στη νέα εποχή του digital distribution και να αποτελέσει τον μεγαλύτερο κόμβο Cloud λύσεων της αγοράς, συνδέοντας παρόχους Cloud λύσεων και εφαρμογών με τους μεταπωλητές και τους πελάτες της.
Η πρωτοποριακή πλατφόρμα www.QuestonCloud.com, αποτελεί το βασικό όχημα της Info Quest Technologies για το digital distribution, προσφέροντας ένα ενιαίο περιβάλλον αυτοματοποιημένης ενεργοποίησης και διαχείρισης cloud υπηρεσιών. Μέσα από το QuestonCloud, οι πελάτες της Info Quest Technologies, έχουν τη δυνατότητα ενεργοποίησης και διαχείρισης cloud υπηρεσιών (SaaS, IaaS, PaaS) μεγάλων οίκων όπως της Microsoft, σε πραγματικό χρόνο (real time provisioning) αλλά και να προωθήσουν δικές τους λύσεις στο ευρύ δίκτυο μεταπωλητών της Εταιρείας.
Το 2018 ήταν χρονιά ορόσημο, επιχειρησιακής αναβάθμισης και εστίασης, προετοιμάζοντας τα βήματα για την επόμενη μέρα, με τεχνικές επεκτάσεις και συνεργασίες, που στόχο έχουν την βελτιστοποίηση της χρήσης από τους πελάτες (operational excellence), την αναβάθμισης της υποστήριξης των πελατών (after sales support), αλλά και την υποστήριξη των πελατών στην προώθηση των δικών τους λύσεων (go to market).
Τα παραπάνω αποσκοπούν στη δημιουργία και προσφορά λύσεων που καλύπτουν τις ανάγκες των μικρών, μικρομεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων τους, και την διάθεση αυτών μέσα από τα κανάλια διανομής τα Info Quest Technologies.
Για το 2019, η εταιρεία προγραμματίζει τη σχεδίαση και διάθεση περισσότερων εξειδικευμένων λύσεων, την ενίσχυση της εκπαίδευσης των συνεργατών της και την περαιτέρω ενίσχυση του portfolio και της τεχνογνωσίας της.

Cloud Retail Solution

Με στόχο τη διείσδυση σε λύσεις Cloud για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, η εταιρεία, μέσω της στρατηγικής συνεργασίας της με ένα διεθνή πάροχο λογισμικού POS και Εμπορικής Διαχείρισης ERP, με μεγάλη εγκατεστημένη βάση παγκοσμίως, διαθέτει στην ελληνική αγορά την 100% Cloud εφαρμογή εμπορικής διαχείρισης Q-Zone (www.Qzone.gr). Πρόκειται για μία εφαρμογή απολύτως προσαρμοσμένη στις απαιτήσεις και τις ιδιαίτερες ανάγκες της ελληνικής επιχείρησης, οδηγώντας ακόμα και τις πιο μικρές επιχειρήσεις στην εύκολη και γρήγορη ψηφιοποίηση, τον καλύτερο έλεγχο και την άμεση αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους προς τους πελάτες.

Cloud Omni Channel Solution

Στην ίδια κατεύθυνση, της προσφοράς λύσεων προς την μικρή και μικρομεσαία επιχείρηση, αλλά και της υποστήριξης των πελατών της στη προώθηση δικών τους λύσεων (Quest on Cloud - Go To Market) η Info Quest Technologies προωθεί λύση κορυφαίου e-commerce agency, για Cloud Retail Online & In Store sales, μέσα από μία διασυνδεμένη και ολοκληρωμένη λύση εμπορικής διαχείρισης, σημείου πώλησης, ηλεκτρονικού καταστήματος που προσφέρεται as a Service, χωρίς απαιτήσεις αρχικής επένδυσης.

Νέες Λύσεις ICT Υποδομών

Σε μία συνεχή προσπάθεια με στόχο τη βέλτιστη ανταγωνιστικότητα των πελατών της, η Info Quest Technologies επεκτείνει διαρκώς τις προσφερόμενες λύσεις και υπηρεσίες της στις περιοχές εξειδίκευσής της, 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.

Mobility & Internet of Things

Πρωτεύων στόχος της εταιρείας είναι να φέρει στο ευρύ κοινό όλο αυτό το σύνολο των διασυνδεδεμένων συσκευών και του "Internet of Things – IoT". Βασικός άξονας ανάπτυξης προς την κατεύθυνση αυτή, αποτελούν τα προϊόντα του οίκου Xiaomi, που η εταιρεία αντιπροσωπεύει από τον Δεκέμβριο του 2016 στην Ελλάδα και από το 2018 και στην 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 είναι "η καινοτομία προσιτή σε όλους" – "Innovation for Everyone". Με στόχο την εκπαίδευση και καλύτερη εξοικείωση των καταναλωτών η εταιρεία προχώρησε το 2017 στην υλοποίηση του πρώτου Mi Store στην Ελλάδα, ενώ σκοπεύει εντός του 2019 να επεκταθεί και σε άλλα σημεία. Κατά το 2018 η εταιρεία διέθεσε περισσότερα από 600.000 τεμάχια Smartphones & προϊόντα IoT του οικοσυστήματος από 200 και πλέον διαφορετικού κωδικούς προϊόντων, διευρύνοντας σημαντικά τα σημεία πώλησης, τα μερίδια αγοράς και τη βάση ικανοποιημένων πελατών της.

You.gr

Στόχος για το you.gr είναι να αποτελέσει την πρώτη επιλογή των καταναλωτών για τις ηλεκτρονικές τους αγορές. Γίνονται συνεχείς βελτιώσεις στην κατεύθυνση της συνολικής εξυπηρέτησης του πελάτη, της εξατομικευμένης υποστήριξης και της λειτουργικότητας του ηλεκτρονικού καταστήματος. Αποτέλεσμα των εν λόγω βελτιώσεων, κατά το 2018, το You.gr παρουσίασε βελτίωση του conversion rate κατά 24,5%, βελτίωση (μείωση) του bounce rate κατά 23% και αύξηση των pageviews & pages per session περισσότερο από 20%. Οι παραγγελίες αυξήθηκαν κατά 25% και τα προϊόντα που πουλήθηκαν ήταν από 500+ κατηγορίες προϊόντων και 600+ brands, εξυπηρετώντας περισσότερους από 150.000 πελάτες.

Καινοτομία

Με δεδομένη τη φύση των δραστηριοτήτων της εταιρείας, 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 της χρονιάς υλοποιήθηκε από το τμήμα IT της εταιρείας και τέθηκε σε λειτουργία μία πρωτοποριακή εφαρμογή dynamic pricing για τις τιμές λιανικής. 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.
Επιπλέον, από το τμήμα e-Commerce της εταιρείας που υποστηρίζει πλήρως το ηλεκτρονικό κατάστημα you.gr του Ομίλου, υλοποιήθηκαν σημαντικές καινοτόμες λειτουργικές βελτιώσεις, στην κατεύθυνση της εξυπηρέτησης του πελάτη, όπως η δυνατότητα αναζήτησης με φωνή (voice search) και η προβολή προϊόντων ανάλογα με τα ενδιαφέροντα του κάθε πελάτη (personalization).

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Info Quest Technologies, με δεδομένη την άμεση επικοινωνία και συναλλαγή με φυσικά πρόσωπα, τόσο στο φυσικό κατάστημα Mi Store, όσο και στα ηλεκτρονικά καταστήματα mistore-greece.gr, you.gr, αλλά και το Τεχνικό της Τμήμα, έδινε πάντα ιδιαίτερα μεγάλη σημασία στην Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων.
Η εταιρεία λειτουργεί αυστηρά, σύμφωνα με την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest. Κατά το 2018, υλοποίησε 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 και προχώρησε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις του Κανονισμού (βλ. ενότητα Προστασία Προσωπικών Δεδομένων στον Όμιλο).

Η Επίδοσή μας

Ο DPO της εταιρείας με συστηματικούς ελέγχους, εκπαίδευση και καθοδήγηση, έχει στην ευθύνη του την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή των προδιαγραφών που έχει θέσει ο Όμιλος.

Το 2018, δεν υπήρξαν τεκμηριωμένα παράπονα που να αφορούσαν την παραβίαση της ιδιωτικότητας των πελατών ή απώλειας δεδομένων τους.

Στόχοι 2019

Για το 2019, η εταιρεία, ακολουθώντας τον Όμιλο έχει θέσει ως στόχο τα μηδενικά πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας. Παράλληλα στόχο αποτελεί η περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Κατά τη διάρκεια του έτους αναφοράς, συνεχίστηκε η προσπάθεια ενίσχυσης των μέτρων προστασίας που λαμβάνει η Διεύθυνση IT της Info Quest Technologies, 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), Quest Συμμετοχών, Quest Online, iStorm (έξη καταστήματα στην Ελλάδα), iStorm Cyprus (Δύο καταστήματα στη Λεμεσό και Λευκωσία), Quest Energy (15 εταιρείες).

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

Με δεδομένες και τις απαραίτητες βελτιστοποιήσεις στο πλαίσιο της εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για την προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (GDPR), το 2018 πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω ενέργειες.

- Κρυπτογράφηση εταιρικών notebooks.
- Εγκατάσταση νέων σύγχρονων ASA Firewalls στα καταστήματα iStorm & Xiaomi.
- Διαμόρφωση ενός ασφαλέστερου περιβάλλοντος πλοήγησης με τη μετατροπή των σημαντικότερων Sites σε https.
- Σημαντικές ενισχύσεις των υποδομών – συστημάτων (Servers, Storages, Switches) της εταιρείας που φιλοξενούνται στο Data Center του Ομίλου, ώστε να καλύψουν τις αυξανόμενες ανάγκες νέων πρόσθετων λειτουργιών.
- Επικαιροποίηση όλων των συστημάτων ασφάλειας (Firewalls, Antivirus, Antispam, UTM Sophos) καθώς και των εκδόσεων των Λειτουργικών Συστημάτων Windows, ώστε να είναι ενημερωμένα.
- Πραγματοποίηση Information Security Audit από εξειδικευμένο σύμβουλο.

- Κρυπτογράφηση Azure SQL Βάσεις Δεδομένων (DBs) - Transparent Data Encryption- για όλες τις παραγωγικές και test PAAS Azure SQL DBs (you.gr, cyprus.you.gr, questonline.gr, mistore-greece.gr / xiaomi-greece.gr).
- Αναβάθμιση μηχανισμού WAF με τη χρήση του AKAMAI Web Protector (WAP) για το www.you.gr Στην υπηρεσία
- Akamai Web Protector (WAP), περιλαμβάνονται τα κάτωθι:
    - Προστασία από επιθέσεις (Distrubed denial of services (DDOS) attacks και Web L7 attacks) σε ηλεκτρονικές (Web) εφαρμογές.
    - Προστασία από κακόβουλες επιθέσεις υποκλοπής στοιχείων (data theft).
    - Προστασία από επιθέσεις στην κεντρική υποδομή.
    - Προσωπικό που παρέχει υπηρεσίες ασφαλείας (Security Operations) σε περίπτωση επίθεσης.

Η Επίδοσή μας

Κατά τη διάρκεια του 2018 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 2017, φθάνοντας στο ποσοστό 99,995%.
- Περιστατικά μη διαθεσιμότητας ή περιορισμένης διαθεσιμότητας λόγω εξωτερικής επίθεσης (denial of service) δεν ανιχνεύθηκαν από τα εργαλεία καμίας εταιρείας.
- Δεν υπήρχαν περιστατικά που να επηρέασαν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων των εταιρειών.

Για το 2019 έχουν προγραμματισθεί οι παρακάτω ενέργειες:

- Αναβάθμιση του ERP SAP/R3 σε νεότερη έκδοση.
- Εγκατάσταση νέας υποδομής Corporate Firewall & IDS/IPS System στις υποδομές της εταιρείας που φιλοξενούνται στο Data Center.
- Δημιουργία υποδομής VPN με χρήση Two Factor Authentication για την ασφαλή σύνδεση των χρηστών στην εταιρεία για την Απομακρυσμένη Πρόσβαση.
- Εγκατάσταση νέου δικτύου WIFI στο Logistic Center.
- Αναβάθμιση του Exchange Server με ταυτόχρονη αναβάθμιση του Microsoft Office.
- Σχέδιο δημιουργίας Ομιλικού Disaster Site και επικαιροποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας ώστε αυτό να είναι σύμφωνο με τα διεθνή πρότυπα ασφαλείας.
- Υλοποίηση προγράμματος εκπαίδευσης προσωπικού σε θέματα σχετικά με το τμήμα IT Τμήμα.

Στόχοι 2019

Ακολουθείται ο στόχος του Ομίλου για τη Διαθεσιμότητα των Συστημάτων τουλάχιστον 99,9% και μηδενικά περιστατικά data bridge, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας.

uni.systems

Οικονομική Επίδοση

Η Uni Systems το 2018 σημείωσε αύξηση πωλήσεων κατά περίπου 7,4% και τα έσοδά της ανήλθαν σε € 90 εκατ. έναντι €84 εκατ. το 2017. Πολύ σημαντική ήταν η αύξηση των εσόδων από τις αγορές του εξωτερικού (από €33,4 εκατ. το 2017 σε €37,4 εκατ. το 2018), με κύριο προσανατολισμό τους Οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επίσης, υπήρξε αύξηση των εσόδων στην αγορά της Ελλάδας κατά 4,2% (από €50,6 εκατ. σε €52,8 εκατ.) που προήλθε κυρίως από τον κλάδο των Τραπεζών και του Δημοσίου.

Ένας από τους βασικούς άξονες της επιχειρηματικής στρατηγικής της Uni Systems τα τελευταία δέκα χρόνια είναι η επέκταση των δραστηριοτήτων της και η εξαγωγή

τεχνογνωσίας στις αγορές του εξωτερικού, με έμφαση στα ιδρύματα, οργανισμούς και λοιπούς φορείς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στους μεγάλους οργανισμούς και επιχειρήσεις της ΝΑ Ευρώπης.
Το 2018, στη Uni Systems ανατέθηκαν πάνω από 16 νέα 4ετούς διάρκειας συμβόλαια υπηρεσιών από οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συνολικού προϋπολογισμού άνω των €150 εκατ. Τα συνολικά έσοδα της εταιρείας από τις αγορές του εξωτερικού αποτελούν πλέον το 41% των συνολικών ετησίων εσόδων της και το 50% των εσόδων από υπηρεσίες μεγέθη που αναμένεται να διευρυνθούν περισσότερο το 2019. Στους πελάτες της Uni Systems συγκαταλέγονται περισσότεροι από 40 Ευρωπαϊκοί οργανισμοί, μεταξύ των οποίων η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κ.ά.

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Βρισκόμαστε εν μέσω μιας καταλυτικής περιόδου κατά την οποία το μεγάλο κύμα ψηφιακού μετασχηματισμού επιβάλει μετεξέλιξη και ανανέωση τόσο σε επίπεδο νοοτροπίας όσο και σε επίπεδο συστημάτων και εφαρμογών. Τα τμήματα πληροφορικής καταβάλλουν προσπάθειες να αντιμετωπίσουν τις τεχνολογικές προκλήσεις της εποχής και παράλληλα, τη συρρίκνωση των προϋπολογισμών τους που αποτελούν τροχοπέδη στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων τους και στη διαδικασία εξέλιξης. Σε αυτό το πλαίσιο και με άμεση προτεραιότητα την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών της, η Uni Systems δημιουργεί λύσεις οι οποίες υποστηρίζουν το ψηφιακό μετασχηματισμό τους και τη μετάβασή τους σε ένα περιβάλλον που επιτρέπει την ανάπτυξη καινοτομίας.
Το πλαίσιο λειτουργίας της Εταιρείας εξελίσσεται δυναμικά και περιλαμβάνει τους εξής κατευθυντήριους άξονες:

- Δέσμευση της Διοίκησης σε ένα μακροχρόνιο πλαίσιο.
- Διατήρηση και εξέλιξη ενός πλαισίου αρχών και αξιών, το οποίο διέπει τη σχέση της Εταιρείας με τους πελάτες της, καθώς και τις σχέσεις των εργαζομένων.
- Εκσυγχρονισμός πολιτικών και διαδικασιών, που εξασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες της εταιρείας σχεδιάζονται και παρέχονται με συστηματικό τρόπο.
- Ανάπτυξη στρατηγικών συνεργασιών με διεθνούς εμβέλειας και αξιόπιστους προμηθευτές.
- Διαρκής προσαρμογή της εταιρείας σε νέες τεχνολογικές πλατφόρμες και λύσεις.
- Παροχή εξειδικευμένων ανθρώπινων πόρων και υποδομών που απαιτούνται για την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων της Εταιρείας.
- Ανάπτυξη μεθόδων και διαδικασιών για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών και την ανίχνευση δράσεων για περαιτέρω βελτίωση της εταιρείας.
- Συμμόρφωση με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα όπως τα ISO 9001: 2015 και ISO/IEC 20000-1:2011, πιστοποιητικά που αφορούν στο σύστημα διασφάλισης ποιότητας και στη διαχείριση υπηρεσιών.

Η Επίδοσή μας

Βάσει της Πολιτικής Ποιότητας που εφαρμόζεται, η εταιρεία σε τακτά διαστήματα φροντίζει να ανιχνεύει τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών της. Βασικό σημείο της εν λόγω Πολιτικής είναι η ετήσια έρευνα ικανοποίησης πελατών της που η εταιρεία διεξάγει μεταξύ επιλεγμένων ομάδων πελατών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Διαδικασία της "Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών".
Για το 2018 πραγματοποιήθηκε ιδιαίτερα στοχευμένη έρευνα σε μία επιλεγμένη ομάδα 47 πελατών, για 23 έργα από όλους τους τομείς της αγοράς σε Ελλάδα και εξωτερικό. Αναλυτικότερα, συμμετείχαν 11 ιδιωτικοί οργανισμοί, 14 οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, 7 οργανισμοί του ευρύτερου δημόσιου τομέα, 9 τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι και 6 χρηματοοικονομικοί οργανισμοί. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Τα ερωτηματολόγια απεστάλησαν κεντρικά από το τμήμα Quality Assurance της εταιρείας προς πελατειακή βάση η οποία είχε υποδειχθεί από τις Επιχειρησιακές Διευθύνσεις με στόχο τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών στα παρακάτω κριτήρια:
- Ικανότητα Ανθρώπινου Δυναμικού,
- Τακτική Επικοινωνία και Ενημέρωση,
- Ανταπόκριση στις απαιτήσεις / ανάγκες του πελάτη,
- Συνεργασία Ανθρώπινου Δυναμικού.

Οι απαντήσεις των πελατών, σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης από τις δραστηριότητες της Εταιρείας, καταγράφηκαν στο σχετικό έντυπο και αξιολογήθηκαν.

