

2015

Quest for Excellence

Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης



Quest
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ



Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015

Το Όραμά μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη και εξέλιξη μέσα από το τρίπτυχο «Τεχνολογία - Καινοτομία - Επιχειρηματικότητα» προσδιορίζει τη φιλοσοφία μας και τη στάση μας απέναντι στην κοινωνία και στον καινούργιο κόσμο που αναπτύσσεται με ταχύτατους ρυθμούς, στον οποίο θα θέλαμε να είμαστε όλοι νικητές.

Θεόδωρος Φέσσας

Πρόεδρος
Δ.Σ. Quest Συμμετοχών

Έφη Κουτσουρέλη

Αντιπρόεδρος
Δ.Σ. Quest Συμμετοχών



Σχετικά με τον Απολογισμό

Το παρόν έντυπο αποτελεί τον 2° Ετήσιο Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest. Με την έκδοσή του, αποσκοπούμε στην ολοκληρωμένη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μας μερών για τη στρατηγική και τα κύρια θέματα Βιωσιμότητας του Ομίλου, για την περίοδο 1.1.2015 - 31.12.2015.

Ο προηγούμενος απολογισμός του Ομίλου Quest, εκδόθηκε τον Δεκέμβριο του 2015 και αφορούσε στην περίοδο 1.1.2014 - 31.12.2014.

Ο Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης 2015, καταρτίστηκε σύμφωνα με τη βασική επιλογή ("in accordance – Core") των Κατευθυντήριων Οδηγιών Σύνταξης Απολογισμών Βιωσιμότητας GRI G4 (Global Reporting Initiative) και έχει λάβει εξωτερική διασφάλιση όπως αναφέρεται στη σελίδα 83. Σημειώνεται επίσης ότι δεν έχουν υπάρξει αναδιατυπώσεις σε πληροφορίες που δημοσιοποιήθηκαν σε προηγούμενο απολογισμό.

Στον Απολογισμό του 2015, όπως και στον Απολογισμό του 2014, επιλέξαμε να συμμετέχουν οι εταιρείες του Ομίλου με συνολικό τζίρο πάνω από το 5% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών. Ως αποτέλεσμα, σε αυτόν συμπεριλαμβάνονται οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS, ενώ δεν περιλαμβάνονται οι εταιρείες Quest on Line, iStorm, Cardlink και Quest Energy.

Για οποιοσδήποτε διευκρινίσεις σχετικά με τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2015, μπορείτε να επικοινωνείτε με το Γραφείο Τύπου του Ομίλου Quest στο τηλέφωνο 211 999 1494 ή και ηλεκτρονικά στη διεύθυνση pr@quest.gr.

Περιεχόμενα

Μηνύματα

7

1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST

35 Χρόνια Τεχνολογία - Καινοτομία - Επιχειρηματικότητα

10

2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ConQuest of the future

24

3. ΑΓΟΡΑ

Questioning the Ordinary

30

4. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Quest it together

56

5. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Un-Questionable Sustainability

66

6. ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Quest for a better Society

70

7. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

a Question of vision

80

8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

83



Μήνυμα του Προέδρου

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Το 2015 ήταν μια δύσκολη χρονιά για την ελληνική οικονομία. Πέρυσι η χώρα μας κινδύνευσε να χάσει τις οικονομικές κατακτήσεις της μεταπολίτευσης και οι ελληνικές επιχειρήσεις δοκιμάστηκαν σκληρά.

Στον Όμιλο Quest αισθανόμαστε υπερήφανοι γιατί ξεπεράσαμε με επιτυχία τη δοκιμασία του 2015, καταφέροντας μάλιστα να βγούμε ενισχυμένοι τόσο στα οικονομικά μεγέθη του Ομίλου, όσο και στη γενικότερη θέση των εταιρειών του στην αγορά. Και το σημαντικότερο - πέρα από τις βελτιωμένες πωλήσεις, τα κέρδη και τη ρευστότητα - είναι ότι είδαμε, με μεγάλη ικανοποίηση, να ενισχύονται η συνεργασία, η αυτοπεποίθηση και η αφοσίωση των εργαζομένων, που προσπαθούν καθημερινά να εξασφαλίσουν ένα καλύτερο μέλλον για τη δουλειά τους, την οικογένειά τους και την πατρίδα τους! Και τα καταφέρνουν!

Τα καταφέρνουν μάλιστα τόσο καλά, ώστε να αισιοδοξούμε ότι το 2016 πολλοί νέοι συνάδελφοι θα στελεχώσουν τις εταιρείες του Ομίλου και θα ενισχύουν τις δραστηριότητές του στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Έτσι, η ουσιαστική κοινωνική συνεισφορά του Ομίλου Quest παραμένει η δημιουργία καλά αμειβόμενων θέσεων εργασίας, που το 2015 ανήλθαν σε 1.341 έναντι 1.288 το 2014. Η συνολική δαπάνη μισθοδοσίας - περιλαμβάνονται φόροι μισθωτών υπηρεσιών και ασφαλιστικές εισφορές - υπερέβη τα €47,9 εκ., οι δε λοιπές παροχές προς το προσωπικό προσέγγισαν τα €3,5 εκ. Αξίζει επίσης να αναφερθεί, ότι ο Όμιλός μας, παρά τη δύσκολη οικονομική συγκυρία, έχει αυξήσει τα κονδύλια που διαθέτει κάθε χρόνο για την εκπαίδευση των εργαζομένων του. Έτσι, πέρυσι επενδύθηκαν €240 χιλ. στην επιμόρφωση και τη βελτίωση δεξιοτήτων του προσωπικού.

Η προσφορά του Ομίλου Quest προς το κοινωνικό σύνολο το 2015 περιλαμβάνει - εκτός από την καταβολή διαφόρων άμεσων κι έμμεσων φόρων ύψους €51,5 εκ. - δεκάδες άλλες δράσεις, όπως αναλυτικά αναφέρονται στον παρόντα απολογισμό.

Ενδεικτικά αναφέρεται η θερμοκοιτίδα IQbility, που διανύει τον τρίτο χρόνο λειτουργίας της και έχει βοηθήσει δεκάδες ταλαντούχους νέους επιστήμονες με πρωτοποριακές ιδέες, να ανοίξουν τα φτερά τους στην παγκόσμια αγορά τεχνολογικών προϊόντων.

Επίσης υποστηρίξαμε πολλές δράσεις στον χώρο της εκπαίδευσης, από την ψηφιοποίηση των σχολικών βιβλίων σε περιβάλλον iOS, έως την πρακτική άσκηση φοιτητών και στήριξη μαθητικών ομάδων, καθώς επίσης και ενισχύθηκαν κοινωνικοί φορείς με διάφορους τρόπους, όπως χρήματα, προϊόντα και υπηρεσίες.

Εκπληρώθηκε έτσι, για ακόμη μία χρονιά, η βασική αποστολή του Ομίλου Quest, που είναι: Να στηρίζει με συνέπεια όλους τους "stakeholders" του: τους μετόχους, τους εργαζόμενους, την κοινωνία, την Ελλάδα.

Είμαστε πεπεισμένοι ότι έχουμε όλα τα ηθικά και υλικά εφόδια να συνεχίσουμε να εκτελούμε την αποστολή μας με μεγαλύτερη επιτυχία στο μέλλον.

Θεόδωρος Φέσσας
Πρόεδρος Quest Συμμετοχών



Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Κλείνοντας τριανταπέντε χρόνια δημιουργίας και ανάπτυξης, ως Όμιλος εταιρειών στον τομέα της τεχνολογίας, οφείλουμε να γιορτάσουμε το γεγονός με σεμνότητα, ανάλογα με το κλίμα της εποχής, αλλά και να αφιερώσουμε κάποιες γραμμές στη στάση μας, τη δράση μας και τη φιλοσοφία μας όλα αυτά τα χρόνια στον παρόντα απολογισμό...

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι ο νικητής γράφει την ιστορία, αλλά και η ιστορία είναι αυτή που δικαιώνει και διαψεύδει τις καταστάσεις, και φυσικά πέρα από τις επιτυχίες και τη δικαίωση μέσα από την πορεία των τριανταπέντε χρόνων, έχουμε την αίσθηση ότι η υπεύθυνη στάση αλλά και όλη η φιλοσοφία και οι αρχές επάνω στις οποίες στηρίξαμε τη δράση μας, μας δικαιώνουν.

Φιλοσοφία μας ανέκαθεν ήταν η υπεύθυνη στάση και ο σεβασμός απέναντι στον πελάτη, τον συνεργάτη, τον προμηθευτή, την αγορά. Αργότερα προστέθηκε ο μέτοχος, η κοινωνία, και πιο πρόσφατα μας απασχόλησε το περιβάλλον.

Όλα αυτά ωριμάζουν και διαμορφώνονται ανάλογα με τις ανάγκες της εποχής και η δική μας εποχή, περισσότερο από κάθε άλλη φορά, απαιτεί υπευθυνότητα, συγκρότηση, πρόβλεψη και εκτίμηση των κινδύνων. Η υπεύθυνη δράση του σήμερα μας επιβάλει δέσμευση. Δέσμευση έναντι του Ομίλου μας, των εργαζομένων μας, της αγοράς, αλλά και δέσμευση έναντι της κοινωνίας, του περιβάλλοντος και της χώρας μας. Η στρατηγική μας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι σταθερή όλα τα χρόνια λειτουργίας μας και το Όραμά μας για τη βιώσιμη ανάπτυξη, παραμένει αμετάκλητα ζωντανό και συνδεδεμένο με ένα πλέγμα που είναι βιωματικό και που καθορίζει τις κινήσεις μας: Τεχνολογία, Καινοτομία, Επιχειρηματικότητα. Αυτά όλα αποτελούν στόχο για εμάς και επιδίωξη συγχρόνως.