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών		
	Αριθμός Απαντήσεων	%
Total Excellent	264	31%
Total Above Average	411	49%
Total Average	96	11%
Total Needs Improvement	42	5%
Total Not Satisfactory	31	4%
	844	100%

Η έρευνα ικανοποίησης κατέδειξε ποσοστό της τάξης του 80% στο πλήθος απαντήσεων "Εξαιρετικής / Άνω του Μετρίου αξιολόγησης", ποσοστό 11% βρίσκεται στο μέτριο επίπεδο, ενώ το ποσοστό "Απαιτείται βελτίωση / Μη ικανοποιητικό" καλύπτει το ποσοστό του 9%.
Το 2018, η Uni Systems έλαβε ένα παράπονο από επιχειρησιακό πελάτη που αφορούσε καθυστερήσεις σε κάποιες ημερομηνίες παραδοτέων, καθώς και παρεκκλίσεις της ομάδας έργου από τις συμφωνημένες διαδικασίες του έργου. Άμεσα η Διοίκηση της Uni Systems αναγνώρισε τις βαθύτερες αιτίες των προβλημάτων αυτών και έλαβε διορθωτικά μέτρα, αφού ενημέρωσε σχετικά και τον πελάτη. Η διεύθυνση Ποιότητας της Εταιρείας παρακολουθεί στενά την υλοποίηση των διορθωτικών μέτρων ως προς την αποτελεσματικότητά τους. Ήδη έχουν φανεί και τα πρώτα θετικά αποτελέσματα, πράγμα που αναγνωρίστηκε και από τον ίδιο πελάτη.

Παράπονα πελατών

Εξέλιξη και Καινοτομία Υπηρεσιών και Προϊόντων

Στη Uni Systems θεωρούμε ότι το μεταβαλλόμενο τεχνολογικό και επιχειρηματικό περιβάλλον δεν αφήνει περιθώρια στις επιχειρήσεις να παραμείνουν στατικές. Για να μπορέσουν να διατηρήσουν και να εδραιώσουν τη θέση τους στην αγορά θα πρέπει να ακολουθούν τις εξελίξεις, αν όχι να τις προλαμβάνουν και να δημιουργούν ένα δυναμικό πλαίσιο που θα υποστηρίζει σταθερά τη μετάβασή τους στη νέα εποχή. Η Uni Systems βρίσκεται στη κορυφή της αγοράς πληροφορικής για περισσότερα από 55 χρόνια και αυτό το οφείλει στην ικανότητά της να ελίσσεται με ευελιξία, να συμμορφώνεται με τις επιταγές της εποχής και να προσεγγίζει ολιστικά τις ανάγκες των πελατών της. Η εταιρεία έχει υλοποιήσει πολύ σημαντικά έργα ψηφιακού μετασχηματισμού, όπως για παράδειγμα η πύλη επικοινωνίας Πολίτη - Δημόσιας Διοίκησης ermis.gov.gr, αλλά και της Ευρωπαϊκής αγοράς, όπως το έργα που υλοποιούνται επί του παρόντος για την Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών (ESMA), τον Οργανισμό Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ERA) και την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EBA) που αφορά στη παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών ΤΠΕ προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες των τριών οργανισμών που εδρεύουν στη Γαλλία, το έργο DIGIT-XM που αφορά σε ενιαία διαδικασία, η οποία καλύπτει μέσω παροχής υπηρεσιών τόσο συμβουλευτικές υπηρεσίες, όσο και υπηρεσίες ανάπτυξης, υλοποίησης, μελετών και υποστήριξης συστημάτων σε όλους τους δικαιούχους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς επίσης και σε 79 Οργανισμούς της Ε.Ε. σε περισσότερα από 15 κράτη-μέλη της Ένωσης, κ.ά. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι κατά το 2018 η Uni Systems πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο ISO/IEC 20000-1: 2011 για το σύστημα διαχείρισης υπηρεσιών που υλοποιεί.

Business Development

Στο πλαίσιο της διαδικασίας οργανωτικού και ψηφιακού μετασχηματισμού που λαμβάνει χώρα στη Uni Systems, το 2018 συστάθηκε το νέο τμήμα Business Development, το οποίο ως βασική του δραστηριότητα έχει τη διερεύνηση και τη σύναψη συνεργασιών με ακαδημαϊκούς και τεχνολογικούς φορείς με σκοπό την παραγωγή γνώσης για τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών.
Σε αυτό το πλαίσιο, εκπονήθηκε ένα ευρύ σχέδιο οργανωτικού μετασχηματισμού με κύριο σημείο τη δημιουργία μιας επιπλέον Επιχειρησιακής Μονάδας, τη Μονάδα Business Development, η οποία έχει στην ευθύνη της τη διερεύνηση και την επέκταση του χαρτοφυλακίου με λύσεις αναδυόμενων τεχνολογιών που αναλύονται και εφαρμόζονται σε συνάρτηση με την ωριμότητα της εκάστοτε αγοράς. Παράλληλα, η νέα Επιχειρησιακή Μονάδα απασχολείται με την ανάπτυξη συνεργασιών με ακαδημαϊκούς και άλλους φορείς με στόχο τη διείσδυση σε ερευνητικά προγράμματα καθώς και προγράμματα έρευνας και ανάπτυξης.
Επιπλέον, η Uni Systems δεν έχει σταματήσει να διευρύνει και να εξελίσσει σταθερά το χαρτοφυλάκιο λύσεων και υπηρεσιών της, αξιολογώντας συνεχώς νέες συνεργασίες με προμηθευτικούς οίκους, βασικό στοιχείο της πολιτικής της που ενισχύει τη θέση της έναντι του ανταγωνισμού.

Εξαγορά του ACE ERP

Κατά τις αρχές του 2018, η Uni Systems εξαγόρασε την επιχειρησιακή γραμμή λογισμικού ACE ERP από την εταιρεία ACE Hellas A.E., με στόχο την περαιτέρω επέκτασή της στον τομέα Δημοσίου και στον κατασκευαστικό κλάδο της ελληνικής αγοράς. Η επιχειρησιακή γραμμή του ACE ERP περιλαμβάνει την ολοκληρωμένη λύση για τη διαχείριση και παρακολούθηση δημοσίων έργων ACE ERPeCM και το ACE ERPPM που αφορά σε ολοκληρωμένη λύση για την οργάνωση και διαχείριση τεχνικών έργων και εταιρειών, η δε πλατφόρμα περιλαμβάνει εύρος υποσυστημάτων που καλύπτουν όλο τον κύκλο ζωής των τεχνικών έργων.

Ανάπτυξη eDocuMenta

Η Εταιρεία επίσης ανέπτυξε και διέθεσε στην αγορά το eDocuMenta, το νέο ολοκληρωμένο προϊόν λογισμικού που αφορά στην ηλεκτρονική διαχείριση και διακίνηση εγγράφων με υποστήριξη ψηφιακής υπογραφής. Ο σχεδιασμός του eDocuMenta βασίστηκε στο νέο θεσμικό πλαίσιο με ισχύ τον Ιανουάριο του 2019 που αφορά στην υποχρεωτική εφαρμογή συστήματος έκδοσης και διακίνησης εγγράφων με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής για το σύνολο των φορέων του Δημοσίου στο οποίο το νέο σύστημα απευθύνεται.

Τραπεζικός και Χρηματοοικονομικός Τομέας

Η ομάδα Core Banking διαμορφώνει το πλαίσιο των υπηρεσιών που προσφέρει έχοντας εντοπίσει την ανάγκη της αγοράς για την ψηφιακή τράπεζα του μέλλοντος. Για το λόγο αυτό, έχει ορίσει τέσσερις βασικούς πυλώνες: τα modular, open, omni-channel και smart banking που μπορούν να υποστηρίξουν με επιτυχία τη ψηφιακή στρατηγική των τραπεζών. Η ομάδα, εκπονεί και υλοποιεί συστήματα για χρηματοοικονομικούς οργανισμούς με άξονα τους συγκεκριμένους τέσσερις πυλώνες εξελίσσοντας τις λύσεις και εργαλεία που έχει αναπτύξει η ίδια.
Παράλληλα, εξελίχθηκαν υφιστάμενες συνεργασίες όπως αυτή με την Oracle Financial Services για λύσεις Financial Crime & Compliance και Analytics, και δημιουργήθηκαν νέες, όπως η συνεργασία με την PSD2 Consulting που αφορά συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες analytics για τη συμμόρφωση εφαρμογών διαχείρισης PSD2 API, η συνεργασία με τη Newgen για Enterprise Content και Business Process Management και τη NETinfo που παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες και mobile banking.

Τομέας Πολιτισμού

Στον τομέα των λύσεων που απευθύνονται σε πολιτιστικούς φορείς, όπως βιβλιοθήκες, μουσεία, πολιτιστικά ιδρύματα, η Uni Systems έχει μακρά εμπειρία και σημαντική τεχνογνωσία στις λύσεις που εξυπηρετούν τις ανάγκες τους. Δύο βαρύνουσες συνεργασίες κατά το 2018 καταγράφηκαν δίνοντας το σήμα για τη ψηφιακή πορεία του πολιτισμού.
Η συνεργασία με τη Hewlett Packard Enterprise καθώς και μια νέα με την εταιρεία Mobile 72 σε συνδυασμό με τη τεχνογνωσία και τη σε βάθος γνώση της αγοράς που διαθέτει η Uni Systems οδήγησαν στη δημιουργία μιας νέας λύσης ανάδειξης πολιτισμού, το CultureMapp. Η νέα λύση παρέχει πολλαπλές δυνατότητες διαχείρισης κοινού, εμπλουτίζει την εμπειρία των επισκεπτών και παράλληλα βελτιστοποιεί τις ροές των επισκεπτών παρέχοντας πολύτιμα δεδομένα και analytics έτοιμα προς αξιοποίηση από τον πολιτιστικό οργανισμό.
Επιπλέον, δημιουργήθηκε μια νέα συνεργασία με την εταιρεία AllcanCode για την παροχή υπηρεσιών gamification σε μουσεία, λύση που ενισχύει την εκπαιδευτική διαδικασία και τη διάδραση.

Νέες συνεργασίες

Θεμελιώθηκε συνεργασία με τη SAP στους τομείς των SuccessFactors HCM και Extended Content και πλέον η Uni Systems έχει κατακτήσει Silver επίπεδο συνεργασίας έχοντας λάβει τις πιστοποιήσεις που είναι απαραίτητες για την υλοποίηση των σχετικών έργων, τόσο σε τεχνικό, όσο και σε presales επίπεδο.

Δημιουργήθηκαν πλαίσια συνεργασίας στους τομείς των Physical security with smart locks, Network Performance Monitoring, DNS, DHCP and IP Address Management, Intelligent Network Mapping, Automation, Video and digital communications, Virtual Technical Support services, CIM solutions, In-Store customer experience, Revenue Intelligence.

Επένδυση σε Τεχνογνωσία

Η Uni Systems, ως εταιρεία παροχής υπηρεσιών στην ολοκλήρωση λύσεων πληροφορικής, αντλεί την τεχνογνωσία της από περισσότερους των 300 εξειδικευμένων μηχανικών και τεχνικούς συμβούλους που απασχολεί στις Τεχνικές της Διευθύνσεις, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας. Οι Τεχνικές Υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία καλύπτουν όλα τα στάδια, ξεκινώντας από τις συμβουλευτικές υπηρεσίες και το σχεδιασμό των λύσεων, έως και την υποστήριξη του πελάτη μετά την υλοποίηση του έργου.

Κατά το 2018, πραγματοποιήθηκαν 4.582 ώρες εκπαιδεύσεων, από τις οποίες περισσότερες από 1.684 ώρες αφορούσαν τεχνική κατάρτιση. Οι μηχανικοί της Uni Systems έλαβαν 96 νέες πιστοποιήσεις με κύρια πεδία εστίασης στις τεχνολογίες Citrix, Microsoft, Cisco, HP, IBM κ.ά.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η Uni Systems, λόγω της φύσης της δραστηριότητάς της και της υποδομής και υπηρεσιών που παρέχει μέσω του Data Center της, έχει προσαρμόσει τις πολιτικές, διαδικασίες, οδηγίες και υποδομές, ώστε να διασφαλίζονται απόλυτα τα προσωπικά δεδομένα πελατών ή / και χρηστών των εφαρμογών που αναπτύσσει για λογαριασμό των πελατών της. Προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των εταιρειών του Ομίλου, που αξιοποιούν το Data Center, η εταιρεία χρησιμοποιεί μηχανισμούς προστασίας, οι οποίοι πιστοποιούνται με βάση το πρότυπο προστασίας πληροφοριών ISO 27001: 2013 για μία σειρά κρίσιμων υπηρεσιών της. Συγκεκριμένα το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης είναι το παρακάτω:

- Υπηρεσίες Cloud: Infrastructure as a Service-IaaS, Platform as a Service-PaaS και Software as a Service-SaaS.
- Υπηρεσίες Φιλοξενίας για Πληροφοριακά και Τηλεπικοινωνιακά Συστήματα και Παροχή Επανδρωμένων Χώρων Εργασίας Υψηλής Διαθεσιμότητας στο Κέντρο Δεδομένων της Εταιρείας.
- Εξειδικευμένες Υπηρεσίες που αφορούν στο Σχεδιασμό, Εγκατάσταση, Διαχείριση και Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Ιδιόκτητο Data Center

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

Οι εταιρείες λειτουργούν μέσω Cloud υπηρεσιών που προσφέρει η Uni Systems, εξασφαλίζοντας ταχύτητα, πλήρη προσβασιμότητα για τους εξουσιοδοτημένους εργαζόμενους, αξιοπιστία και πλήρως ελεγχόμενο και προστατευμένο περιβάλλον.

Το Data Center αποτελείται από τις αίθουσες λειτουργίας των server, τον χώρο των UPS, καθώς και λοιπούς υποστηρικτικούς χώρους με αυστηρές προδιαγραφές ποιότητας σύμφωνα με διεθνή πρότυπα (ISO 9001: 2015 και ISO 27001: 2013).

Οι εταιρείες επικοινωνούν μέσω MPLS τηλεπικοινωνιακού δικτύου, με διπλές οδεύσεις και αδιάλειπτη λειτουργία.

Οφέλη για τις εταιρείες και τον Όμιλο:

- Λειτουργία σε State of the Art Data Center με SLA 99,99% (ISO 27001: 2013).
- Υψηλό επίπεδο παρεχόμενης ασφάλειας τόσο για τον εξοπλισμό των εταιρειών, όσο και για τα δεδομένα των εταιρειών και των πελατών τους.
- 24x7x365 ημέρες έλεγχος και παρακολούθηση, λειτουργία, διαχείριση και υποστήριξη.
- Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας, μέσω ασφαλούς απομακρυσμένης πρόσβασης.
- Δυνατότητα παροχής υπηρεσίας IP Τηλεφωνικού Δικτύου.
- Διαμόρφωση Ασφάλειας UTM (Universal Threat Management).

Η Uni Systems έχει αναλάβει την ευθύνη για την εύρυθμη και συνεχή λειτουργία των servers και του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, την αδιάληπτη παροχή ρεύματος και ψύξης, την ασφάλεια του χώρου και την αναβάθμιση των υπηρεσιών Data Center.

iSquare

Οικονομική Επίδοση

Η iSquare, επίσημος διανομέας Apple για Ελλάδα και Κύπρο, πέτυχε ισχυρή αύξηση για το 2018 και κατάφερε να ανταπεξέλθει στις δύσκολες οικονομικές συνθήκες της αγοράς.
Η εταιρεία είχε ως κύριους στόχους την αύξηση της λειτουργικής κερδοφορίας και πωλήσεων, την ελαχιστοποίηση των επιχειρηματικών και οικονομικών κινδύνων και τη βελτίωση των οργανωτικών δομών. Η Εταιρεία πέτυχε 30% αύξηση στις πωλήσεις, συνεχίζοντας την εντυπωσιακή αναπτυξιακή της πορεία. Η αύξηση αυτή βασίστηκε κυρίως στις κατηγορίες των iPad, iPhone, Apple Watch και των αξεσουάρ Apple. Παράλληλα, ενίσχυσε ακόμα περισσότερο την ολοκληρωμένη εμπειρία χρήσης των προϊόντων Apple μέσω της διεύρυνσης των Apple White program και Apple Shop στα καταστήματα retail του δικτύου συνεργατών της.
Το 2019 η εταιρεία εκτιμά περαιτέρω αύξηση των μεγεθών της και διεύρυνση των μεριδίων της 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.

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Η iSquare λειτουργεί με βάση τις γενικές Πολιτικές και κατευθύνσεις του Ομίλου, που αφορούν στην εξυπηρέτηση των πελατών και παρακολουθεί συστηματικά πλήθος στοιχείων, επιδιώκοντας να προσφέρει στους πελάτες της 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 2018 διενεργήθηκε έρευνα ικανοποίησης πελατών, τα αποτελέσματα της οποίας βοηθούν την Εταιρεία να βελτιώνεται και να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες της.

Η Επίδοσή μας

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, 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 2018 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.
Το 2018 το ερωτηματολόγιο της έρευνας τροποποιήθηκε, ώστε να είναι πιο σύντομο και εύληπτο στον πελάτη, σύμφωνα με πρόσφατα ακαδημαϊκά ευρήματα που αφορούν στις έρευνες ικανοποίησης, ενώ παράλληλα 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.
Η κλίμακα Likert είναι μια κλίμακα εκτίμησης απόψεων ή συμπεριφοράς και αποτελεί ένα διαδεδομένο, πρακτικό και γρήγορο εργαλείο αξιολόγησης. 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, αποφασίστηκε να είναι πιο "ανοιχτό" από άλλες χρονιές και η σχετική επικοινωνία να πραγματοποιηθεί 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 2018 έφτασαν στο (83%), με οριακή μείωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος (86%), παρότι μελέτες δείχνουν πως οι ερωτηθέντες μέσω social media τείνουν να είναι πιο αυστηροί στις απαντήσεις τους, ενώ ο στόχος για το 2019 παραμένει επίσης σταθερός (86%).
Το 2018 οι αποδέκτες της έρευνας, μέσω social media έφτασαν τους 80.000. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το 2016, το ερωτηματολόγιο εστάλη σε 36.800 αποδέκτες με ποσοστό απόκρισης 10% (3.766 απαντήσεις), ενώ το 2018 το ποσοστό απόκρισης κυμάνθηκε στο 4,5% (3.636) ποσοστό 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 στο 3%. Τα παραπάνω σε συνδυασμό με την υψηλή ικανοποίηση σε όλα τα επίπεδα, καταδεικνύει την ποιότητα και τη συνεχή βελτίωση της Εταιρείας.
Για το 2018 ο στόχος ήταν η περαιτέρω μείωση του αριθμού των παραπόνων, στόχος ο οποίος επετεύχθη. Οι στόχοι της Εταιρείας για το 2019, είναι να συνεχίσει σε μέγιστο βαθμό τη βελτίωση των υπηρεσιών και της προστιθέμενης αξίας που παρέχει στην ελληνική αγορά.

Εξέλιξη και Καινοτομία Υπηρεσιών και προϊόντων

Η iSquare καινοτομεί με υπηρεσίες που προσφέρει στον τελικό καταναλωτή, αλλά και σε κάθετες αγορές.
Στρατηγικος τομέας εστίασης της εταιρείας είναι ο χώρος της εκπαίδευσης, όπου συστηματικά διερευνά πραγματικά διαδραστική και ουσιαστική. Προς την κατεύθυνση αυτή, πραγματοποίησε το 2018 στο πλαίσιο του προγράμματος "Καινοτομία στην Εκπαίδευση", το ετήσιο συνέδριο "iPad Education Event" με ειδικά διαμορφωμένα workshops από εξειδικευμένους ομιλητές και μεγάλη συμμετοχή από εκπαιδευτικούς, διευθυντικά στελέχη σχολείων και στελέχη του Υπουργείου

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η iSquare, λειτουργεί αυστηρά, σύμφωνα με την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Ομίλου Quest. Κατά το 2018, υλοποίησε 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 και προχώρησε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις του Κανονισμού (βλ. ενότητα Προστασία Προσωπικών Δεδομένων στον Όμιλο).

Η Επίδοσή μας

Ο DPO της εταιρείας με συστηματικούς ελέγχους, εκπαίδευση και καθοδήγηση, έχει στην ευθύνη του την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή των προδιαγραφών που έχει θέσει ο Όμιλος.

Το 2018, δεν υπήρξαν τεκμηριωμένα παράπονα που να αφορούσαν την παραβίαση της ιδιωτικότητας των πελατών ή απώλειας δεδομένων τους.

Στόχοι 2019

Για το 2019, η εταιρεία, ακολουθώντας τον στόχο του Ομίλου έχει θέσει ως στόχο τα μηδενικά πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις από παράβαση της συγκεκριμένης νομοθεσίας. Παράλληλα στόχο αποτελεί η περαιτέρω βελτιστοποίηση των διαδικασιών και εκπαίδευση των εργαζομένων.

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Κατά τη διάρκεια του έτους η iSquare ακολούθησε την Πολιτική και διαδικασίες που ορίζει ο Όμιλος.

Η Επίδοσή μας

Κατά τη διάρκεια του 2018 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).

Στόχοι 2019

Ακολουθείται ο στόχος του Ομίλου για Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9% και μηδενικά περιστατικά data bridge, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας.

Οικονομική Επίδοση

Η ACS, ακολουθώντας μια συνεπή στρατηγική, το 2018 έδωσε έμφαση στην αύξηση των πωλήσεων, τη συγκράτηση των δαπανών, την αποτελεσματική διαχείριση του ρίσκου και την παραγωγή θετικών χρηματοροών. Η εταιρεία είχε μια θετική πορεία με ανάπτυξη όλων των δραστηριοτήτων της, ενώ τα συνολικά της έσοδα διαμορφώθηκαν σε περίπου ευρώ €103 εκατ. (περίπου +3,6% σε σχέση με το 2017). 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.

Η εταιρεία, για την καλύτερη εξυπηρέτηση της αγοράς και την αύξηση των μεριδίων της -από τα μέσα του 2017- υλοποιεί την Β' Φάση της αναβάθμισης των εγκαταστάσεων της διαλογής στην Αττική, με τη δημιουργία ενός σύγχρονου κέντρου διαλογής με πολύ υψηλότερη χωρητικότητα και δυνατότητα διαλογής. Επιπλέον στοχεύει στην περαιτέρω ανάπτυξη του δικτύου των σημείων της και την εισαγωγή στην αγορά νέων καινοτόμων λύσεων και υπηρεσιών σχεδιασμένων με γνώμονα κυρίως την αγορά του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

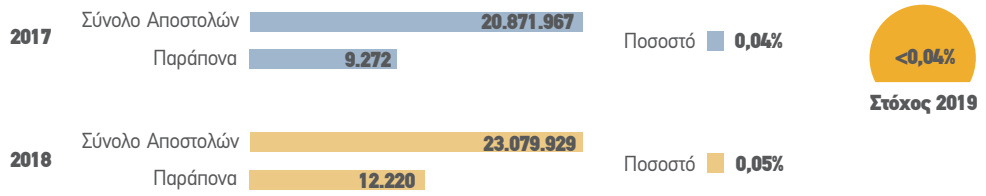
Η εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελεί σημαντικό παράγοντα στον τομέα των ταχυμεταφορών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, τόσο για την ικανοποίηση των αναγκών των ήδη υπαρχόντων πελατών όσο και για την προσέλκυση νέων. Η επαγγελματική διαχείριση των αιτημάτων εξυπηρέτησης των πελατών βοηθά στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης.
Η εταιρεία παρακολουθεί συγκεκριμένους δείκτες ποιότητας που αφορούν στους χρόνους παράδοσης των αποστολών, την καταμέτρηση και καταγραφή των αιτημάτων εξυπηρέτησης των πελατών και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων (μετά τη διαχείριση). Βάσει των ευρημάτων προχωρά 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.
- Βελτίωση των συστημάτων επικοινωνίας με τον πελάτη με μελέτη για την προμήθεια νέου τηλεφωνικού κέντρου που θα υποστηρίζει εξελιγμένο σύστημα IVR, CTI και ενοποιημένων καναλιών επικοινωνίας (Omni channel).
- Μελέτη εγκατάστασης νέου CRM για την υποστήριξη της ενοποιημένης επικοινωνίας με τον πελάτη.
- Συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων και του δικτύου συνεργατών της.

Η Επίδοσή μας

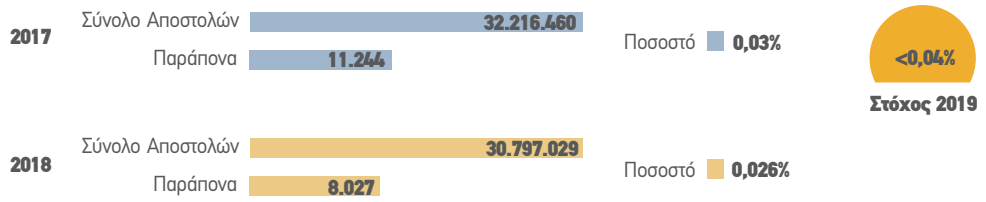
Η εταιρεία παρακολουθεί μηνιαία ποιοτικούς δείκτες ικανοποίησης πελατών και αναλόγως των αποτελεσμάτων προβαίνει σε έκτακτες ενέργειες διεξαγωγής τηλεφωνικών ερευνών με τους παραλήπτες, για να αξιολογήσει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρείχε, καθώς και την εμπειρία των πελατών.
Παράλληλα, έχει διενεργήσει ήδη 3 έρευνες με "μυστικούς" επισκέπτες (Mystery Shopping) σε επιλεγμένο δείγμα καταστημάτων της (κατά τα έτη 2015, 2017 και 2018), 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). Κατά την έρευνα του 2018, η συνολική βαθμολογία της αξιολόγησης ήταν 47,8%, παρουσιάζοντας βελτίωση σε σχέση με το ποσοστό 46,3% του 2017 και το 43,7% του 2015, ενώ σε κάθε έρευνα διατήρησε υψηλότερο ποσοστό σε σχέση με την αξιολόγηση του κύριου ανταγωνιστή της.
Κατά το 2018 αποφασίστηκε να μην γίνεται πλέον γενική τηλεφωνική έρευνα σε business πελάτες, αλλά να οργανωθεί έρευνα αποκλειστικά για e-shops.
Επίσης, ο συνολικός αριθμός παραπόνων παραμένει ιδιαίτερα χαμηλός τόσο στις υπηρεσίες Courier, όσο και στις υπηρεσίες Post.

Παράπονα πελατών Courier Services



Στόχος για το 2019 είναι η επίτευξη ποσοστού < 0,04% επί των αποστολών. Για το 2018 έγιναν 23.079.929 αποστολές και εκφράστηκαν 12.220 παράπονα το οποίο αντιστοιχεί σε ποσοστό 0,05%. Στόχος για το 2019 είναι η επίτευξη ποσοστού < 0,04% επί των αποστολών.

Παράπονα Πελατών Post Services



Για το 2018 έγιναν 30.797.029 αποστολές και εκφράστηκαν 8.027 παράπονα, το οποίο αντιστοιχεί σε ποσοστό 0,026%. Στόχος για το 2019 είναι η διατήρηση ποσοστού < 0,04% των αποστολών.

Τέλος, μέσα στο πρώτο τετράμηνο του 2019, η ACS έχει προγραμματίσει μια νέα τηλεφωνική έρευνα σε στοχευμένα ηλεκτρονικά καταστήματα (από το πελατολόγιό της), στο πλαίσιο της στρατηγικής επικέντρωσης στην αγορά του e-Commerce, η οποία έρευνα θα επαναλαμβάνεται κάθε χρόνο.

Συνεχής ηλεκτρονική έρευνα καταναλωτών

Η ACS λόγω του τεραστίου πλήθους αποστολών έχει δημιουργήσει από το 2016 ένα νέο εργαλείο αξιολόγησης μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου όπου μπορεί εύκολα (μέσω email ή μήνυμα στο κινητό) να στέλνει στον χρήστη των υπηρεσιών της (παραλήπτη ή αποστολέα) σύντομες ερωτήσεις, προκειμένου να λαμβάνει την εμπειρία του πελάτη με ηλεκτρονικό τρόπο. Το 2017 έγινε η επέκταση της παραπάνω ηλεκτρονικής έρευνας ικανοποίησης και στα ηλεκτρονικά μηνύματα που λαμβάνουν από την ACS οι παραλήπτες στο κινητό τους μέσω της εφαρμογής Viber. Παράλληλα, μέσω ειδικού QR code που σκανάρεται από κινητό, η έρευνα ενσωματώθηκε και στις αποδείξεις μετρητοίς που λαμβάνουν όλοι οι πελάτες, καθώς και στις ταμπλέτες ηλεκτρονικής υπογραφής που υπάρχουν σε όλα τα καταστήματα ACS.

Από το σύνολο των απαντήσεων που έλαβε η ACS το 2018 από το παραπάνω ερωτηματολόγιο σε πελάτες - αποστολείς, συγκέντρωσε ένα ποσοστό ικανοποιημένων πελατών 57% (σε πλήθος 685.073 ερωτηματολογίων), που αφορά ουσιαστικά τους πελάτες που δήλωσαν μεγάλη προθυμία στο να συστήσουν την ACS (ένθερμοι υποστηρικτές / promoters), βάσει της εμπειρίας εξυπηρέτησης που έλαβαν. Τέλος, μέσα στο πρώτο τρίμηνο του 2019, προγραμματίστηκε 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.

Εκπαίδευση προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών

Η ACS κατά το 2017, σχεδίασε και ξεκίνησε, 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. Για την καλύτερη αφομοίωση των βασικών αρχών εξυπηρέτησης "τρέχουν" επίσης προωθητικές καμπάνιες προς όλους τους εργαζόμενους εξυπηρέτησης.

Το 2018 έγινε η επέκταση του προγράμματος στην υπόλοιπη Ελλάδα με τη διεξαγωγή τοπικών εκπαιδευτικών ημερίδων. Παράλληλα ενισχύθηκε το πρόγραμμα με τη δημιουργία μαθημάτων στην πλατφόρμα e-learning της ACS, για την Εξυπηρέτηση στο κατάστημα, την Τηλεφωνική εξυπηρέτηση και την Εξυπηρέτηση διανομέα. Έως το τέλος του 2018 τα εν λόγω ηλεκτρονικά μαθήματα είχαν παρακολουθήσει 1.200 άτομα από το προσωπικό εξυπηρέτησης, ενώ εντός του 2019 αναμένεται να έχει ολοκληρωθεί η παρακολούθησή της και από το υπόλοιπο προσωπικό του δικτύου ACS.

Τέλος, το 2018 ξεκίνησε και η διεξαγωγή διαγωνισμών επιβράβευσης των καταστημάτων του δικτύου, με κριτήριο τον δείκτη NPS (Net Promoter Score).

Στόχος της Εταιρείας για το 2019, είναι να συνεχίσει σε μέγιστο βαθμό τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει στην ελληνική αγορά.

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Στην ACS εδώ και πολλά χρόνια γίνονται σημαντικές ενέργειες για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και τη βελτίωση των υφισταμένων. Από το 2011 η ACS έχει 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 αξίας και της αντίστοιχης απόδοσης της επένδυσης (ROI) 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 ανέπτυξε η εταιρεία το 2018 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 η Εταιρεία επιδιώκει. Παράδειγμα τέτοιων υπηρεσιών είναι το νέο εναλλακτικό δίκτυο σημείων παράδοσης και παραλαβής αποστολών ACS Smart Points. Στα σημεία αυτά ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί εύκολα και γρήγορα σε ένα διευρυμένο ωράριο εξυπηρέτησης, αναλόγως του σημείου ακόμα και σε αργίες, Σαββατοκύριακα, 24 ώρες, 7 ημέρες. Τα ACS Smart Points ξεκίνησαν τη λειτουργία τους το 1ο τρίμηνο του 2016, σε επιλεγμένα πρατήρια Shell Αττικής και το 3ο τρίμηνο το δίκτυο επεκτάθηκε τόσο στην Αττική, όσο και στη Θεσσαλονίκη.

Εντός του 2018 το δίκτυο των ACS Smart Points επεκτάθηκε σε όλα σχεδόν τα ιδιόκτητα πρατήρια Shell, έτσι ώστε τα ενεργά σημεία εξυπηρέτησης των πελατών να αριθμούν πλέον τα 290, ενώ ξεκίνησε και η επέκταση του δικτύου στα νησιά του Αιγαίου, η οποία προβλέπεται να ολοκληρωθεί το 2019, προκειμένου να επιτευχθεί πανελλαδική κάλυψη.
Με δεδομένη τη δυναμική ανάπτυξη του e-Commerce στην Ελλάδα, η ACS προχωρά σε σχετικές ενέργειες, που αφορούν κυρίως στην παροχή στοχευμένων υπηρεσιών για το e-commerce. Το 2016 η εταιρεία ενέταξε στο portfolio της τις πρωτοποριακές για την Ελλάδα υπηρεσίες ACS ReDirect (δυνατότητα ανακατεύθυνσης αποστολών από το κινητό του πελάτη-παραλήπτη), ACS Smart Point (αποστολή και παραλαβή αποστολών από συνεργαζόμενα πρατήρια Shell) και ACS Card On Delivery (δυνατότητα πληρωμής της αξίας της αντικαταβολής με κάρτες πληρωμών). Επίσης, το 2017 ξεκίνησε την επέκταση της υπηρεσίας ACS Card On Delivery και στις παραδόσεις στον χώρο του πελάτη (μέσω συσκευών Mobile POS), ενώ διέθεσε και τις οικονομικές υπηρεσίες εξωτερικού "ACS EU & Cyprus Economy". Τέλος, το 2018, η εταιρεία υλοποίησε τη νέα πρωτοποριακή για τα Ελληνικά δεδομένα mobile εφαρμογή "ACS Mobile App", για κινητές συσκευές Android και Apple.

Στόχοι 2019

Βασικός στόχος της Εταιρείας για την επόμενη διετία (2019-2020) είναι η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από: την εξυπηρέτηση του παραλήπτη και όχι απαραίτητα του τιμολογούμενου πελάτη. Η ACS έχει αναπτύξει καινοτόμες λύσεις, με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών της:

- On-line δωρεάν μηχανογραφικές λύσεις προετοιμασίας, ελέγχου, διαχείρισης αλλά και παρακολούθησης των καθημερινών αποστολών για εταιρικούς πελάτες (ACSConnect – 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).

Η εκτιμώμενη επίδραση των νέων υπηρεσιών σε βάθος τριετίας, αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα:

Εκτιμώμενη επίδραση νέων υπηρεσιών για την ACS σε βάθος τριετίας

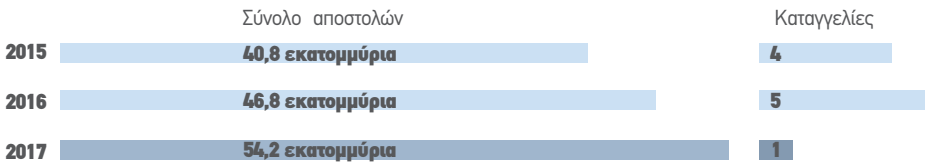
Υπηρεσία	Στόχος Εξυπηρέτησης	Στόχος 3ετιας (%)	Οικονομική Επίδραση	Περιγραφή
Smart Points (SP)	Παραλήπτης e-commerce / Βελτίωση Εμπειρίας πελάτη	3-5% των αποστολών e-commerce (αποστολές που θα εξυπηρετούνται μέσω SP)	Κόστος Διανομής - Δίκτυο ACS	Μακροπρόθεσμα Μείωση Κόστους Διακίνησης
Rescheduling - Redirect	Παραλήπτης e-commerce / Βελτίωση Εμπειρίας πελάτη	3-5% (αποστολές που θα εξυπηρετούνται με PPN SP)	Κόστος Διανομής - Δίκτυο ACS	Μακροπρόθεσμα Μείωση Κόστους Διακίνησης
Web Reporting ABP Post	Πελάτης	100% (Post)	ACS (new business)	Διατήρηση / Προσέλκυση νέων πελατών
Σχεδιασμός Λύσεων για Είσπραξη μέσω τραπεζικών καρτών	Παραλήπτης & Πελάτης-e-commerce	10-20% των αποστολών E-commerce	ACS - Διαφοροποίηση υπηρεσιών από ανταγωνισμό	Προσέλκυση νέων πελατών

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

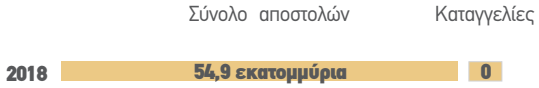
Η ACS, λόγω της φύσης των εργασιών της, εφαρμόζει επιπλέον ειδικές πολιτικές και διαδικασίες που αφορούν στην:

- 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.

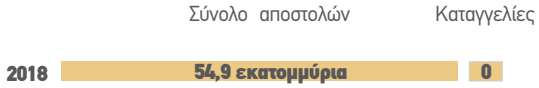
Αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης αποστολών κατά τη διακίνηση



Καταγγελίες προς ΑΔΑΕ



Καταγγελίες προς ΑΠΔΠΧ



Το 2018 δεν υπήρχε καμία καταγγελία. Σημειώνεται ότι για τα προηγούμενα χρόνια περιλαμβάνεται το σύνολο των καταγγελιών (από ρυθμιστικές αρχές, κλπ) 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. Επιλέχθηκε για την καλύτερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων μερών από το 2018 και έκτοτε να παρουσιάζονται ξεχωριστά τα δεδομένα που αφορούν 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).

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Οι βασικοί στόχοι του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) της ACS παραμένουν:

1. Αποκλεισμός συμβάντος διάσπασης της ασφάλειας των συστημάτων της Εταιρείας και απώλειας δεδομένων.
2. Αποκλεισμός (ή ελαχιστοποίηση) συμβάντος υπερφόρτωσης δικτύων και συστημάτων από διάσπαση ασφάλειας (DoS) με αποτέλεσμα τη διακοπή λειτουργίας.
3. Ελαχιστοποίηση διακοπής λειτουργίας από συμβάντα ανωτέρας βίας, όπως φυσικές καταστροφές και απεργίες ή διακοπής παροχών.
4. Προστασία προσωπικού και χώρου εργασίας, όπως και παροχής εναλλακτικών χώρων για τη συνέχιση της λειτουργίας.
5. Στον σχεδιασμό της ACS περιλαμβάνεται το εξειδικευμένο Disaster Recovery Center στην Π. Ράλλη, για τους σκοπούς πλήρους διασφάλισης της λειτουργίας του δικτύου των καταστημάτων της.

Κατά τη διάρκεια του 2018 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 (GDPR - για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να ανατρέξετε στο Ουσιαστικό Θέμα: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων του Ομίλου). Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν:

1. Σημαντικές ενισχύσεις των συστημάτων στο Data Center για να καλύψουν το συνεχές αυξανόμενο φορτίο λόγο των πολλών νέων πρόσθετων λειτουργιών και projects αλλά και την προβλεπόμενη συνεχή αύξηση της παραγωγής.
2. Επικαιροποίηση όλων των συστημάτων ασφάλειας (firewalls κ.λπ.) 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. Νέα συστήματα antivirus για ransomware και phishing με ιδιαίτερη προσοχή σε προσωπικούς υπολογιστές και Laptops που λειτουργούν και εκτός εταιρικού δικτύου, με υποχρεωτική εγκατάσταση στα καταστήματα, με διαβαθμίσεις ασφάλειας ανάλογα με τα δικαιώματα των χρηστών.
5. Επίσης έχει ενημερωθεί το domain policy (strict policy) και ομοίως στα περιμετρικά συστήματα ασφαλείας ισχύουν νέες αυστηρότερες πολιτικές ασφάλειας.