Θα συνεχίσουμε να υποστηρίζουμε το Όραμά μας με υπεύθυνη δράση και θα παραμείνουμε πιστοί στη δέσμευσή μας να στηρίζουμε ενεργά την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και την ενίσχυση της εθνικής οικονομίας, με εξωστρέφεια, συνεχή ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και υψηλούς στόχους ποιότητας σε όλο το φάσμα της λειτουργίας μας.

Έφη Κουτσουρέλη

Πρόεδρος της Επιτροπής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
Αντιπρόεδρος ΔΣ Quest Συμμετοχών





Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου

Κατά το 2015, ο Όμιλός μας απέδειξε την αντοχή του, την ανθεκτικότητά του και την ετοιμότητα αντιμετώπισης δύσκολων καταστάσεων. Λειτουργήσαμε ομαδικά, με σχεδιασμό και τόλμη και αντιμετωπίσαμε τις εξωτερικές δυσκολίες πετυχαίνοντας να βγούμε από αυτές πιο δυνατοί. Πετύχαμε ανάπτυξη των πωλήσεων της λειτουργικής κερδοφορίας, χρηματοοικονομική σταθερότητα, παραγωγή θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών, περιορισμό του πιστωτικού κινδύνου καθώς και μείωση του λειτουργικού κόστους.

Παράλληλα το 2015 υλοποιήσαμε σημαντικές επενδύσεις στην Ελλάδα, τόσο σε νέες δραστηριότητες, όπως στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με την Cardlink, όσο και σε υποδομές, όπως ακίνητα για την επέκταση των δυνατοτήτων παραγωγής στις ταχυδρομικές υπηρεσίες, διευρύνοντας τις δραστηριότητές μας και αποδεικνύοντας έμπρακτα την πίστη και την εμπιστοσύνη μας στις δραστηριότητές μας και στη χώρα μας.

Στον Όμιλο Quest δίνουμε σημαντική βαρύτητα στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, που είναι η εκπλήρωση της εταιρικής μας αποστολής και η έμπρακτη εφαρμογή των δεσμευσεών μας προς όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και προς την Κοινωνία.

Οι βασικοί στόχοι και προτεραιότητες του Ομίλου Quest για το 2016 είναι:

- Η Διατήρηση των υφιστάμενων μεγεθών και η ανάπτυξή τους σε όλους τους τομείς.
- Ο Περιορισμός των ζημιών σε ζημιογόνες δραστηριότητες.
- Η επίτευξη μεγαλύτερης ανάπτυξης στους πιο κερδοφόρους τομείς και το εξωτερικό.

Παράλληλα μέσα στο 2016 στοχεύουμε στην ολοκλήρωση της νέας οργάνωσης και των κανόνων της Εταιρικής Διακυβέρνησης και την εφαρμογή τους σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Στόχο αποτελεί η διασφάλιση της διαφάνειας στην οργάνωση, τη λειτουργία και τη λήψη αποφάσεων. Επιπρόσθετα θα δώσουμε έμφαση στα επιχειρησιακά και στρατηγικά πλάνα ανάπτυξης των δραστηριοτήτων (Business Development) του Ομίλου μας. Τέλος, ιδιαίτερη βαρύτητα δίνουμε και στο τμήμα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου, με επίκεντρο τους ανθρώπους μας, φροντίζοντας την εξέλιξη και ανάπτυξή τους, μέσα από την οποία αναπτύσσεται και ο Όμιλος.

Στον Απολογισμό αυτό παρουσιάζουμε τις προσπάθειές μας για βελτίωση σε όλους τους σημαντικούς τομείς ενδιαφέροντος κατά το 2015 και τους βασικούς σχεδιασμούς ανάπτυξης του 2016. 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.

Απόστολος Γεωργαντζής
Διευθύνων Σύμβουλος Quest Συμμετοχών





1

ΟΜΙΛΟΣ QUEST

35 Χρόνια Τεχνολογία - Καινοτομία - Επιχειρηματικότητα



Ο Όμιλος Quest

Με επίκεντρο τον άνθρωπο ο Όμιλος Quest, με την 35ετή λειτουργία του, συνέτελεσε στη διάδοση και στην εξάπλωση της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών στην Ελλάδα, θέτοντας πάντοτε υψηλούς ποιοτικούς στόχους και έχοντας ως γνώμονα την υποστήριξη και την εξυπηρέτηση του πελάτη. Η Quest Συμμετοχών Α.Ε., αποτελεί τη μητρική εταιρεία του Ομίλου Quest ενός δυναμικά αναπτυσσόμενου Ομίλου εταιρειών, εδραιωμένων στους τομείς της Πληροφορικής, των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, των Ταχυμεταφορών, των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και της Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές και πρόκειται για μία ιδιωτική εταιρεία, η οποία ιδρύθηκε το 1981 ως Info-Quest Ε.Π.Ε. και είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών από το 1998.