Στόχοι 2019-2020

Λόγω των αυξανόμενων κινδύνων στο διαδικτυακό περιβάλλον, θα συνεχιστεί η ανάλυση αυτών των κινδύνων και η αντίστοιχη δημιουργία ισχυρότερων πολιτικών ασφαλείας. Η ACS έχει επιπροσθέτως την ευθύνη της προστασίας και ομαλής λειτουργίας των ICT συστημάτων του εκτεταμένου δικτύου αντιπροσώπων της σε όλη την Ελλάδα, πράγμα το οποίο αυξάνει την πολυπλοκότητα της προστασίας, κυρίως του δικτύου συνεργατών.
Η συμμόρφωση με τον κανονισμό GDPR στην ACS, λόγω του πολύ μεγάλου αριθμού προσωπικών δεδομένων που επεξεργάζεται στα συστήματά της, επιτάσσει πολλές ενισχύσεις ασφάλειας, όπως και μεταβολές διαδικασιών για εναρμόνιση με τον κανονισμό.

Οι στόχοι για τη διετία 2019-2020 είναι:

1. Επικαιροποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας ώστε αυτό να είναι σύμφωνο με τα διεθνή πρότυπα ασφάλειας IT/Business continuity.
2. Ολοκλήρωση ενεργειών συμμόρφωσης με τον κανονισμό GDPR.
3. Υλοποίηση ενός πλήρους και διαρκούς προγράμματος εκπαίδευσης προσωπικού, κεντρικών και καταστημάτων με αντικείμενο το Cybersecurity awareness.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

QUEST IT TOGETHER

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

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, 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. Ο Όμιλος έχει θεσπίσει πολιτικές Εργασιακών Σχέσεων, Προσλήψεων, Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης και Διαχείρισης Απόδοσης, Πολιτική Αμοιβών και Παροχών και αναπτύσσει πολιτικές Ταλέντων και Διαδοχής, 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.
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 του Ομίλου Quest, 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.
- Συναντήσεις Διευθυντών, Προϊσταμένων Ομίλου, καθώς και Ετήσιες συναντήσεις εταιρειών.

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Ουσιαστικό θέμα

Με δεδομένο ότι το Ανθρώπινο Δυναμικό έχει αναγνωρισθεί ως κύριο κεφάλαιο του Ομίλου στη δημιουργία αξίας, οι βασικές αυτές αρχές είναι θεμελιώδεις, καθώς 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 σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. 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.
Ο Όμιλος 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 αυτές τις αρχές αυτές στις Πολιτικές του. Ταυτόχρονα, με τη διαχείριση των επιδράσεων που σχετίζονται με αυτό το ουσιαστικό θέμα συνεισφέρει στον 5ο, 8ο και 10ο στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ.

Πώς το διαχειριζόμαστε

Απασχόληση

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.
Ιδιαίτερα σημαντική είναι 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.
Όπως αναλύεται στην ενότητα Κοινωνία, κύριος πυλώνας έκφρασης της Εταιρικής Υπευθυνότητας για τον Όμιλο είναι το εκκολαπτήριο νέων επιχειρήσεων IQbility. Στα 6 χρόνια λειτουργίας του, το IQbility έχει δημιουργήσει 100 εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στη χώρα.
Σημαντική πρωτοβουλία αποτελεί και η διασύνδεση των εταιρειών με επιλεγμένα Πανεπιστήμια και εκπαιδευτικά Ιδρύματα, όπως για παράδειγμα το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και η ενίσχυση της συνεργασίας ανάμεσα στην Ακαδημαϊκή και την Επιχειρηματική Κοινότητα. Στο ίδιο πλαίσιο, παρέχονται ευκαιρίες σε σπουδαστές για Πρακτική άσκηση.
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

Το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου έχει υιοθετήσει πολλαπλές δράσεις με στόχο την εξασφάλιση ίσων ευκαιριών και την αποφυγή διακρίσεων. 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 που έχει θεσπίσει, 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. Παράλληλα, η υιοθέτηση συστήματος Grading/διαβάθμισης, σύμφωνα με το οποίο 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, συμβάλλουν στη διαφάνεια, την ενημέρωση και την πληρέστερη κατανόηση των αναγκών των εργαζομένων. Σε ετήσια βάση, μετά από τη διαδικασία των αξιολογήσεων, γίνεται ανασκόπηση του grading/seniority των εργαζομένων μέσα από προκαθορισμένα κριτήρια.
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

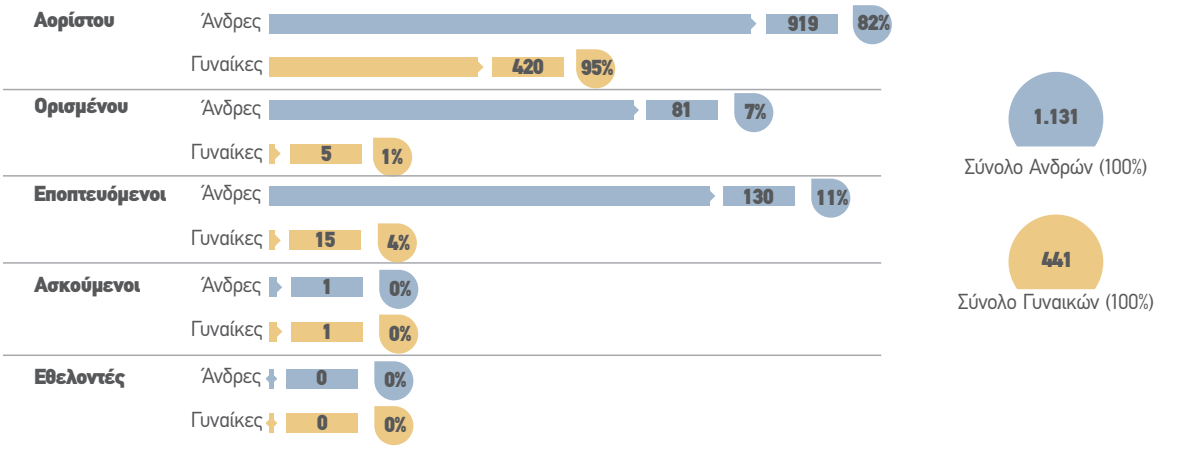
Απασχόληση

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού 2018

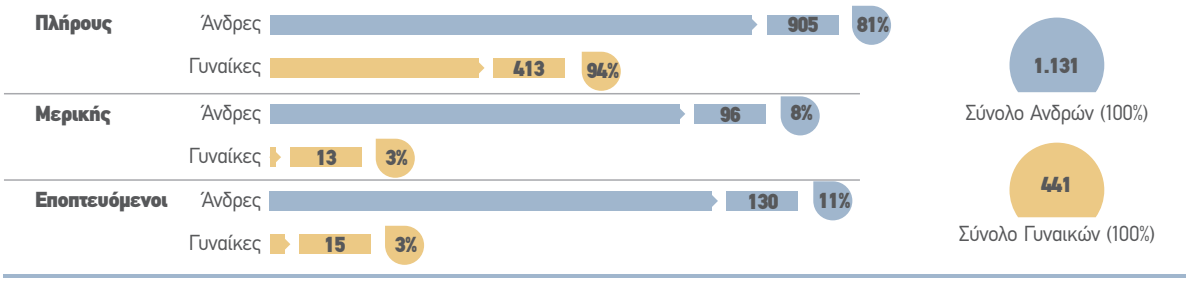
Το σύνολο του Ανθρωπίνου Δυναμικού του Ομίλου το Δεκέμβριο 2018 ανήλθε σε 1.744 εργαζόμενους, έναντι 1.577 το 2017. Ο Όμιλος δημιούργησε συνολικά 167 νέες θέσεις εργασίας στη διάρκεια της περιόδου αναφοράς. Ο αριθμός των νέων προσλήψεων για το σύνολο του Ομίλου κατά το 2018 ανήλθε σε 283 εργαζόμενους και το employee turnover ήταν 5,9% (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 (1.244 εργαζόμενοι) και το 29% γυναίκες (500 εργαζόμενες) Στους πίνακες που ακολουθούν τα στοιχεία αφορούν μόνο στις εταιρείες που συμμετέχουν στην Έκθεση, οι οποίες απασχολούν 1.572 εργαζόμενους. Σημειώνεται ότι οι 1.427 εργαζόμενοι έχουν εξαρτημένη σχέση εργασίας με τις εταιρείες, ενώ 145 εποπτευόμενοι εργαζόμενοι δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό, για λογαριασμό της εταιρείας Uni Systems.

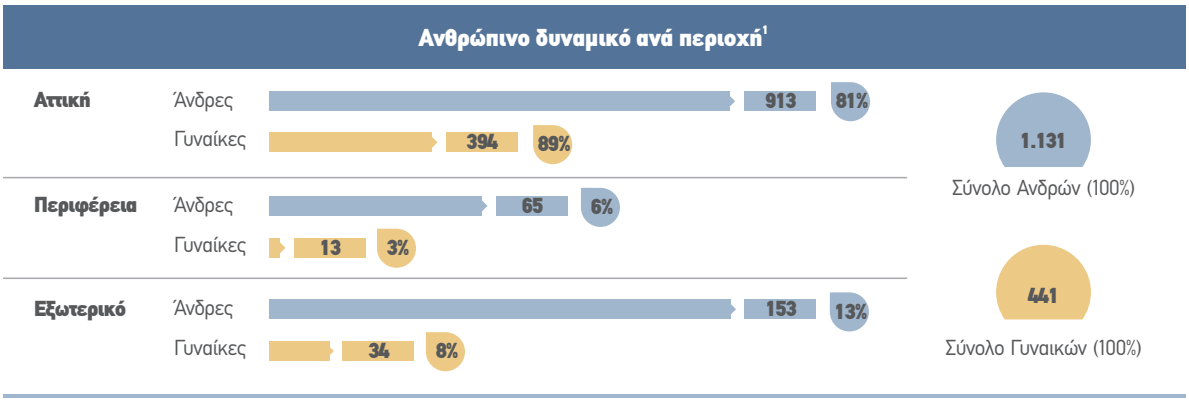
Ανθρώπινο Δυναμικό ανά φύλο[1]

Ανθρώπινο Δυναμικό ανά σύμβαση εργασίας και φύλο[1]



Εργαζόμενοι ανά τύπο απασχόλησης και φύλο[1]





Σημειώσεις:

1. Τα στοιχεία των Πινάκων αναφέρονται μόνο στις εταιρείες του Ομίλου που συμμετέχουν στην Έκθεση.
2. Τα στοιχεία περιλαμβάνουν και 145 εποπτευόμενους εργαζόμενους.
3. Δεν υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις στους αριθμούς των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της απολογιστικής περιόδου.
4. Στις εταιρείες του Ομίλου Quest υπογράφονται Ατομικές Συμβάσεις Εργασίας. Επιπλέον στην ACS ισχύει και Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.

Επίπεδο Σπουδών

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

Συμπεριλαμβάνονται εργαζόμενοι με εξαρτημένη σχέση εργασίας (Σύνολο 1427 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 66% των εργαζομένων. Το 42% των εργαζομένων τους είναι απόφοιτοι ανώτερης/ανώτατης εκπαίδευσης, ενώ το 27% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών.

Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

Στον Όμιλο Quest πραγματοποιείται περίπου κάθε δύο χρόνια ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού, με τη μέθοδο του δομημένου ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα της έρευνας, αποτελούν ιδιαίτερα σημαντική πηγή γνώσης για τον Οργανισμό και έναυσμα για περαιτέρω δράσεις βελτίωσης και ανανέωσης.
Η τελευταία έρευνα διεξήχθη τέλος 2016 - αρχές 2017 και η επόμενη έχει προγραμματιστεί για τις αρχές του 2019.

Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι

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

Καταναγκαστική Εργασία

Δεν υπάρχει ανοχή σε καμία μορφή καταναγκαστικής εργασίας στον Όμιλο, ούτε έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων εργαζομένων του Ομίλου κάποιο παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με οποιοδήποτε θέμα καταναγκαστικής εργασίας, τόσο στις Εταιρείες του Ομίλου, όσο και στους προμηθευτές με τους οποίους συνεργάζεται ο Όμιλος. Στις εταιρείες του Ομίλου υπογράφονται Ατομικές Συμβάσεις Εργασίας, που υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις των συλλογικών συμβάσεων. Επιπλέον, στην ACS ισχύει και Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (αφορά περίπου στο 27% του συνόλου των εργαζομένων του Ομίλου). Δεν έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων εργαζομένων του Ομίλου κανένα παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με οποιοδήποτε θέμα καταναγκαστικής εργασίας.

GRI 102-8 GRI 102-41

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 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 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	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Quest Συμμετοχών	89%	11%	-	11%	89%
Info Quest Technologies	100%	-	-	-	100%
Uni Systems	80%	20%	-	20%	80%
ACS	80%	20%	-	20%	80%
iSquare	100%	-	-	40%	60%

Επιτροπές Δ.Σ. Quest Συμμετοχών	Άνδρες	Γυναίκες	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%	-	33%	67%
Εκτελεστική Επιτροπή	75%	25%	-	25%	75%

Σημειώνεται ότι δεν υπήρχαν αλλαγές από το 2017.

Σύνθεση των εργασιακών βαθμίδων

Εταιρείες	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Quest Συμμετοχών ΑΕ	78%	22%	-	56%	44%
BOD	89%	11%	-	-	100%
Manager	67%	33%	-	100%	-
Staff	50%	50%	-	100%	-
Info Quest Technologies AEBE	68%	32%	20%	69%	11%
CEO	100%	-	-	-	100%
COO	100%	-	-	100%	-
Director	88%	12%	-	50%	50%
Manager	83%	17%	-	78%	22%
Supervisor	81%	19%	-	81%	19%
Specialist	62%	38%	3%	85%	12%
Team Leader	83%	17%	-	50%	50%
Staff	65%	35%	28%	66%	6%
iSquare AE	55%	45%	32%	59%	9%
CEO	100%	-	-	100	-
Director	50%	50%	-	-	100%
Manager	60%	40%	-	100%	-
Supervisor	-	100%	-	100%	-
Specialist	67%	33%	-	100%	-
Staff	52%	48%	48%	45%	7%
UNISYSTEMS AE Greece	69%	31%	6%	74%	20%
BOD	100%	-	-	-	100%
CEO	100%	-	-	-	100%
Director	91%	9%	-	36%	64%
Manager	85%	15%	-	44%	56%
Supervisor	74%	26%	-	79%	21%
Specialist	81%	19%	-	75%	25%
Team Leader	100%	-	-	67%	33%
Staff	58%	42%	12%	80%	8%
UNISYSTEMS AE Belgium	40%	60%	5%	75%	20%
Manager	100%	-	-	100%	-
Specialist	50%	50%	-	80%	20%
Staff	22%	78%	11%	67%	22%
UNISYSTEMS AE Luxembourg	92%	8%	8%	69%	23%
Manager	100%	-	-	67%	33%
Specialist	75%	25%	-	75%	25%
Staff	100%	-	17%	67%	16%
UNISYSTEMS AE Romania	25%	75%	-	100%	-
Staff	25%	75%	-	100%	-
UNISYSTEMS AE Italy	40%	60%	40%	60%	-
Specialist	100%	-	-	100%	-
Staff	25%	75%	50%	50%	-

Εταιρείες	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΕ	75%	25%	8%	63%	29%
BOD	83%	17%	-	-	100%
CONSULTANT	67%	33%	-	-	100%
CEO	100%	-	-	-	100%
COO	100%	-	-	-	100%
Director	71%	29%	-	29%	71%
Manager	64%	36%	-	55%	45%
Supervisor	62%	38%	-	62%	38%
Specialist	91%	9%	3%	66%	31%
Team Leader	90%	10%	-	70%	30%
Staff	74%	26%	9%	65%	26%
Σύνολα	70%	30%	10%	69%	21%

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

Ουσιαστικό θέμα

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Στον Όμιλο Quest η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων αποτελούν κύρια 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 μπορούν να αναπτύξουν τη δημιουργικότητα και την επιχειρηματικότητά τους. Αυτό αποτελεί και πεποίθηση της Διοίκησης του Ομίλου και των θυγατρικών εταιρειών. Παράλληλα, 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, τρομοκρατικά συστήματα κ.λπ., δημιουργούν ευχάριστους και ασφαλείς χώρους εργασίας με τις κατάλληλες συνθήκες υγιεινής και προτρέπουν σε δράσεις που βελτιώνουν συνολικά την καθημερινότητα. Ο Όμιλος, μέσω της διαχείρισης του ουσιαστικού θέματος Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων, συνεισφέρει στον 8ο Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ και είναι σε συμφωνία με τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ.

Πώς το διαχειριζόμαστε

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.

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 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 και δημιουργία ειδικών χώρων, όπως εστιατόρια, χώροι ανάπαυσης, γυμναστήριο, κ.ά.**

Η Επίδοσή μας

Κατά τη διάρκεια του 2018 συνεχίστηκε η αισθητική και λειτουργική αναβάθμιση των κτηριακών εγκαταστάσεων του Ομίλου, ώστε η εργασία να γίνεται πιο ευχάριστα και παραγωγικά.
Πιο συγκεκριμένα, συνεχίστηκε η ανακαίνιση του κτηρίου επί προς οδού Αργυρουπόλεως 2Α στην Καλλιθέα, όπου 600m^2 επιπλέον χώρων εργασίας (γραφείων) ανακαινίστηκαν πλήρως. Σύγχρονα υλικά, πιο εργονομικές θέσεις εργασίας, καλύτερος φωτισμός (ποιοτικά και ως προς την κατανάλωση ρεύματος - LED) και κλιματισμός, βελτίωσαν το περιβάλλον εργασίας για μεγάλο αριθμό εργαζομένων.
Επιπλέον, στο ίδιο κτήριο δημιουργήθηκε μεγάλος νέος χώρος εστίασης, με σύγχρονο εξοπλισμό για χρήση από τους εργαζόμενους.
Επαναλήφθηκε η εκπαίδευση των ομάδων πυρασφάλειας σε όλα τα κτήρια, για την πρόληψη και αντιμετώπιση φωτιάς και την ασφαλή εκκένωση των κτηρίων και πραγματοποιήθηκαν ασκήσεις ετοιμότητας και εκκένωσης κτηρίων, όπως γίνεται κάθε χρόνο.
Την τελευταία τριετία, έχουν γίνει εκπαιδεύσεις Α' Βοηθειών, ενώ το 2018 η οργάνωση ομάδων Α' Βοηθειών επεκτάθηκε σε δεύτερο κτηριακό συγκρότημα. Η πρακτική εντός του 2019 θα επεκταθεί σε όλα τα κτήρια του Ομίλου.
Επίσης, 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.
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.
Οι εταιρείες έχουν επιτύχει πολύ καλά αποτελέσματα όσον αφορά στην αποφυγή ατυχημάτων, με ένα οργανωμένο σύστημα κανόνων για την καταχώρηση και την κοινοποίηση των ατυχημάτων κατά τύπο. Για την αναφερόμενη περίοδο καταγράφηκαν μόνο 2 περιστατικά τραυματισμών, στην εταιρεία ACS, τα οποία δεν ήταν σοβαρά και δεν οδήγησαν σε χαμένες ημέρες εργασίας. Επίσης, δεν έχουν αναφερθεί και δεν έχουν καταγραφεί περιστατικά εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών.