Οι δραστηριότητές του Ομίλου καλύπτουν την ελληνική αγορά και εκτείνονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τα Βαλκάνια και την Ανατολική Μεσόγειο -Κύπρο και Τουρκία. Ειδικότερα, η Uni Systems, διατηρεί υποκαταστήματα στο Βέλγιο, τη Ρουμανία και την Τουρκία, παρουσιάζοντας σημαντική δραστηριότητα στο Βέλγιο, τη Φινλανδία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο, τη Σουηδία, τη Γερμανία, την Εσθονία, την Αλβανία και την Ολλανδία. Παράλληλα, ισχυρή εξαγωγική δραστηριότητα παρουσιάζει η iSquare στην Κύπρο, ενώ η ACS αναπτύσσεται με επιτυχία στην Κύπρο και τα Βαλκάνια.

Κατά το 2015, τα σημαντικότερα γεγονότα για τον Όμιλο ήταν τα ακόλουθα:

- Ολοκληρώθηκε η εξαγορά της εταιρείας Cardlink, η οποία δραστηριοποιείται στον τομέα της παροχής υπηρεσιών δικτύου τερματικών POS για ηλεκτρονικές συναλλαγές με κάρτες πληρωμών. Η εξαγορά αυτή είναι ένας σημαντικός σταθμός στην πορεία της Cardlink, γιατί θα της επιτρέψει να απευθυνθεί και να επεκτείνει τις υπηρεσίες της και σε άλλες τράπεζες στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Επιπρόσθετα, οι συνεργασίες και συνέργειες με τον Όμιλο Quest θα δημιουργήσουν τις συνθήκες ώστε η εταιρεία να διαδραματίσει πρωταγωνιστικό ρόλο στην εξέλιξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών και συναφών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

- Η εταιρεία ACS με ίδια κεφάλαια, προέβη σε αγορά ακινήτου, συνολικής επιφάνειας οικοπέδου 26,6 στρεμμάτων. Στο εν λόγω ακίνητο σχεδιάζεται μελλοντικά να εγκατασταθεί η εταιρεία ACS και να κατασκευαστούν νέες σύγχρονες εγκαταστάσεις γραφείων και κέντρου διαλογής.

- Αποφασίστηκε η ίδρυση Ανώνυμης Εταιρείας Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία (Α.Ε.Ε.Α.Π.), κίνηση που αποσκοπεί αφενός στη βελτιστοποίηση των επενδύσεων και τη διαχείριση της ακίνητης περιουσίας που θα προκύψει από τις ανωτέρω εισφορές ακινήτων, αφετέρου στην ανάδειξη και ενίσχυση της αξίας των ακινήτων που θα εισφερθούν σε αυτή.

Το Όραμά μας

Όραμά μας είναι η διατήρηση της ηγετικής μας θέσης σε κάθε αγορά στην οποία δραστηριοποιούμαστε, καθώς και η δυναμική και βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου Quest, τόσο στην Ελληνική όσο και στη Διεθνή αγορά, με γνώμονα το τρίπτυχο Τεχνολογία, Καινοτομία, Επιχειρηματικότητα, το οποίο είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την Ιστορική διαδρομή, τη Φιλοσοφία και τη Λειτουργία μας.

Κάθε μία από τις εταιρείες του Ομίλου Quest ηγείται της αγοράς στην οποία δραστηριοποιείται. Προτεραιότητα μας, πέραν από τη διατήρηση της θέσης αυτής, είναι η περαιτέρω ενδυνάμωση και η υγιής επέκταση της κάθε εταιρείας μας. Η δυναμική επιχειρηματική δραστηριοποίηση σε καινοτόμες και πρωτοποριακές δραστηριότητες, με επενδύσεις και

αξιοποίηση τεχνολογιών αιχμής, αποτελεί πρωταρχικό στοιχείο του οράματός μας για την ανάπτυξη του Ομίλου Quest. Οράματος που εκπληρώνεται με την προσφορά μας στην ελληνική αγορά και κοινωνία και στην καθιέρωσή μας ως μεγάλο, πρωτοπόρο και καινοτόμο συνεργάτη και σύμμαχο.

Η Αποστολή μας

Η δημιουργία Βιώσιμης Αξίας με την εφαρμογή Βέλτιστων Πρακτικών σε κάθε μας δραστηριότητα.

Με προσανατολισμό στην τεχνολογία, καινοτομία και αξιοποίηση των ευκαιριών στον επιχειρηματικό χώρο, αποστολή μας είναι η δημιουργία βιώσιμης αξίας για τους Μετόχους, τους Εργαζόμενους, τους Πελάτες μας και το Κοινωνικό σύνολο. Πυρήνας της αποστολής μας είναι η

δέσμευση να ηγούμαστε και να διαμορφώνουμε, με πνεύμα πρωτοπόρου και με ευθύνη, τις αγορές στις οποίες επιλέγουμε στρατηγικά να δραστηριοποιηθούμε, εφαρμόζοντας τις βέλτιστες κάθε φορά πρακτικές, ώστε να μεγιστοποιούμε το όφελος για όλα τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.