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.

Ομάδα μπάσκετ της Uni Systems

Η ομάδα μπάσκετ των εργαζομένων της Uni Systems προπονείται συστηματικά και συμμετέχει στους αγώνες του εργασιακού πρωταθλήματος ΕΚΑ "Νίκος Γκάλης". Η εταιρεία προτρέπει τους εργαζομένους της να συμμετέχουν στην ομάδα και στηρίζει την προσπάθειά τους, καλύπτοντας πλήρως τα έξοδα που αφορούν στη συμμετοχή.

Ομάδα Ομίλου Quest στο Μαραθώνιο της Αθήνας

Οι εργαζόμενοι που αγαπούν το τρέξιμο έχουν κάθε χρόνο τη δυνατότητα να συμμετέχουν στον κλασικό Μαραθώνιο και στους Αγώνες Δρόμου των 5 χλμ. και 10 χλμ. της Αθήνας με την ομάδα δρομέων του Ομίλου, εξασφαλίζοντας τη θέση τους με έκπτωση στη συμμετοχή και την αθλητική εμφάνιση. Επιπλέον, οι εταιρείες στηρίζουν ηθικά τους δρομείς, προσφέροντας για κάθε δρομέα ένα ποσό (σε υπηρεσίες ή / και εξοπλισμό) στον οργανισμό "Το Χαμόγελο του Παιδιού".

Γυμναστήριο σε κτήριο του Ομίλου

Τα τελευταία πέντε χρόνια, ο Όμιλος παρέχει στους εργαζόμενους γυμναστήριο σε κεντρικό κτήριο του Ομίλου, έτσι ώστε να είναι εύκολο για τους εργαζομένους να αθλούνται πριν ή μετά την εργασία τους.

Προγράμματα Γυμναστικής & Pilates

Σε δύο κεντρικά κτήρια του Ομίλου, οργανώνονται εβδομαδιαία μαθήματα γυμναστικής / χορού με επαγγελματία εισηγητή και δωρεάν συμμετοχή των εργαζομένων.
Το 2018, πραγματοποιήθηκαν 56 ώρες Pilates στο κτήριο Αλ. Πάντου (Uni Systems & iSquare) και 30 ώρες στο κτήριο Αργυρουπόλεως (Info Quest Technologies) και συμμετείχαν κατά μέσο όρο 12 άτομα. Τον Νοέμβριο του 2018 ξεκίνησαν στους χώρους της Αλ. Πάντου μαθήματα Functional Training, (8 ώρες - 15 άτομα κατά μέσο όρο).
Αξίζει να σημειωθεί ότι η επιλογή του είδους της άσκησης (παραδοσιακοί χοροί, Zumba, pilates, κ.λπ.) γίνεται από τους ίδιους τους εργαζόμενους με ψηφοφορία.

Wellness Days

Υλοποιήθηκε η δράση "wellness days" σε κτήριο του Ομίλου, όπου από επαγγελματία coacher μεταφέρθηκαν χρήσιμες συμβουλές για τη διαχείριση του άγχους και την υγιεινή διατροφή.
Το 2019 ο Όμιλος έχει ως στόχο τον εμπλουτισμό των προγραμμάτων, διαμορφώνοντας ένα ακόμη πιο φιλικό, ευχάριστο και δημιουργικό περιβάλλον για τους εργαζόμενους τους.
Επίσης, το 2019 προγραμματίζεται να εφαρμοστεί, πιλοτικά σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου, ολοκληρωμένο πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.

Δείκτης απουσιασμού - Absentee Rate (AR)

2018		Υπάλληλοι		
Εταιρεία	**Περιοχή**	**Άνδρες**	**Γυναίκες**	**Σύνολο**
Quest Συμμετοχών ΑΕ	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	0,5%	0,0%	**0,4%**
Info Quest Technologies AEBE	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	0,6%	1,6%	**0,9%**
	ΕΛΛΑΔΑ (ΘΕΣ/ΚΗ)	0,4%	3,5%	**1,8%**
Uni Systems AE	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	0,6%	1,1%	**0,8%**
iSquare AE	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	0,9%	0,7%	**0,8%**
ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΕ	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	2,4%	1,0%	**2,0%**
	ΕΛΛΑΔΑ (ΘΕΣ/ΚΗ)	1,9%	3,2%	**2,0%**

Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων

Ουσιαστικό θέμα

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη των εργαζομένων αποτελεί κύρια προτεραιότητα για τον Όμιλο Quest και μέρος της κουλτούρας του. Ο Όμιλος διαθέτει 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 προσέγγιση του Ομίλου στην ανάπτυξη των εργαζομένων - και με δεδομένη τη φύση των δραστηριοτήτων του Ομίλου, 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.

Πώς το διαχειριζόμαστε

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. Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε το 2017 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.
Πιο συγκεκριμένα, κατά το 2018 εντοπίστηκαν μέσα από συγκεκριμένη διαδικασία 97 άτομα που χαρακτηρίζονται 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.
Επίσης κατά το 2018 σχεδιάστηκε η στρατηγική διακράτησης ταλέντων και το σχετικό πρόγραμμα, το οποίο θα εφαρμοστεί το 2019 και θα περιλαμβάνει τις παρακάτω αναπτυξιακές ενέργειες:

- **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.**

Το 2019 θα σχεδιαστεί και θα υλοποιηθεί, επίσης, το πρόγραμμα talent attraction για την προσέλκυση νέων ταλαντούχων εργαζομένων στον Οργανισμό.

Succession Plan / replacement Planning

Κατά το 2018 σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το πρόγραμμα "Succession Replacement Planning", στο πλαίσιο του οποίου καταγράφηκαν οι διάδοχοι (successors) για όλες τις διευθυντικές θέσεις των εταιρειών. Στο πλάνο διαδοχής συμπεριλήφθηκαν και μη διοικητικές θέσεις που είναι σημαντικές για την εύρυθμη λειτουργία κάθε τμήματος (critical positions).

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.
Το 2018 ολοκληρώθηκε ο κύκλος του προγράμματος Quest Mini MBA, στο οποίο συμμετείχαν 36 εργαζόμενοι, αντί των περίπου 25 που συμμετείχαν τα προηγούμενα έτη (ωστόσο το 2017 πραγματοποιήθηκε ο μεγαλύτερος όγκος του προγράμματος).
Το 2019 θα ξεκινήσει ο 4ος κύκλος Quest Mini MBA. Με δεδομένη την αποδοχή και αξία του προγράμματος, ο στόχος είναι να το παρακολουθήσουν περίπου 35 εργαζόμενοι.

Πρόγραμμα C-Suite - Executive leadership

Το 2018 πραγματοποιήθηκε ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα για τους Managers και Προϊσταμένους (C-level Series) του Ομίλου, με αντικείμενο τα νέα δεδομένα στα επιχειρηματικά μοντέλα και το agility. Πιο συγκεκριμένα, το πρόγραμμα ανέλυσε σύγχρονες επιχειρησιακές αντιλήψεις και προετοίμασε τους συμμετέχοντες στη βέλτιστη διαχείριση μελλοντικών προκλήσεων με σημαντικό σύμμαχο το agility και την αμφιδεξιότητα (ambidexterity). Στο πρόγραμμα -διάρκειας 40 ωρών- συμμετείχαν 36 Στελέχη από όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Πρόγραμμα Managing and Leading Change

Το 2018 πραγματοποιήθηκε ένα πρόγραμμα ανάπτυξης για τους Managers όλων των εταιρειών του Ομίλου. Το πρόγραμμα αφορούσε στην ανάπτυξη ιδιοτήτων σημαντικών για την επιτυχή διεκπεραίωση του ρόλου του Manager και υλοποιήθηκε σε συνεργασία με το ALBA. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε σε δύο κύκλου των 16 ωρών και συμμετείχαν σε αυτό 197 Managers από όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Πρόγραμμα Managing and Leading Change

	1ος κύκλος / 16 ώρες	2ος κύκλος / 16 ώρες
Quest Holdings	3	3
Info Quest Technologies	18	18
Uni Systems	39	41
iSquare	4	4
ACS	22	22
Συμμετέχοντες	86	88

Προγράμματα e-Learning

Αξιοποιώντας την πληθώρα των διαθέσιμων εξειδικευμένων on-line προγραμμάτων εκπαίδευσης, το 2018, η Uni Systems συνέχισε να παρέχει στους εργαζόμενούς της τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν on-line courses αξιοποιώντας διεθνείς πλατφόρμες e-Learning, όπως το LinkedIn Learning και Lynda. Με δεδομένη την πολύ καλή ανταπόκριση και αξιοποίηση των προγραμμάτων, στόχος είναι το 2019 η δυνατότητα να δοθεί και στις άλλες εταιρείες του Ομίλου, σε περισσότερους από 250 εργαζομένους του Ομίλου.

Τεχνικές και Επαγγελματικές Εκπαιδεύσεις

Οι τεχνικές εκπαιδεύσεις πραγματοποιούνται σε κάθε εταιρεία σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες τους. ην ευθύνη σχεδιασμού και συντονισμού των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης σε soft skills, leadership 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 2018 πραγματοποιήθηκε στον Αθλητικό Όμιλο Κηφισιάς το "Accept The Challenge" event. Η ατζέντα περιλάμβανε τουρνουά tennis, inspirational talk και στο τέλος γεύμα. Το πρόγραμμα είχε διάρκεια 8 ώρες και 43 συμμετοχές σε επίπεδο Directors και CEOs από όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Πιο συγκεκριμένα:

Κουλτούρα Ομίλου - Ενίσχυση Ομαδικότητας			
Quest Holdings	9	iSquare	6
Info Quest Technologies	8	ACS	7
Uni Systems	8		
Συμμετέχοντες			38

Στοιχεία μόνο για τις εταιρείες που συμμετέχουν στην Εκθεση

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 θα επανασχεδιασθεί για υλοποίηση εκ νέου τη χρονική περίοδο 2020-2022.

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Αξιολόγηση του συνόλου

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 (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 360ο 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 2019.

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 2018 πραγματοποιήθηκε περαιτέρω παραμετροποίηση του συστήματος Ανθρωπίνων Πόρων "Orion" σχετικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων, με την εισαγωγή και συγκέντρωση ανά εργαζόμενο των πτυχίων και πιστοποιήσεών του. Σταθερός στόχος του Ομίλου είναι η περαιτέρω αξιοποίηση του συστήματος με την αναβάθμιση της εμπειρίας του χρήστη και την ένταξη νέων λειτουργιών. Για το 2019, σχεδιάζεται η υλοποίηση περισσότερων self service δυνατοτήτων για βασικές λειτουργίες του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού.

Η Επίδοσή μας

Μέσος όρος ανθρωποωρών κατάρτισης, ανά εταιρεία του Ομίλου Quest

Όμιλος Quest (Σύνολο)*

1.594	13.711	8,6	608	38,14%
Σύνολο εργαζομένων	Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο	Πλήθος εκπαιδευόμενων	% Επί του συνόλου

Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο	Άνδρες	8.491
	Γυναίκες	5.220
Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο	Άνδρες	22,11
	Γυναίκες	23,30
Πλήθος εκπαιδευόμενων κατά φύλλο	Άνδρες	608
	Γυναίκες	384
Ποσοστό εργαζόμενων κατά φύλλο	Άνδρες	34,56
	Γυναίκες	46,38

1.111 Σύνολο Ανδρών (100%)

483 Σύνολο Γυναικών (100%)

*Σύνολο Εργαζομένων με εξαρτημένη σχέση εργασίας

Quest Holdings

9	160	17,78
Σύνολο εργαζομένων	Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο	Άνδρες	88
	Γυναίκες	72
Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο	Άνδρες	12,6
	Γυναίκες	36

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων

1,6	38
Διοίκηση	Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

Info Quest Technologies

288	2.909	10,10
Σύνολο εργαζομένων	Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο

Άνδρες	2.014
Γυναίκες	895

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο

Άνδρες	10,3
Γυναίκες	9,7

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων

44,3	15,8	9,2	6,9	6
Διοίκηση	Υποστηρικτικές Υπηρεσίες	Εμπορικό	Τεχνικό	Operations

Uni Systems

614	4.582	7,46
Σύνολο εργαζομένων	Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο

Άνδρες	3.197
Γυναίκες	1.385

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο

Άνδρες	7,6
Γυναίκες	7,1

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων

10,9	7,7	9,1	9,1	6,6
Διοίκηση	Υποστηρικτικές Υπηρεσίες	Εμπορικό	Τεχνικό	Operations

Δεν συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες για τους Εποπτευόμενους Εργαζόμενους.

iSquare

44	812	18,45
Σύνολο εργαζομένων	Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο

Άνδρες	332
Γυναίκες	480

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο

Άνδρες	13,8
Γυναίκες	24

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων

26	21,2	16,4
Διοίκηση	Υποστηρικτικές Υπηρεσίες	Εμπορικό

ACS

472	1.312	2,78
Σύνολο εργαζομένων	Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης	Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο

Άνδρες	907
Γυναίκες	405

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο

Άνδρες	2,6
Γυναίκες	3,4

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων

11	3,1	10,9	8	0,7
Διοίκηση	Υποστηρικτικές Υπηρεσίες	Εμπορικό	Τεχνικό	Operations

Το 2018 ολοκληρώθηκε ο κύκλος του προγράμματος Quest Mini MBA, στο οποίο συμμετείχαν 36 εργαζόμενοι, αντί των περίπου 25 που συμμετείχαν τα προηγούμενα έτη. Ωστόσο το 2017 πραγματοποιήθηκε ο μεγαλύτερος όγκος του προγράμματος οπότε και οι ώρες εκπαίδευσης ήταν αυξημένες.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
UN-QUESTIONABLE SUSTAINABILITY

Περιβάλλον

Περιβαλλοντική Μέριμνα

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.

Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου και Μείωση ρύπων από Μεταφορές για την ACS

Η ACS, λόγω του αντικειμένου εργασίας της, δίνει ιδιαίτερη σημασία στον περιορισμό των ατμοσφαιρικών ρύπων που εκλύονται κατά τις μεταφορές ανά μεταφερόμενο αντικείμενο. Η εταιρεία αξιολογεί συνεχώς τον στόλο των οχημάτων της και εφαρμόζει προγράμματα βελτιστοποίησης της χρήσης τους, με στόχο τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της και τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση του στόλου της.
Στο πλαίσιο αυτό, επιλέγει στα φορτηγά τον πλέον κατάλληλο συνδυασμό τεχνολογίας, χωρητικότητας και τύπου καυσίμου.
Επιπλέον, αντικατέστησε τα δίκυκλα με νέα, χαμηλών εκπομπών ρύπων και στα καταστήματα του δικτύου της, τα οποία αντικατέστησαν μέρος των φορτηγών για μετακινήσεις εντός μεγάλων πόλεων.
Η ACS για την ορθότερη διαχείριση και μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της προχώρησε -από το 2017- στην ακριβέστερη καταμέτρησή του. Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε και τα τελικά αποτελέσματα δίδονται στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου.

Ενεργειακή Αποδοτικότητα

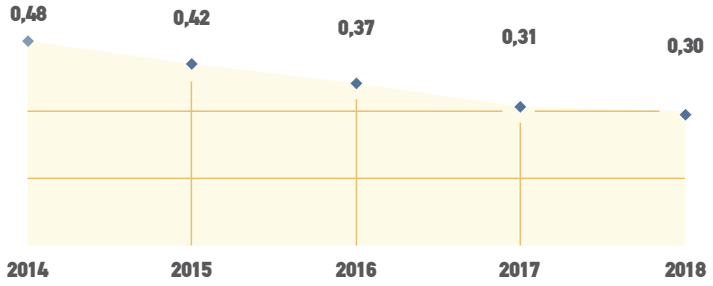
Η δέσμευση του Ομίλου για μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος εκτείνεται πέρα από οποιαδήποτε ρυθμιστική συμμόρφωση. Στον Όμιλο Quest υλοποιούνται συστηματικά ενέργειες για την αναβάθμιση και βελτίωση των κτηριακών και τεχνολογικών υποδομών. Ενδεικτικά αναφέρονται η αντικατάσταση των λαμπτήρων με νέους, τεχνολογίας LED, η αντικατάσταση παλαιών ενεργοβόρων συσκευών, η εγκατάσταση συστήματος αυτόματης λειτουργίας και σβησίματος φώτων σε κοινόχρηστους χώρους, κ.ά.
Το πρόγραμμα αυτόματου συστήματος ηλεκτροφωτισμού συνεχίστηκε το 2018, στο κτήριο της οδού Αργυρουπόλεως.
Έχουν τεθεί στόχοι συνεχούς μείωσης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, στο σύνολο των κτηριακών εγκαταστάσεων του Ομίλου, μέχρι το 2019, οπότε και θα γίνει αναθεώρηση των στόχων. Στόχος για την τριετία 2017-2019 αποτελεί η μείωση της κατανάλωσης ρεύματος (σε Kwh) κατά 3%-5% ετησίως, με σταθερή δραστηριότητα. Το ποσοστό μείωσης θα ελαττώνεται κατά 0,5% για κάθε 25% αύξηση δραστηριότητας. Με δεδομένη τη σημαντική αύξηση του κύκλου εργασιών και με στόχο την καλύτερη δυνατή απεικόνιση των δεδομένων και την παρακολούθηση, στο εξής θα 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.

Στόχοι μείωσης κατανάλωσης ρεύματος του Ομίλου Quest (σε kWh/m^2) ανά έτος*

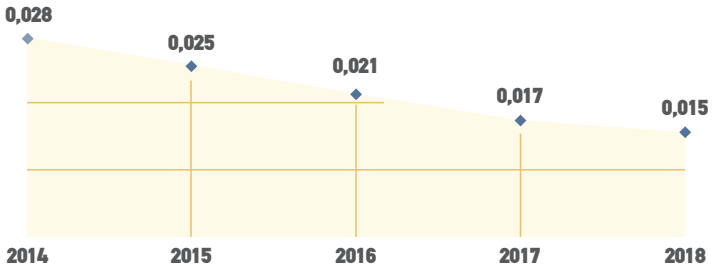
Το ποσοστό μείωσης θα ελαττώνεται κατά 0,5% για κάθε 25% αύξηση στη δραστηριότητα.

	2014	2015	2016	2017	2018
Κύκλος Εργασιών Ομίλου (€ εκατ.)	315	353,4	388,2	436,5	497,7
Ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m^2)	151	150	143	136	148
Ισοδύναμο χιλιάδων τόνων CO_2 ανά έτος στον Όμιλο Quest (kt CO_2)	8,86	8,83	8,30	7,62	7,59

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



Ο στόχος της μείωσης κατανάλωσης για το 2018 επετεύχθη. Για το 2019 ο στόχος είναι η ετήσια ενεργειακή ένταση του Ομίλου (kWh/m^2) / € εκατ. κύκλου εργασιών να παραμείνει σταθερή στα επίπεδα του 2018, δηλαδή 0,30.

Ο Όμιλος έχει επιπλέον εγκαταστήσει φωτοβολταϊκά στις οροφές δύο κτηρίων του δυναμικότητας 190 kW, για την παραγωγή αντισταθμιστικά πράσινης ενέργειας. Οι φωτοβολταϊκές εγκαταστάσεις το 2018 παρήγαγαν, 273.000 kWh ηλεκτρικής ενέργειας, παραγωγή που αντιστοιχεί στο 20% της ενέργειας που κατανάλωσαν τα δύο κτήρια. Σημειώνεται ότι η μείωση της παραγόμενης "πράσινης" ηλεκτρικής ενέργειας σε σχέση με το 2017 (293.000 kWh) οφείλεται στη μειωμένη ηλιοφάνεια σε σχέση με πέρυσι (μείωση 8% κατά μέσο όρο).