Οι Αξίες μας

Οι αξίες του Ομίλου Quest εκφράζουν τη φιλοσοφία των ιδρυτών του και αποτελούν εγγύηση της συνοχής μας και τον πυρήνα της κουλτούρας των εταιρειών του Ομίλου. Οι αξίες αυτές συνοψίζονται στα παρακάτω:



As you
reQUEST it

Ικανοποίηση του Πελάτη

Όλες οι ενέργειες του Ομίλου Quest αποσκοπούν στην απόλυτη ικανοποίηση και στην παροχή προστιθέμενης αξίας στους εξωτερικούς και εσωτερικούς Πελάτες μας. Επιδίωξή μας είναι η δημιουργία, η διατήρηση και η συνεχής ενδυνάμωση σχέσεων εμπιστοσύνης με αυτούς.



QUEST
it together

Ομαδικότητα

Για εμάς ομαδικότητα σημαίνει συνέργεια μεταξύ συναδέλφων, ομάδων, τμημάτων και εταιρειών, με στόχο τη διάχυση της γνώσης και της πληροφορίας, τη βελτίωση της παραγωγικότητας και την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη.



QUESTioning
the ordinary

Καινοτομία

Στον Όμιλο Quest επιζητούμε και στηρίζουμε ενεργά την παραγωγή και προώθηση νέων ιδεών. Υιοθετούμε μεταρρυθμίσεις, καινοτομίες και νεωτερισμούς, που οδηγούν στη βελτίωση της λειτουργίας μας με μετρήσιμη απόδοση και παραγωγικότητα, καθώς και στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και προϊόντων.



ConQuest
of the future

Υπεύθυνη Επιχειρηματικότητα

Υποστηρίζουμε και προωθούμε την επιχειρηματικότητα και το υπεύθυνο επιχειρείν, συνδέοντάς τα με την τεχνολογία και την καινοτομία, ως εργαλεία ανάπτυξης και προόδου.



Fair QUEST

Έθος και ακεραιότητα

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



Account
QUESTability

Θεμελίωση της Απόδοσης

Η βελτίωση και η εξέλιξη μας, τόσο ως επαγγελματίες όσο και ως άνθρωποι, προκύπτει μέσα από την υπευθυνότητα που αναπτύσσουμε, από την αντικειμενική σύγκριση και την αξιολόγηση των ενεργειών μας. Η επιτυχία μας βασίζεται στη θεμελίωση της απόδοσής μας και στην προσωπική ανάληψη ευθύνης, που μετουσιώνουμε σε δράσεις και έργα.

Διεθνείς πρωτοβουλίες

Η Quest Συμμετοχών ασπάζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, την Εργασία, το Περιβάλλον και τη Διαφθορά.

Συμμετοχές σε φορείς

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

Φορείς και ενώσεις που συμμετέχει ο Όμιλος Quest

ΦΟΡΕΑΣ - ΕΝΩΣΗ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
<ul style="list-style-type: none">ΣΕΒ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών)	Quest Holdings Uni Systems Cardlink ACS
<ul style="list-style-type: none">ΣΕΠΕ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας)	Uni Systems
<ul style="list-style-type: none">ΕΒΕΑ (Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών)	Info Quest Technologies Uni Systems iSquare iStorm ACS
<ul style="list-style-type: none">ΕΕΔΕ (Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων)	Uni Systems iSquare
<ul style="list-style-type: none">Ελληνο-Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	Quest Holdings
<ul style="list-style-type: none">Ελληνο-Γερμανικό Εμπορικό Επιμελητήριο	Quest Holdings
<ul style="list-style-type: none">GRECA (Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου)	Quest on Line
<ul style="list-style-type: none">ΕΑΣΕ (Εταιρεία Ανώτατων Στελεχών Επιχειρήσεων)	Quest Holdings / CFO Info Quest Technologies / CEO Uni Systems / CFO iSquare / CEO
<ul style="list-style-type: none">Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών	Quest Holdings
<ul style="list-style-type: none">CEO CLUB (The Chief Executive Officers Club)	iSquare / CEO
<ul style="list-style-type: none">CSR Hellas	Quest Holdings

Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

1981	1982	1983	1987	1992	1993	1995
Τεχνολογία						
Εμφάνιση των Πρώτων Προσωπικών Υπολογιστών στη Διεθνή Αγορά		Οι πρώτοι Stand Alone Προσωπικοί Υπολογιστές στην Ελλάδα	Εμφανίζονται τα πρώτα Δίκτυα Υπολογιστών		Έναρξη της Κινητής Τηλεφωνίας στην Ελλάδα	Οι πρώτες Υπηρεσίες Internet στην Ελλάδα

Καινοτομία						
	<p>Info-Quest: Ο πρώτος Super Micro υπολογιστής στην Ελλάδα, Hawk 32 της Momentum με λειτουργικό Unix</p> <p>Εισαγωγή των πρώτων εξαρτημάτων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών με αντιπροσώπευση των Οίκων και διάθεσή τους στην αγορά Πληροφορικής</p>	<p>Info-Quest: Tulip PC, από τους πρώτους Προσωπικούς Υπολογιστές με λειτουργικό Microsoft DOS και επεξεργαστή Intel</p> <p>Info-Quest: Εισαγωγή των πρώτων dot matrix εκτυπωτών της Star Micronics</p>		Info-Quest: Quest PC, η πρώτη οργανωμένη γραμμή παραγωγής Η/Υ στην Ελλάδα με διεθνείς προδιαγραφές	<p>Q-Phone: Ανάπτυξη Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας σαν Service Provider</p> <p>Info-Quest: Ανάπτυξη Επιχειρηματικών Εφαρμογών CRM για την Κινητή Τηλεφωνία</p>	Hellas on Line: Ανάπτυξη Ιδιωτικού Δικτύου και Υπηρεσιών Internet

Επιχειρηματικότητα						
Ίδρυση της Info-Quest		<p>Ανάπτυξη Εμπορικού Δικτύου Αντιπροσώπων προϊόντων Πληροφορικής σε όλη την Ελλάδα</p> <p>Ανάπτυξη Τεχνικού Τμήματος υποστήριξης για Υπηρεσίες προς την αγορά Πληροφορικής</p>	Ίδρυση της COM-QUEST για αντιπροσώπευση της Compaq Αντιπροσώπευση και άλλων οίκων	Συnergασίες με διεθνείς οίκους λογισμικού και εξοπλισμού (Microsoft, SCO, SUN)	Ίδρυση της Q-Phone. Η συγχώνευσή της με την Palmarphone, δημιούργησε τη Unionfon το 1998, τον μεγαλύτερο Ιδιωτικό Τηλεπικοινωνιακό πάροχο στην Ελλάδα	Εξαγορά της Hellas On Line, και εξέλιξή της σε έναν από τους μεγαλύτερους ISPs της ελληνικής αγοράς

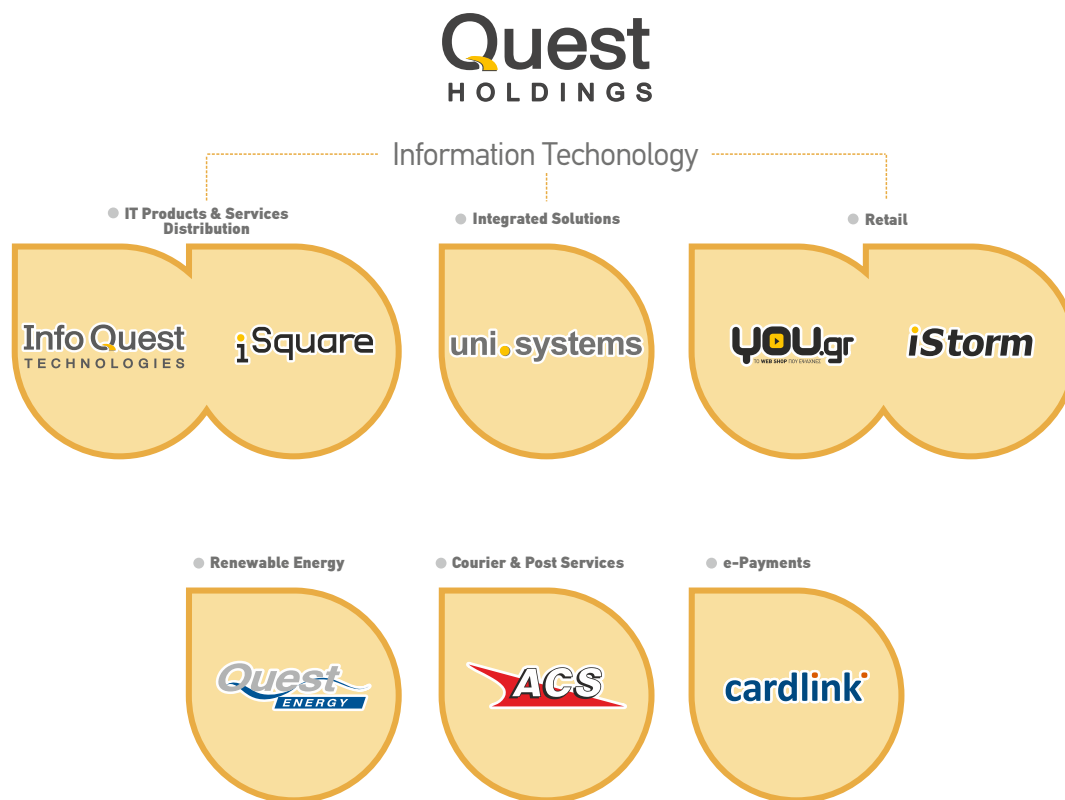
2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009
Τεχνολογία						
Έναρξη Υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας από Ιδιώτες Παρόχους	Τεχνολογίες Virtualization Ασύρματης Πρόσβασης και Επικοινωνίας		Σηματοδότηση της ανάπτυξης του Ηλεκτρονικού Εμπορίου	Η Apple παρουσιάζει το iPhone, το πρώτο Smartphone της αγοράς με συνδυασμό υπηρεσιών ομιλίας και Internet		