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

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

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest αποτελούν τη μεγαλύτερη πύλη τεχνολογίας για την ελληνική αγορά, διαθέτοντας και κατασκευάζοντας πλήθος προϊόντων τεχνολογίας. Με αυστηρά κριτήρια σχεδιάζονται και επιλέγονται προϊόντα τα οποία, χάρη στις εξελίξεις της τεχνολογίας, 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. Ο Όμιλος Quest επενδύει, αναπτύσσει και εφαρμόζει νέες ψηφιακές τεχνολογίες - ηλεκτρονική τιμολόγηση, ηλεκτρονικές πληρωμές, εφαρμογές Cloud, ηλεκτρονικό εμπόριο, mobile εφαρμογές κ.ά. - με τη χρήση των οποίων ενισχύεται η βιώσιμη ανάπτυξη, μειώνεται η κατανάλωση καυσίμων και βελτιώνεται η παραγωγικότητα. Ειδικότερα, η Info Quest Technologies σχεδιάζει και συναρμολογεί τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές Quest με προηγμένες λειτουργικές δυνατότητες, μικρότερο μέγεθος και βάρος και μειωμένη κατανάλωση ενέργειας. Παράλληλα, απαράκλητα τηρεί τις υποχρεώσεις της ως προς την καταβολή των τελών ανακύκλωσης που απορρέουν από τη δραστηριότητά της.

Τα προϊόντα και συστήματα που χρησιμοποιούνται από τη Uni Systems, για τη δημιουργία Ολοκληρωμένων Λύσεων, είναι επίσης φιλικά προς το περιβάλλον, με "πράσινο" σχεδιασμό, αρχιτεκτονική και υλοποίηση που επιτρέπουν την αξιοποίηση τεχνολογιών με στόχο ένα διαφορετικό επίπεδο οικονομίας, ευελιξίας και απόδοσης. Τάσεις όπως ο εντοπισμός και η εξοικονόμηση ενέργειας στο Data Center μέσω τεχνολογιών cloud, hosting, consolidation/virtualization, desktop virtualization, ολοκληρωμένα συστήματα έξυπνων κτηρίων και δικτυακά συστήματα που βελτιστοποιούν τη κατανάλωση και την παροχή ενέργειας, βρίσκονται στη λίστα προτεραιοτήτων της Uni Systems, εισάγοντας νέα φιλοσοφία στο επιχειρηματικό μοντέλο λειτουργίας και συντελούν στη μείωση του κόστους, στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, σε συνδυασμό με την προστασία του περιβάλλοντος.

Υπηρεσίες Διαχειριζόμενων Εκτυπώσεων της Uni Systems

Η Uni Systems έθεσε έγκαιρα το θέμα της διαχείρισης εκτυπώσεων ως μία από τις βασικές προτεραιότητες για τη δημιουργία και διατήρηση μιας βιώσιμης και ανταγωνιστικής υποδομής, που θα μπορέσει να υποστηρίξει τις αυξανόμενες ανάγκες προσαρμογής της στα νέα δεδομένα και χρησιμοποιεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα κεντρικοποιημένης διαχείρισης των εκτυπώσεων.

Η υπηρεσία διαχειριζόμενων εκτυπώσεων έχει υποστηρίξει σημαντικά τη Uni Systems να αποκτήσει πλήρη έλεγχο διαδικασιών και εξόδων που αφορούν στην εκτύπωση και σάρωση των εγγράφων έχοντας αυτοματοποιήσει τη συνολική διαδικασία και ενισχύσει την παραγωγικότητα και την ασφάλεια, με σημαντικότερο όλων το όφελος της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας και της μείωσης του κόστους. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι λόγω των ελεγχόμενων εκτυπώσεων, το 2018 εξοικονομήθηκαν 315.868 σελίδες χαρτιού, που αναλογούν σε 3.480 κιλά χαρτί, δηλαδή 42 δέντρα και 17.906 KWh.

Ανακύκλωση

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 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.

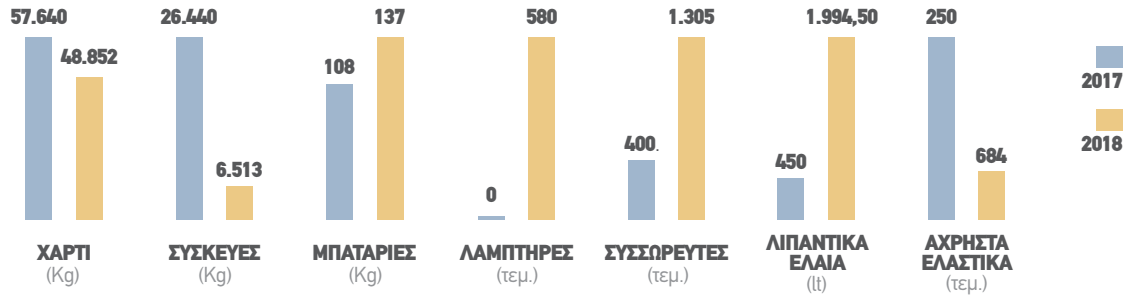
Σύμφωνα με τη διαδικασία, τα υλικά συλλέγονται ανά εταιρεία και μεταφέρονται σε κεντρικά σημεία συλλογής, απ' όπου τα παραλαμβάνουν αδειοδοτημένες εταιρείες αξιοποίησης.

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



1. Η μείωση στην ανακύκλωση χαρτιού οφείλεται στην προσπάθεια μείωσης της χρήσης του.
2. Η μείωση στην ανακύκλωση συσκευών οφείλεται στην πολύ μικρότερη ποσότητα συσκευών που ανακύκλωσε η Uni Systems, λόγω μικρότερης ποσότητας αντικατάστασης συσκευών σε πελάτες της εταιρείας.
3. Ο Όμιλος διερευνά τρόπους ανακύκλωσης των toners που χρησιμοποιεί, καθώς δεν υπάρχουν πλέον εταιρείες στην Ελλάδα που παρέχουν την υπηρεσία αυτή.

Λοιπές πρωτοβουλίες προστασίας του περιβάλλοντος

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 στην καθημερινότητα

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.

Αξίζει να αναφερθεί ότι σε διάστημα 5 μηνών (Οκτώβριος 2018 -Φεβρουάριος 2019) οι εργαζόμενοι και επισκέπτες της Uni Systems χρησιμοποίησαν: 30.500 τμχ. χάρτινα ποτήρια (12 και 8 oz), 5.200 τμχ. βιοδιασπώμενα καλαμάκια & 28.000 τμχ. ξύλινους αναδευτήρες. Παράλληλα, από το Δεκέμβριο

του 2018, έγινε αντικατάσταση των πλαστικών ποτηριών στους ψύκτες νερού της Rainbow με χάρτινα και στο ίδιο διάστημα έγινε προμήθεια – κατανάλωση 18.000 χάρτινων ποτηριών για όλους τους ψύκτες.
Αντίστοιχα στο ίδιο χρονικό διάστημα οι εργαζόμενοι και επισκέπτες της Info Quest Technologies κατανάλωσαν κατά προσέγγιση 5.000 βιοδιασπώμενα καλαμάκια και 10.000 βιοδιασπώμενα ποτήρια και έγινε αντικατάσταση των πλαστικών ποτηριών σε όλους τους ψύκτες με βιοδιασπώμενα. Επιπλέον, η εταιρεία έδωσε σε κάθε εργαζόμενο ένα ποτήρι μπαμπού πολλαπλών χρήσεων, καλλιεργώντας την ιδέα της επαναχρησιμοποίησης. Για το 2019 στόχος αποτελεί η ολοκληρωμένη χρήση βιοδιασπώμενων υλικών, όπου είναι εφικτό και η συστηματική εγρήγορση του προσωπικού για μία πιο «πράσινη» καθημερινότητα.

Συμμετοχή στην πρωτοβουλία "Με το ποδήλατο στη δουλειά"

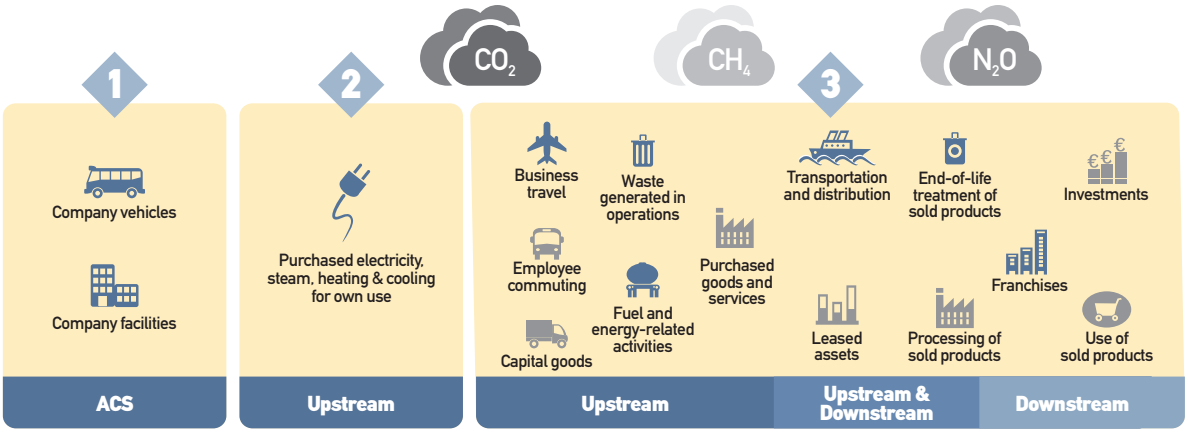
Η ποδηλατική καμπάνια "Με ποδήλατο στη δουλειά" στοχεύει στην ανάδειξη των ωφελειών της ποδηλατικής μετακίνησης. Εστιάζει στην ενημέρωση των εργαζομένων επιχειρήσεων, οι οποίοι καλούνται να συμμετέχουν σε ένα παιχνίδι και ποδηλατώντας από και προς τη δουλειά να καταγράφουν τα χιλιόμετρά τους, υπολογίζοντας την ποσότητα CO_2 που εξοικονομείται. Ο Όμιλος προωθεί τη δράση, συντονίζει και παρακινεί τους εργαζόμενους να λάβουν μέρος. Οι εργαζόμενοι – ποδηλάτες του Ομίλου που συμμετείχαν στην πρωτοβουλία, ανέδειξαν τον Όμιλο 5ο στη συνολική κατάταξη μεταξύ όλων των συμμετεχόντων εταιρειών. Παράλληλα η ACS προσέφερε αφιλοκερδώς τη μεταφορά του προωθητικού υλικού της καμπάνιας σε όλη την Ελλάδα.

Δίκτυο "Μεσόγειος SOS"

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά - "Συνεργασίες που βελτιώνουν τη ζωή στη στεριά και στη θάλασσα"
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.

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS για το 2018

Η ACS, συνεχίζοντας την παρακολούθηση του ανθρακικού αποτυπώματός της, ανέθεσε στο Τμήμα Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της EY Ελλάδος νέα μελέτη βάσει των οδηγιών του GHG Protocol για το 2018.



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.

Εικόνα 1: Εκπομπές CO_2e στην αλυσίδα αξίας της ACS (οι κατηγορίες με γκρι χρώμα είναι εκτός πεδίου εφαρμογής της εκτίμησης για το 2018). Το 2018 υπολογίστηκε και μια ακόμα κατηγορία Scope 3 εκπομπών σε σχέση με το 2017, αυτή του Business travel.

Πηγές εκπομπών ανά Scope

Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου της ACS για το 2018 υπολογίστηκαν στους **19.374 τόνους CO_2e**.
Οι εκπομπές ανά κατηγορία έχουν ως εξής:

Ανθρακικό Αποτύπωμα ACS 2018 (σε tCO_2e)

Κατηγορίες GHG Protocol		Ποσοστιαία μεταβολή συγκριτικά με το 2017*
Scope 1 - Άμεσες εκπομπές	698,0	+ 3,7% ↑
Scope 2 - Έμμεσες εκπομπές	1.449,3	+ 11,7% ↑
Scope 3 - Άλλες έμμεσες εκπομπές	17.226,9	+ 2,3% ↑
Σύνολο	**19.374,2**	**+ 3,0%** ↑

**Πραγματοποιήθηκαν επανυπολογισμοί οι οποίοι οδήγησαν σε αλλαγές σε σχέση με τις ποσότητες που δημοσιοποιήθηκαν στην έκθεση του 2017.*

Τα αποτελέσματα του 2018 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 2017, παρατηρήθηκε 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 εργαζομένους της εταιρείας. Η κατανάλωση καυσίμου των οχημάτων (ιδιόκτητα και leased) του στόλου της εταιρείας αυξήθηκε το 2018.

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 2017, παρατηρήθηκε αύξηση στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας καθώς και στο συντελεστή υπολογισμού εκπομπών.

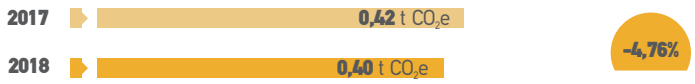
Scope 3

- **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 αύξησης στην κατανάλωση καυσίμων και ηλεκτρικής ενέργειας του 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 2018 παρατηρήθηκε αύξηση των χιλιομέτρων του δικτύου τρίτων της ACS η οποία όμως αντικαθίσταται από τη μείωση των συντελεστών εκπομπών της DEFRA και οδηγεί σε μείωση των εκπομπών της κατηγορίας.
- **Waste generated in operations**
  Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων των εγκαταστάσεων της ACS. Οι αυξομειώσεις στους διαφορετικούς τύπους στερεών και υγρών αποβλήτων της εταιρείας οδηγούν σε συνολική μείωση των εκπομπών της εταιρείας.
- **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. Στην κατηγορία αυτή οφείλεται περίπου το 7% της αύξησης των εκπομπών Scope 3 της εταιρείας για 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 2018 στο τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life). Συγκριτικά με το 2017 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 αυτής της κατηγορίας οφείλεται στην αύξηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας καθώς και στο συντελεστή υπολογισμού εκπομπών.

Αξιολόγηση απόδοσης αποτυπώματος ACS

Παρόλο που οι συνολικές εκπομπές μας αυξήθηκαν κατά περίπου 3% το 2018, οι εκπομπές ανά τόνο αποστολών μειώθηκαν. Πιο συγκεκριμένα, για κάθε τόνο αποστολών (Courier και Post) εκπέμψαμε 0,40 t CO_2e λαμβάνοντας υπόψη τη συνολική αλυσίδα αξίας, ενώ η αντίστοιχη ποσότητα για το 2017 υπολογίστηκε στους 0,42 t CO_2e. Η μείωση αυτή οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στη βελτιστοποίηση του τρόπου διαχείρισης αποστολών, κάτι που καταφέραμε διανέμοντας περισσότερες αποστολές με τον ίδιο αριθμό διαδρομών.

Εκπομπές ACS ανά τόνο αποστολών



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 2018, 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:

Επιφανειακά ύδατα	**0** m^3	**Βρόχινο νερό που συλλέγεται από τον οργανισμό**	**0** m^3
Υπόγεια ύδατα	**0** m^3	**Υγρές εκροές άλλου οργανισμού**	**0** m^3
Παροχή νερού από επιχειρήσεις ύδρευσης	**4.837** 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:

Ανακύκλωση (Kg)		Υγειονομική ταφή (Kg)	
Επικίνδυνα	Μη επικίνδυνα	Επικίνδυνα	Μη επικίνδυνα
2.794	43.350	-	87.500

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 2018:

Πίνακας 1- Κατηγορίες του GHG Protocol που συμπεριλήφθηκαν στην εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS

Κατηγορίες του GHG Protocol		
Κατηγορίες GHG Protocol	**Εντός πεδίου εφαρμογής**	**Σχόλια**
Scope 1 - Άμεσες εκπομπές		
1. Company facilities	✓	- Περιλαμβάνει εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων και τη διαρροή ψυκτικών αερίων συστημάτων A/C των εγκαταστάσεων της ACS.
2. 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 εργαζομένους της ACS.
Scope 2 - Έμμεσες εκπομπές		
1. Purchased electricity	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των γραφείων της ACS.
Scope 3 - Έμμεσες εκπομπές		
1. Purchased goods and services	–	- Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.
2. Capital goods	–	- Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.

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. - Εξαιρούνται οι εκπομπές που προκύπτουν στην παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται. Η συμβολή τους στο τελικό αποτέλεσμα δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίδραση.
4. 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.
5. Waste generated in operations	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων (νερό, Η/Υ, έπιπλα και λοιπά απορρίμματα) της ACS.
6. 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.
7. Employee commuting	–	- Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση.
8. Upstream leased assets	–	- Εκπομπές από τη λειτουργία μισθωμένων περιουσιακών στοιχείων περιλαμβάνονται ήδη στα Scope 1 και 2.
9. Downstream transportation and distribution	✓	- Όλες οι υπηρεσίες μεταφορών που αγοράζει η εταιρεία περιλαμβάνονται στην κατηγορία 4.
10. Processing of sold products	–	- Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας που δεν προσφέρει ενδιάμεσα προϊόντα για περαιτέρω επεξεργασία.
11. Use of sold products	–	- Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας ως πάροχος υπηρεσιών.
12. End-of-life treatment of sold products	–	- Περιλαμβάνονται οι εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία των προϊόντων συσκευασίας που πούλησε η ACS το 2018 στο τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life).
13. Downstream leased assets	–	- Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της εταιρείας.
14. Franchises	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τη λειτουργία των franchise καταστημάτων της ACS.
15. Investments	–	- Εξαιρούνται οι εκπομπές της ACS Κύπρου λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων.

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:

GHG = Δεδομένα δραστηριοτήτων x Συντελεστές εκπομπών x GWP.

Επόμενα Βήματα

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω ευρήματα, η Διοίκηση της ACS προγραμμάτισε για το 2019 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 με έναρξη 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.