Καινοτομία						
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)	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	<p>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</p> <p>ACS: Υλοποίηση της νέας, πρωτοποριακής λύσης ACS Connect για την on-line και real time διασύνδεση των πελατών της</p>	<p>Uni Systems: Δημιουργία Data Center για την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας (Hosting) σε μεγάλους πελάτες</p> <p>ACS: Εισαγωγή νέων πρωτοπόρων υπηρεσιών και πληροφόρησης με τη χρήση online φορητών τερματικών PDA</p>	

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 άλλη νομική μορφή	Uni Systems: Έναρξη Δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση	Ίδρυση της iSquare, Επίσημο Διανομέα της Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο

1996	1997	1998	1999	2000	2001
				Ανάπτυξη Υπηρεσιών B2B και B2C Απελευθέρωση των Τηλεπικοινωνιών	
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 Decision AE, Software Applications	Εισαγωγή της Info-Quest ΑΕΒΕ στο ΧΑ Εξαγορά της ACS του ηγέτη της αγοράς των Ταχυμεταφορών			Ίδρυση της Q Telecom, της 4ης εταιρείας κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα
2010	2011	2012	2013	2014	2015
Οι πρώτες υπηρεσίες Cloud στην Ελληνική αγορά		Ανάπτυξη Υποδομών Cloud στην Ελληνική Αγορά	Απελευθέρωση των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών		
Info Quest Technologies: Οι πρώτες υπηρεσίες Cloud για την παροχή των Office Applications της Microsoft στην ελληνική αγορά	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 Uni Systems: Uni Cloud, Έναρξη παροχής Υπηρεσιών Cloud IaaS, PaaS και SaaS	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
iSquare: Ανάπτυξη Δικτύου καταστημάτων Apple Premium Reseller (APR) αποκλειστικά για προϊόντα της Apple iStorm: Ίδρύεται το πρώτο APR κατάστημα στην Ελλάδα για προϊόντα της Apple	Quest Συμμετοχών ΑΕ: 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 καταστημάτων 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 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

Θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου Quest



Info Quest Technologies, Προϊόντα και Υπηρεσίες Πληροφορικής

Info Quest TECHNOLOGIES

Η Info Quest Technologies είναι κυρίαρχη εταιρεία διανομής προϊόντων και υπηρεσιών Πληροφορικής στην Ελλάδα. Παρακολουθώντας στενά τις διεθνείς τάσεις, τις εξελίξεις στην αγορά τεχνολογίας, αλλά και τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής αγοράς, η εταιρεία αναπτύσσει μια πολύπλευρη δραστηριότητα, που συνδυάζει τη διάθεση μίας μεγάλης γκάμας προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών μέσω πολλαπλών εναλλακτικών καναλιών διάθεσης και εξυπηρέτησης. Οι υπηρεσίες της εταιρείας εκτείνονται από τον καταναλωτή, τον επαγγελματία και τη μικρή εταιρεία, έως τη μεγάλη επιχείρηση και οργανισμό. Επί σειρά ετών, η Info Quest Technologies συνεργάζεται με τους μεγαλύτερους διεθνείς κατασκευαστές, ενώ διαθέτει και μια ευρεία γκάμα προϊόντων πληροφορικής ιδιωτικής ετικέτας, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές Quest και τη σειρά προϊόντων τεχνολογίας Bitmore.

Η εταιρεία, κατά τη σχεδίαση και παραγωγή των προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας δίδει ιδιαίτερη σημασία στην ασφαλή χρήση

τους από τους καταναλωτές και εξασφαλίζει ότι τα παραγόμενα προϊόντα συμμορφώνονται πλήρως με τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφάλειας, εργονομίας και χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας. Αξίζει να αναφερθεί ότι κατά την παραγωγή των ηλεκτρονικών υπολογιστών Quest γίνονται εξαντλητικοί έλεγχοι συμβατότητας και ποιότητας στην πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2008 γραμμή παραγωγής και τα προϊόντα λαμβάνουν πιστοποιήσεις από τις εταιρείες Microsoft και Intel για βέλτιστη χρήση τους στις νέες τεχνολογικές πλατφόρμες / λειτουργικά συστήματα. Παράλληλα, 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. Αντίστοιχα, στα προϊόντα Bitmore πραγματοποιείται ποιοτικός έλεγχος ανά παραγωγή από τον ανεξάρτητο φορέα SGS και έκδοση Inspection Report, τακτικοί έλεγχοι ειδικευμένου εκπροσώπου της Info Quest Technologies στο εργοστάσιο κατασκευής, για τον έλεγχο της παραγωγής, CE Πιστοποίηση ασφάλειας για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία και Πιστοποίηση ασφάλειας για το ηλεκτρολογικό υλικό από τον ανεξάρτητο φορέα KEMA.