ΚΟΙΝΩΝΙΑ
QUEST FOR A BETTER SOCIETY

Κοινωνία - Quest for a Better Society

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 δεκαετία, 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 και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

iqbility
| Driving ideas ahead

IQbility - Εκκολαπτήριο Νεανικής Επιχειρηματικότητας

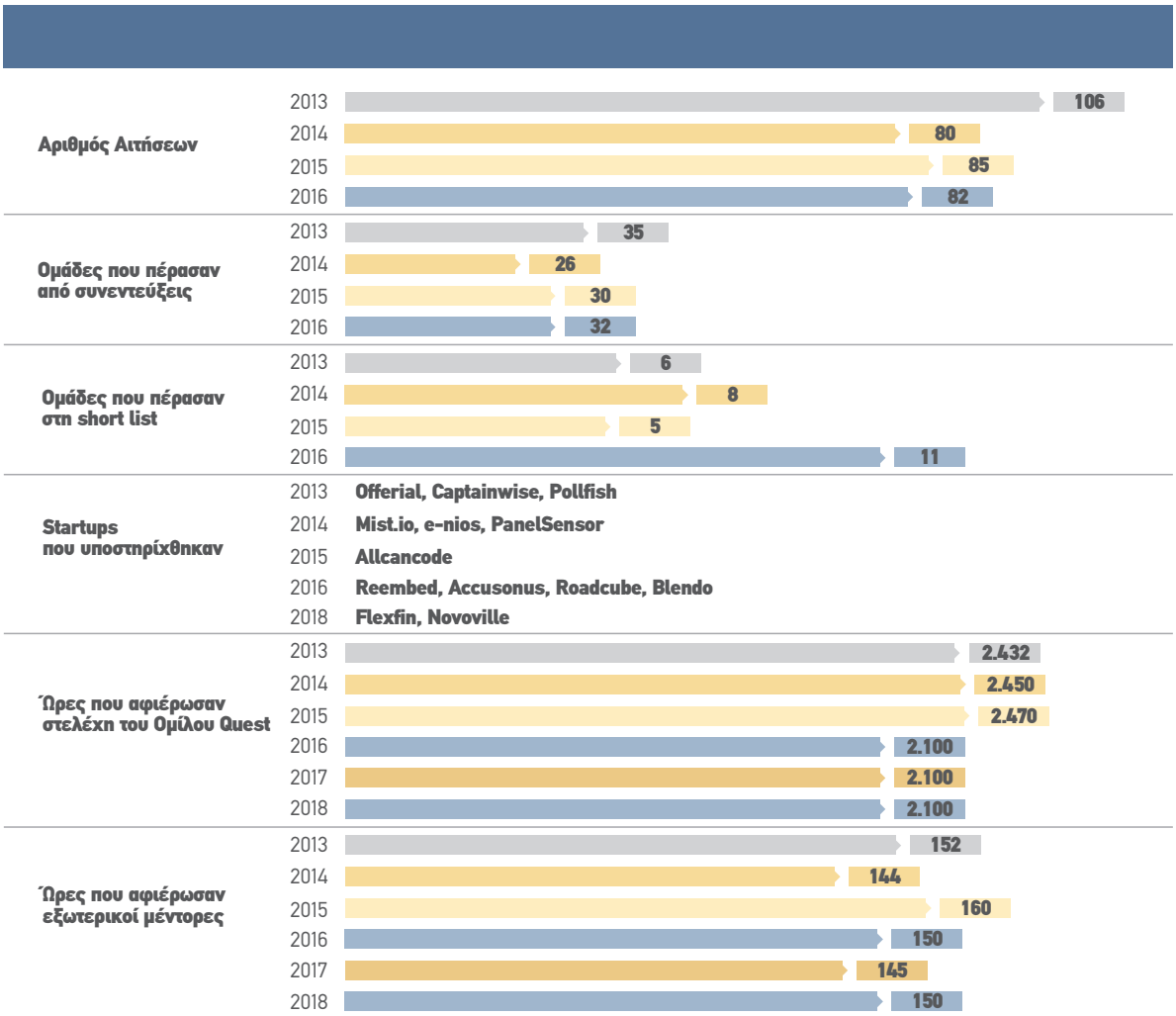
Ο Όμιλος Quest έχει δημιουργήσει από το 2013 το εκκολαπτήριο νέων επιχειρηματικών δράσεων, IQbility, με στόχο:
- την ανάπτυξη της νεανικής επιχειρηματικότητας
- τη διοχέτευση της Ελληνικής Προστιθέμενης Αξίας στις διεθνείς αγορές
- την ανάδειξη νέων ταλαντούχων ανθρώπων
- την προώθηση της ελληνικής καινοτομίας 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, workstations 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.

Περισσότερες από 100 εξειδικευμένες θέσεις εργασίας

Οι εταιρείες που έχουν υποστηριχθεί μέχρι στιγμής από το πρόγραμμά του IQbility έχουν δημιουργήσει έως σήμερα, πάνω από 100 πολύ εξειδικευμένες θέσεις εργασίας (βλ. παρακάτω). Επιπλέον, υπάρχει συνεργασία και με άλλους φορείς του οικοσυστήματος των start ups, 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.



Ομάδες Startups που υποστηρίχθηκαν

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 - Βοηθά διαχειριστές συστημάτων και προγραμματιστές 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 - Αναπτύσσει ένα εκπαιδευτικό σύστημα βασισμένο σε ηλεκτρονικό παιχνίδι περιπέτειας, με το οποίο παιδιά 6 έως 12 ετών μαθαίνουν προγραμματισμό.

reEmbed	**ReEmbed -** Λογισμικό για την προβολή online video περιεχομένου και διαφημίσεων.
accusonus	**Accusonus -** Εταιρεία που αναπτύσσει λογισμικό για τη μουσική βιομηχανία βασισμένο σε αλγορίθμους τεχνητής νοημοσύνης.
RoadCube	**Roadcube -** Εφαρμογή για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών που απευθύνονται σε οδηγούς και πληρωμή αυτών μέσω κινητού.
BLENDO	**Blendo -** Εφαρμογή εξαγωγής, διαχείρισης και μεταφόρτωσης δεδομένων από e-shopsαι websites υπό τη μορφή Software as a Service.
Flexfin Trade. Finance. Easy.	**Flexfin -** Ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες νέας γενιάς.
novoville	**Novoville -** Διασύνδεση πολίτη και τοπικής αυτοδιοίκησης μέσω εύχρηστης εφαρμογής.

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 2018:

- Διοργάνωσε 3 meetups - συναντήσεις που στοχεύουν στη σε βάθος ενημέρωση γύρω από θέματα που αφορούν στην κοινότητα των start ups, όπως διεθνείς πωλήσεις, growth marketing, fundraising κ.λπ.
- Συμμετείχε στην 83η ΔΕΘ (2018) στο περίπτερο Digital Greece (Παρουσίαση και Panel).
- Συμμετείχε με εισηγήσεις και workshop στο startup Lab του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Συμμετείχε στο συνέδριο Startupnow forum.

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

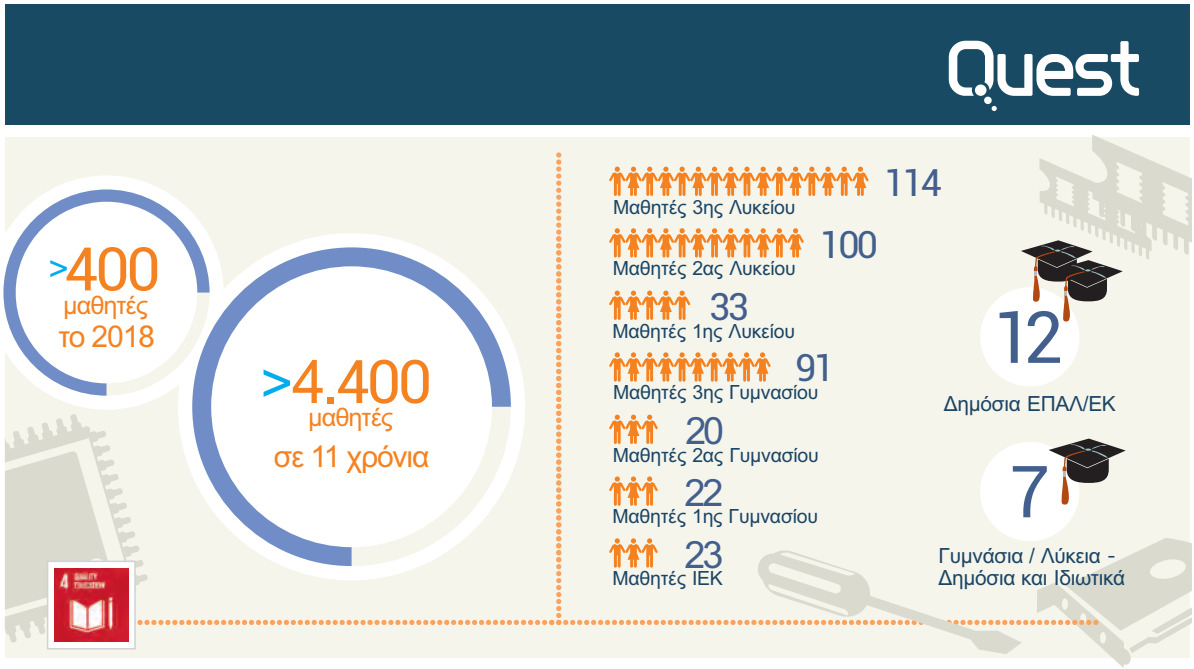
Η σημασία της ποιοτικής εκπαίδευσης ως εφαλτήριο Βιώσιμης Ανάπτυξης έχει αναγνωριστεί ήδη από την έναρξη της λειτουργίας του Ομίλου Quest. Με γνώμονα αυτό, ο Όμιλος υλοποιεί ένα σύνολο από συνεχιζόμενες ποιοτικές και στοχευμένες δράσεις αναφορικά με τη διασύνδεση Τεχνολογίας και Εκπαίδευσης, που αναβαθμίζουν 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 15 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.

Το 2018, περισσότεροι από 400 μαθητές συμμετείχαν στο πρόγραμμα "Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest".



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 4.500 μαθητές από 16 σχολεία στην Ελλάδα και 4 σχολεία στην Κύπρο συμμετέχουν σε μια δημιουργική και διαδραστική διαδικασία μάθησης μέσω του προγράμματος iPad 1-1. Το 2018 προστέθηκαν 3 νέα 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 2018 περισσότεροι από 1.600 νέοι χρήστες και πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 3.000 προβολές σελίδων.

Ψηφιοποίηση Σχολικών Βιβλίων (2015 – 2018)

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 2018, όπως κάθε διετία τα τελευταία χρόνια, η iSquare διοργάνωσε 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, παρουσιάσθηκαν οι σύγχρονες τάσεις αξιοποίησης της τεχνολογίας στην εκπαιδευτική διαδικασία και τα συμπεράσματα από την έως σήμερα εφαρμογή τους. Πιο αναλυτικά, η διημερίδα στην οποία συμμετείχαν περισσότεροι από 170 εκπαιδευτικοί πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από ιδιωτικά και δημόσια σχολεία, περιελάμβανε δύο κύρια μέρη:
- Το 1ο μέρος περιείχε παρουσιάσεις/ομιλίες από διακεκριμένους ομιλητές από το εξωτερικό, πιστοποιημένους ως "Apple Distinguished Educators", οι οποίοι ανέπτυξαν τις μεθόδους και τα πολυμεσικά και διαδραστικά εργαλεία που αξιοποιούν ως εκπαιδευτικοί και στόχο έχουν την καλλιέργεια δεξιοτήτων του 21ου αιώνα στους μαθητές.
- Το 2ο μέρος περιείχε διαδραστικά εργαστήρια (hands-on workshops) με τη χρήση iPad συσκευών και εκπαιδευτικών εφαρμογών (Apps), χωρισμένων σε 4 ενότητες, 30 λεπτών η καθεμία.
Για το 2019 η iSquare σκοπεύει να συνεχίσει εντατικά τη μεταφορά τεχνογνωσίας προς την εκπαιδευτική κοινότητα στην Ελλάδα και την Κύπρο, με σεμινάρια, workshops και παρουσιάσεις.

Υποστήριξη Εθνικής Ομάδας Κυβερνοασφάλειας

Για δεύτερη 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 2018 (ECSC '18), καλύπτοντας με χρηματικό ποσό, μέρος των εξόδων της αποστολής. 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, Uni Systems και iSquare, 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 Ιννόπολις της Ρωσίας. Κατά τη φετινή διοργάνωση η Εθνική Ομάδα, μαζί με την αντίστοιχη Κυπριακή, ξεχώρισε μεταξύ 20 Ευρωπαϊκών ομάδων για την ενεργή προώθηση του θεσμού μέσω των Κοινωνικών Δικτύων. 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.

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 2018.
Επίσης, επιβραβεύοντας την είσοδο στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και την αφοσίωση στη μάθηση, οι εταιρείες Uni Systems και ACS, διέθεσαν από μία υποτροφία σπουδών σε προπτυχιακούς Φοιτητές του Τμήματος Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιά.

Πρόγραμμα “Βιβλία σε Ρόδες”

Προσβλέποντας στην ενθάρρυνση του εξωσχολικού διαβάσματος στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση, η ACS συνέχισε την υποστήριξή της στο πρόγραμμα “ΒΙΒΛΙΑ ΣΕ ΡΟΔΕΣ®” - www.vivliaserodes.gr, ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα που φέρνει μικρές, κινητές, θεματικές και δανειστικές βιβλιοθήκες μέσα στις 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 τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους. Για τους σκοπούς του προγράμματος αυτού, η ACS ανέλαβε για ακόμα μία χρονιά τη μεταφορά των βιβλίων από σχολείο σε σχολείο με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική.

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 2018, 2 φοιτητές εκπόνησαν πρακτική άσκηση στην Info Quest Technologies.

Προώθηση οδικής Ασφάλειας

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, η ACS προσέφερε στον οργανισμό υπηρεσίες αποστολών έντυπου προωθητικού υλικού για την πανελλαδικής εμβέλειας ενέργεια “Ευρωπαϊκή Νύχτα χωρίς ατυχήματα”.

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, οι εταιρείες Quest Συμμετοχών, Uni Systems, iSquare και ACS στήριξαν χρηματικά τον οργανισμό.

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.

Ο Όμιλος Quest δίπλα στους πυροπαθείς του Νομού Αττικής

Οι καταστροφικές και μεγάλης έκτασης πυρκαγιές του Ιουλίου 2018 που έπληξαν περιοχές της Αττικής και η εξαιρετικά δυσμενής θέση που βρέθηκαν οι κάτοικοι των περιοχών αυτών, ευαισθητοποίησαν τις εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare, ACS και Cardlink.
Σε πνεύμα αλληλεγγύης, οι πυροπαθείς κάτοικοι των περιοχών αυτών υποστηρίχθηκαν με τους εξής τρόπους:

- Οικονομική ενίσχυση πυροπαθών: Συμμετέχοντας στην πρωτοβουλία του ΣΕΒ για στήριξη πυρόπληκτων οικογενειών, οι εταιρείες του Ομίλου Quest διέθεσαν €50.000 για την προσφορά οικιακού εξοπλισμού στις κατοικίες που υπέστησαν σημαντικές ζημιές από τη φωτιά. Η δράση οργανώθηκε και υλοποιήθηκε συνολικά από τον ΣΕΒ.
- Αποστολή φαρμακευτικού υλικού, τροφίμων και βρεφικών ειδών: Οι εργαζόμενοι της εταιρείας Uni Systems, συγκέντρωσαν και απέστειλαν στους πληγέντες 411 τεμάχια φαρμακευτικού υλικού, 1.350 συσκευασίες τροφίμων και 304 βρεφικά είδη, μέσω της Περιφέρειας Αττικής για την κάλυψη άμεσων αναγκών.

- ACS: Δωρεάν αποστολή στέρεων και υγρών τροφίμων: Θέλοντας να προσφέρει έμπρακτη στήριξη στους πληγέντες, η ACS αξιοποίησε το πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων της και απηύθυνε κάλεσμα για δωρεάν συγκέντρωση και αποστολή τροφίμων στους πυροπαθείς Αττικής. 2.570 αποστολές πραγματοποιήθηκαν δωρεάν, συνολικού βάρους μεγαλύτερου των 33 τόνων και αξίας μεγαλύτερης των €120.000 και περιελάμβαναν εμφιαλωμένα νερά, χυμούς, συσκευασμένα τρόφιμα και γάλατα εκτός ψυγείου.

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 2018, 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

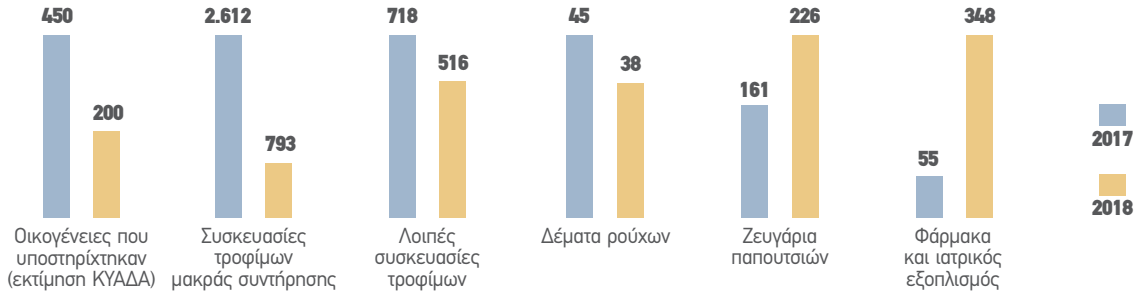
2015	1 Εξοπλισμός δικτύου D-LINK DNS-1560-04	4 Δίσκοι WD SATA3 4TB 64MB Red (WD40EFRX)	1 Πολυμηχάνημα HP Color LaserJet Pro MFP M177fw Printer CZ165A	1 Φωτογραφική μηχανή Nikon D3300 Kit με Φακό 18-55VR
	2 Κάρτες μνήμης Kingston micro SDHC 32GB CL	4 Βάσεις στήριξης TV One For All WM2610	1 Webcam Logitech HD C920	4 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			

Όπως συστηματικά κάνει κάθε χρόνο η ACS, το 2018 προσέφερε στον Οργανισμό 10.912 αποστολές βάρους μεγαλύτερου των 23 τόνων με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική.

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 2018 και για 8η συνεχή χρονιά, οι εργαζόμενοι των εταιρειών του Ομίλου Quest συγκέντρωσαν και προσέφεραν εθελοντικά τρόφιμα συνολικού βάρους 900 κιλών, που αντιστοιχούν σε πακέτα σίτισης για 200 τετραμελείς οικογένειες, καθώς επίσης και ρουχισμό, υποδήματα, παιχνίδια και βρεφικά είδη για όσους έχουν ανάγκη. Επίσης, οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems και iSquare προσέφεραν ιατρικό εξοπλισμό για να βοηθήσουν τους ωφελούμενους του κέντρου.

Προσφορά σε ΚΥΑΔΑ



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.

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 9η 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 2018 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 2019 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 αποϊδρυματοποιούνται, με απώτερο στόχο την πιο εύκολη πρόσβαση στα προγράμματα υιοθεσίας.

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 ενίσχυσαν οι εταιρείες ACS, iSquare και Quest Συμμετοχών, με προσφορά υπηρεσιών ταχυμεταφορών, αγορά χριστουγεννιάτικων καρτών και χρηματική δωρεά αντίστοιχα.

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 προσέφερε κινητά τηλέφωνα για το συντονισμό της επικοινωνίας με τους εθελοντές του Ιδρύματος.

Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός

Το Διεθνές Κίνημα Ερυθρού Σταυρού και Ερυθράς Ημισελήνου είναι το μεγαλύτερο ανθρωπιστικό δίκτυο στον κόσμο, με παρουσία και δραστηριότητες σε 186 χώρες. Για τις ανάγκες των γραφείων του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού στη Θεσσαλονίκη, η εταιρεία Info Quest Technologies προσέφερε δύο ηλεκτρονικούς υπολογιστές τελευταίας τεχνολογίας.

Givmed

Το GIVMED, είναι το πρώτο δίκτυο αξιοποίησης περισσευούμενων φαρμάκων, στοχεύοντας στη δωρεά φαρμάκων εκεί που υπάρχει ανάγκη. Η ACS συνέβαλλε στο έργο του οργανισμού μεταφέροντας με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική φάρμακα προς τις συνεργαζόμενες με τον οργανισμό γηριατρικές μονάδες

Φαιναρέτη

Αποστολή της Αστικής Μη Κερδοσκοπικής οργάνωσης "ΦΑΙΝΑΡΕΤΗ" είναι να συμβάλλει ενεργά στην βελτίωση της περιγεννητικής φροντίδας στην Ελλάδα, μέσω εξειδικευμένων παρεμβάσεων, που αφορούν στην ποιοτική και ποσοτική αναβάθμιση του επιπέδου των υπηρεσιών μαιευτικής φροντίδας και ψυχολογικής υποστήριξης. Η ACS ήταν αρωγός στο έργο της οργάνωσης προσφέροντας ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική.

Αέλια

Η ΑΕΛΙΑ είναι μια αστική μη κερδοσκοπική οργάνωση για τη συμβολή στην εκστρατεία κατά του καρκίνου του μαστού και την προσφορά βοήθειας μετά τη νόσο. Οι υπηρεσίες της ACS με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική στήριξαν το έργο του οργανισμού.

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 370 μερίδες γευμάτων περισσευούμενου φαγητού από εκδηλώσεις σε συνανθρώπους μας που βρίσκονται σε οικονομική ανέχεια.

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ
A QUESTION OF VISION

Στόχοι 2019			
ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΗΕ	**ΘΕΜΑΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΟΜΙΛΟΥ QUEST**	**ΣΕΛΙΔΑ**	**ΣΤΟΧΟΙ ΟΜΙΛΟΥ QUEST (2019)**
ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Οικονομική επίδοση	32	ROE Ομίλου > 16% (απόδοση σε ίδια κεφάλαια από συνεχιζόμενες δραστηριότητες - EBT / Equity, ROE • Return on Equity) (excl. Capital gains & impairments). Διατήρηση της κερδοφορίας και του περιθωρίου κέρδους EBT Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες στα επίπεδα του 2018. Διατήρηση ή/και μικρή αύξηση κατά 5% των πωλήσεων Ομίλου σε νέες αγορές (εξωτερικό).
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ	Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών, υγεία και ασφάλεια πελατών	35	Διατήρηση ή/και βελτίωση των αποτελεσμάτων των Quality KPIs, που περιγράφονται στο αντίστοιχο κεφάλαιο της Έκθεσης.
ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων	36	Καταγραφή και υλοποίηση μεθοδολογίας ανάπτυξης μηχανισμού καινοτομιών και business Development σε κάθε εταιρεία και στον Όμιλο.
ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ	Κανονιστική συμμόρφωση	38	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη σχετική νομοθεσία.
ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ	Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού	38	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς και αθέμιτου ανταγωνισμού.
ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ	Προστασία προσωπικών δεδομένων	40	Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων.
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια	41	Διατήρηση διαθεσιμότητας συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.
ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	Υγεία, ασφάλεια και ευεξία των εργαζομένων	74	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.
ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	Εκπαίδευση και επιμόρφωση εργαζομένων	76	Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχει η εταιρεία, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης (στόχος 2017 - 2019) που διεξάγεται ανά διετία. Ανάπτυξη & διακράτηση ταλέντων, πρόγραμμα προσέλκυσης ταλέντων.

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΗΕ	ΘΕΜΑΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ QUEST	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ QUEST (2018-2019)
ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ	Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία / Απασχόληση	68	Μηδενικές καταγγελίες / μηδενικά παράπονα για μη επιτρεπτές εργασιακές πρακτικές.
ΦΘΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ	Περιβάλλον	83	Η ετήσια ενεργειακή ένταση του Ομίλου (kWh/m^2) / € εκατ. κύκλου εργασιών να παραμείνει σταθερή στο 0,30.
ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	Κοινωνία	93	Συνέχιση δράσεων και διατήρηση δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς των εταιρειών, στους κοινωνικούς πυλώνες που έχουν επιλεγεί.

8

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

Προς: Διοίκηση της **QUEST Συμμετοχών Α.Ε.**

1. **Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης**
   Η εταιρεία QUEST Συμμετοχών Α.Ε. (καλούμενη εφ' εξής **QUEST Συμμετοχών**) ανέθεσε στην **TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE** (καλούμενη εφ' εξής **TÜV HELLAS**) την εξωτερική επαλήθευση περιορισμένου εύρους των στοιχείων του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο οποίος καλύπτει την περίοδο 1/1/2018-31/12/2018.

2. **Αντικείμενο του έργου εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης**
   Αντικείμενο του έργου αποτελεί ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής σύμφωνα με τις Οδηγίες Απολογισμών Αειφορίας των GRI Sustainability Reporting Standards (**GRI Standards**), αναφορικά με τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας για το έτος 2018, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη Quest «Ικανοποίηση Πελατών».
   Ο Έλεγχος του Επιπέδου Εφαρμογής και των Ουσιαστικών Θεμάτων πραγματοποιήθηκε βάσει του πίνακα αντιστοίχισης Δεικτών GRI Standards που κατάρτισε η **QUEST Συμμετοχών** στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής **«ΒΑΣΙΚΟ»** των GRI Standards.
   Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την επαλήθευση 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 επαλήθευσης 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 στον Απολογισμό.

   Β. Ακρίβεια και πληρότητα των δεδομένων (ποιοτικών & ποσοτικών) που σχετίζονται με την επαλήθευση επιπέδου εφαρμογής και ακρίβειας ισχυρισμών των Δεικτών Ουσιαστικών Θεμάτων που σχετίζονται με τα GRI Standards.

- Κατά την επισκόπηση που διενεργήθηκε, τίποτα δεν περιήλθε στην αντίληψή της **TÜV HELLAS** το οποίο θα οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός δεν πληροί τις απαιτήσεις των GRI Standards επιλογής **«ΒΑΣΙΚΟ» (In accordance_"Core"),** όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα Περιεχομένων GRI Standards του Απολογισμού.
- 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», καθώς και στον δείκτη Quest «Ικανοποίηση Πελατών».

4. Περιορισμοί επισκόπησης

Το εύρος της επισκόπησης περιορίστηκε στην δραστηριότητες της **QUEST Συμμετοχών** στην Ελλάδα. Δεν πραγματοποιήθηκαν επισκέψεις και συνεντεύξεις σε θυγατρικές εταιρείες και συμμετόχους της **QUEST Συμμετοχών.** Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στην μετάφραση μεταξύ της Ελληνικής και Αγγλικής έκδοσης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης υπερισχύει η έκδοση όσον αφορά το Ελληνικό Κείμενο.

5. Μεθοδολογία επισκόπησης

Προκειμένου να καταλήξει σε συμπεράσματα η ομάδα εξωτερικής διασφάλισης 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 στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης.
- Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της **QUEST Συμμετοχών** που έχουν την 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.
- Επισκοπήθηκαν τα δεδομένα που διατυπώνονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη Quest «Ικανοποίηση Πελατών», σε σχέση με τα ευρήματα από τα προαναφερθέντα βήματα και εισηγήθηκαν βελτιώσεις στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης όπου κρίθηκε απαραίτητο.

6. Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας της **QUEST Συμμετοχών** είναι υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιέχονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών που διατυπώνονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη Quest «Ικανοποίηση Πελατών», δεν αντιπροσωπεύουν την άποψη της **TÜV HELLAS** αναφορικά με την ποιότητα του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης και των περιεχομένων του.

Ευθύνη της **TÜV HELLAS** είναι να εκφράσει τα ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα θέματα όπως αυτά ορίζονται στο αντικείμενο του έργου 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 τη ομάδας εξωτερικής επαλήθευσης

Η TÜV HELLAS δηλώνει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία της, σε σχέση με το έργο εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού 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 στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών.**

Αθήνα, 20 Μαΐου 2019

Για την **TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE**

Νέστωρ Παπαρούπας

Sustainability Product Manager

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-209

TÜV NORD
TÜV HELLAS
CSR VERIFICATION

Συμμόρφωση με ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

Ο Όμιλος Quest ασπάζεται τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας και συμμορφώνεται με αυτόν.

Πυλώνας	Κριτήρια	Αναφορά
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	Στρατηγική Ανάλυση & Μέτρα	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΜΙΛΟΣ QUEST
	Ουσιαστικότητα	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΓΟΡΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ: Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων
	Στόχοι	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ
	Στάδιο Αλυσίδας Προστιθέμενης Αξίας	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Υπεύθυνες Προμήθειες ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΓΟΡΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ: Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς & πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	Υπευθυνότητα	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Το Όραμά μας / Η Αποστολή μας / Οι Αξίες μας / Εταιρική Διακυβέρνηση ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Επιχειρηματική ηθική & καταπολέμηση της διαφθοράς & πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού
	Κανόνες & Διαδικασίες	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Το Όραμά μας / Η Αποστολή μας / Οι Αξίες μας / Εταιρική Διακυβέρνηση ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Επιχειρηματική ηθική & καταπολέμηση της διαφθοράς & πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού
	Έλεγχος	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εταιρική Διακυβέρνηση ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ: Εξωτερική Διασφάλιση ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου Quest με πιστοποιήσεις ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Προστασία προσωπικών δεδομένων
	Σύστημα Παροχής Κινήτρων	Σχετικά με την Έκθεση
	Συνεργασία με Συμμετόχους	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης
	Καινοτομία & Διαχείριση Προϊόντος	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών & προϊόντων
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Χρήση Φυσικών Πόρων	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
	Διαχείριση Πόρων	
	Κλιματική Αλλαγή - Σχετικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Εργασιακά Δικαιώματα	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
	Ίσες Ευκαιρίες	
	Απασχόληση	
	Ανθρώπινα Δικαιώματα	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Υπεύθυνες Προμήθειες
	Τοπική Κοινωνία	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Οικονομική επίδοση ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΚΟΙΝΩΝΙΑ
	Πολιτική Επιρροή	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Διεθνείς Πρωτοβουλίες, Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις
	Διαφθορά - Διαδικασίες πρόληψης παράνομων συμπεριφορών	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Κανονιστική συμμόρφωση ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Προστασία προσωπικών δεδομένων ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς και πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

Αρχή	Περιγραφή	Ενότητα
Αρχή 1	Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να στηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρώπινων δικαιωμάτων	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΜΙΛΟΣ QUEST ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
Αρχή 2	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν ότι δεν συνεργούν σε καταπατήσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	
Αρχή 3	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ελευθερία του συνδικαλίζεσθαι και την αποτελεσματική αναγνώριση του δικαιώματος για συλλογικές διαπραγματεύσεις	
Αρχή 4	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	
Αρχή 5	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας	
Αρχή 6	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων σε σχέση με τις προσλήψεις και την απασχόληση	
Αρχή 7	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μια προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
Αρχή 8	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	
Αρχή 9	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών	
Αρχή 10	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Κανονιστική συμμόρφωση Προστασία προσωπικών δεδομένων Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς και πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού

Πίνακας Περιεχομένων GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση		Ενότητα Έκθεσης	Εξωτερική Διασφάλιση
ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ				
GRI 102: GENERAL STANDARD DISCLOSURES	**102-1**	Όνομα του οργανισμού	Ο Όμιλος Quest	●
	102-2	Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Ο Όμιλος Quest, Θυγατρικές εταιρείες	●
	102-3	Τοποθεσία της έδρας	Ο Όμιλος Quest	●
	102-4	Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Ο Όμιλος Quest, Θυγατρικές εταιρείες	●
	102-5	Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ο Όμιλος Quest	●
	102-6	Αγορές που εξυπηρετούνται	Ο Όμιλος Quest, Θυγατρικές εταιρείες	●
	102-7	Μέγεθος του οργανισμού	Θυγατρικές εταιρείες, Οικονομική Επίδοση, Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού 2018	● ●
	102-8	Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Το ανθρώπινο δυναμικό μας	●
	102-9	Εφοδιαστική Αλυσίδα	Υπεύθυνες Προμήθειες στον Όμιλο Quest	●
	102-10	Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Ο Όμιλος Quest	●
	102-11	Αρχή της προφύλαξης	Περιβαλλοντική Μέριμνα	●
	102-12	Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Διεθνείς Πρωτοβουλίες, Συμμετοχές σε φορείς και Διακρίσεις	●
	102-13	Συμμετοχή σε οργανώσεις	Διεθνείς Πρωτοβουλίες, Συμμετοχές σε φορείς και Διακρίσεις	●
	102-14	Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	Μηνύματα	●
	102-16	Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Οι Αξίες μας	●
	102-18	Δομή διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση	●
	102-40	Λίστα ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	●
	102-41	Συλλογικές συμβάσεις	Το ανθρώπινο δυναμικό μας	●
	102-42	Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	●
	102-43	Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	●
	102-44	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης	●
	102-45	Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου Quest	●
	102-46	Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Β. Α.	●
	102-47	Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Β. Α.	●
	102-48	Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Οικονομική Επίδοση, Εκτίμηση ανθρακικού αποτυπώματος της ACS για το 2018	●
	102-49	Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Δεν υπάρχουν αλλαγές στα ουσιαστικά θέματα ή τα όρια τους σε σχέση με την προηγούμενη έκθεση	●
	102-50	Περίοδος αναφοράς	Σχετικα με την Έκθεση	●
	102-51	Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικα με την Έκθεση	●
	102-52	Κύκλος απολογισμού	Σχετικα με την Έκθεση	●
	102-53	Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικα με την Έκθεση	●
	102-54	Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικα με την Έκθεση	●
	102-55	Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI	●
	102-56	Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικα με την Έκθεση Έκθεση εξωτερικής επαλήθευσης στοιχείων **TÜV HELLAS (TÜV NORD)**	●
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ				
Οικονομική επίδοση				
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH	**103-1**	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Οικονομική επίδοση Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		
GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE	**201-1**	Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται		
Δείκτης Quest		Ποσοστό εξαγωγών και πωλήσεων στο Δημόσιο, επί του κύκλου εργασιών		
Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών, υγεία και ασφάλεια πελατών				
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH	**103-1**	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών, υγεία και ασφάλεια πελατών Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	●
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		
GRI 416: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY	**416-2**	Περιστατικά μη συμμόρφωσης αναφορικά με τις επιπτώσεις προϊόντων και υπηρεσιών σε θέαμτα υγείας και ασφάλειας		
Δείκτης Quest		Έρευνες Ικανοποίησης / Παράπονα πελατών		
Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων				
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH	**103-1**	Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	●
	103-2	Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		
	103-3	Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		
GRI 404: TRAINING AND EDUCATION	**404-1**	Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο		

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης	Εξωτερική Διασφάλιση
Υγεία, ασφάλεια και ευεξία των εργαζομένων			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH	**103-1** Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Υγεία, ασφάλεια και ευεξία των εργαζομένων Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		
GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY	**403-2** Τύπος και ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικές ασθένειες, χαμένες ημέρες εργασίας, απουσίες από την εργασία και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία		
Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία και Απασχόληση			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH	**103-1** Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία και Απασχόληση Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		
GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY	**405-1** Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και εργαζομένων		
GRI 406: NON-DISCRIMINATION	**406-1** Επιβεβαιωμένα περιστατικά διακρίσεων και ενέργειες που αναλήφθηκαν		
Προστασία προσωπικών δεδομένων			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH	**103-1** Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Προστασία προσωπικών δεδομένων Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		
GRI 418: CUSTOMER PRIVACY	**418-1** Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών		
Κανονιστική Συμμόρφωση			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH	**103-1** Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Κανονιστική Συμμόρφωση Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		
GRI 419: ANTI-CORRUPTION	**419-1** Μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο		
Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς & Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH	**103-1** Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς / Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		
GRI 205: ANTI-CORRUPTION	**205-3** Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		
GRI 206: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR	**206-1** Νομικές ενέργειες για αντιανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές		
Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH	**103-1** Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		
Δείκτης Quest	Μετρήσεις Απορελεσματικότητας		
Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια			
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH	**103-1** Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της		
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		
Δείκτης Quest	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		

Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων

Ουσιαστικά Θέματα	Σημαντικότερες Επιδράσεις	Όρια Επίδρασης
	Ως προς τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Οντότητες εντός ή εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών, υγεία και ασφάλεια πελατών	9, 12	• Quest Συμμετοχών • Info Quest Technologies • iSquare • Uni Systems • ACS • Εργαζόμενοι • Πελάτες • Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες
Οικονομική επίδοση	8, 9	• Quest Συμμετοχών • Info Quest Technologies • iSquare • Uni Systems • ACS • Μέτοχοι • Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες • ΜΜΕ • Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς • Χρηματοοικονομικοί φορείς και επενδυτική κοινότητα • Επιχειρηματική κοινότητα
Κανονιστική συμμόρφωση	16	• Quest Συμμετόχων • Info Quest Technologies • iSquare • Uni Systems • ACS • Μέτοχοι • Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες • Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς
Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς και Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού	16	• Quest Συμμετόχων • Info Quest Technologies • iSquare • Uni Systems • ACS • Μέτοχοι • Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες • Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς
Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων	8, 9	• Quest Συμμετοχών • Info Quest Technologies • iSquare • Uni Systems • ACS • Μέτοχοι • Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες

Ουσιαστικά Θέματα	Σημαντικότερες Επιδράσεις	Όρια Επίδρασης
	Ως προς τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Οντότητες εντός ή εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
Προστασία προσωπικών δεδομένων	16	• Quest Συμμετοχών • Info Quest Technologies • iSquare • Uni Systems • ACS • Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες • Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς
Υγεία, ασφάλεια και ευεξία των εργαζομένων	3, 8	• Quest Συμμετοχών • Info Quest Technologies • iSquare • Uni Systems • ACS • Εργαζόμενοι • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες • Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς
Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων	4, 8	• Quest Συμμετοχών • Info Quest Technologies • iSquare • Uni Systems • ACS • Εργαζόμενοι • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες • Επιχειρηματική κοινότητα
Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια	9	• Quest Συμμετοχών • Info Quest Technologies • iSquare • Uni Systems • ACS • Εργαζόμενοι • Πελάτες • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες • Κοινωνικοί φορείς/ΜΚΟ • Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς • Χρηματοοικονομικοί φορείς και επενδυτική κοινότητα • Επιχειρηματική κοινότητα
Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία/Απασχόληση	5, 8, 10	• Quest Συμμετοχών • Info Quest Technologies • iSquare • Uni Systems • ACS • Μέτοχοι • Εργαζόμενοι • Προμηθευτές/Συνεργάτες • Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς • Κοινωνικοί φορείς/ΜΚΟ

Όμιλος Quest
Όραμα για ένα Προηγμένο Κόσμο

Δραστηριότητα

Κύκλος Εργασιών Ομίλου **498.000**χιλ. €
Αύξηση κύκλου Εργασιών **14,3**%
% Τζίρου στο εξωτερικό **16,6**%

Αγορές

Ψηφιακή Τεχνολογία
Ταχυδρομικές Υπηρεσίες
Πράσινη Ενέργεια

Ανθρώπινο Δυναμικό

Εργαζόμενοι **1.750**
Νέες θέσεις εργασίας **167**
Έμμεσες θέσεις εργασίας (αφορά στην ACS) **2.500**
Σύνολο Ανθρωποωρών εκπαίδευσης **13.700**
Επένδυση σε εκπαίδευση **350.300**€

Επενδύσεις Business Development

Επενδύσεις Business Development και Digital Transformation **4.300**χιλ. €
% επί πωλήσεων **1,02**%

Άμεση Οικονομική Επίδραση

Αμοιβές και εισφορές εργαζομένων **67.500**χιλ. €
Φόροι (με ΦΠΑ) **60.556**χιλ. €

Κοινωνική Υπευθυνότητα

Κοινωνική Συνεισφορά **1.060**χιλ. €*

Περιβαλλοντική Υπευθυνότητα

Μείωση ενεργειακής έντασης Ομίλου (κύκλος εργασιών) **3,3**%
Μείωση έντασης εκπομπών αποστολών ACS **4,8**%

*Εμπορική αξία

Quest
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

Quest GROUP

QUEST ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΕ
Αργυρουπόλεως 2Α,176 76 Καλλιθέα, Αθήνα, τηλ. 211 999 4000, fax 211 999 4530
www.quest.gr