Η Info Quest Technologies αποτελεί μία από τις κυριότερες πύλες εισόδου νέων προϊόντων και τεχνολογιών στην ελληνική αγορά. Πιο συγκεκριμένα, κατά το 2015 στο πλαίσιο της δραστηριότητας της εταιρείας διακινήθηκαν περισσότερα από

- Υπολογιστές & Εξαρτήματα Αναβάθμισης
- Mobile Συσκευές (Tablets, Smartphones)
- Προϊόντα Ήχου & Εικόνας (Τηλεοράσεις, κάμερες κλπ.)

21.000 διαφορετικά υλικά, από 316 διαφορετικούς κατασκευαστές / οίκους, σε 287 υποκατηγορίες υλικών παρακάτω προϊόντικές κατηγορίες.

Περισσότερες πληροφορίες στο www.infoquest.gr

- Περιφερειακές Συσκευές, Αξεσουάρ & Αναλώσιμα (εκτυπωτές, scanners, plotters, ακουστικά, πηξία)
- Προϊόντα Δικτύων, Ασφάλειας & Αποθήκευσης
- Λογισμικό

Η Info Quest Technologies, κατά το 2015, απέσπασε δύο σημαντικές διακρίσεις, που υποδηλώνουν την προσήλωσή της στην καινοτομία και τη συνεχή βελτίωση.

- IT Europa - European IT & Software Excellence Awards, Distributor of the year, Πρόταση μέσω της εταιρείας InTTrust για Inter Cloud - **Τιμητική διάκριση**
- Boussias Communications και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών Business IT Excellence Awards, Πρόταση «Διανομέας Προστιθέμενης Αξίας - Οικοσύστημα Quest On Cloud» - **Χρυσό Βραβείο**



Uni Systems, Ολοκληρωμένες Λύσεις Πληροφορικής

uni.systems

Η Uni Systems είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες σχεδιασμού, υλοποίησης και υποστήριξης Ολοκληρωμένων Λύσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Ελλάδα και μεταξύ των πέντε μεγαλύτερων της Ανατολικής Μεσογείου. Η εταιρεία προσφέρει λύσεις και υπηρεσίες για μεγάλες επιχειρήσεις στο Χρηματοοικονομικό, Δημόσιο και Ιδιωτικό τομέα, καθώς και στον τομέα των Τηλεπικοινωνιών, καλύπτοντας όλο το φάσμα των σύγχρονων αναγκών των μεγάλων επιχειρήσεων και οργανισμών σε προϊόντα και υπηρεσίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Επιπλέον, διαθέτει το ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο δυναμικών υπηρεσιών Uni | Cloud, καθώς και ιδιόκτητο Data Center. Με επίκεντρο την Ελλάδα, η εταιρεία δραστηριοποιείται, παράλληλα, στην Τουρκία, στην Κεντρική και Νοτιοανατολική Ευρώπη και στην αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έχοντας πελάτες σε περισσότερες από 30 χώρες. Βασικός επιχειρηματικός στόχος της Uni Systems είναι η υλοποίηση λύσεων, οι οποίες ενσωματώνουν την αιχμή της τεχνολογίας, αλλάζουν την καθημερινότητα, ενισχύουν τη δυναμική των πελατών της εταιρείας και δημιουργούν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Για την επίτευξη του στόχου αυτού η Uni Systems συνάπτει στρατηγικές συνεργασίες με τους κορυφαίους, στον τομέα τους, οίκους υψηλής τεχνολογίας.

Διατηρεί μακροχρόνιες συνεργασίες με κορυφαίους οίκους του εξωτερικού, αναζητά διαρκώς νέες συνεργασίες και καινοτόμες λύσεις εντός και εκτός συνόρων, ενώ παράλληλα αναπτύσσει εσωτερικά λογισμικό και ολοκληρωμένες λύσεις προκειμένου να καλύψει στοχευμένα ανάγκες των πελατών της μέσω custom-made υλοποιήσεων. Οι εγκεκριμένοι προμηθευτές της εταιρείας φθάνουν τους 600, ενώ οι εξωτερικοί συνεργάτες του τεχνικού τμήματος είναι περίπου 120.

Η Uni Systems παρέχει περισσότερες από 150 ολοκληρωμένες λύσεις, που εκτείνονται από την υποδομή μιας επιχείρησης (hardware και telecoms), μέχρι τις εξειδικευμένες κάθετες επιχειρησιακές εφαρμογές που καλύπτουν επιχειρήσεις και οργανισμούς, από όλο το εύρος της αγοράς. Επιπλέον, παρέχονται λύσεις ασφάλειας δικτύων και πληροφοριακών συστημάτων, enterprise και application management, συντήρησης και υποστήριξης, που συμπληρώνουν το χαρτοφυλάκιο.

Το 2015 διακινήθηκαν 1.971 κωδικοί προϊόντων, ωστόσο μεγάλη έμφαση δίνεται στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, το χαρτοφυλάκιο των οποίων περιλαμβάνει συμβουλευτικές υπηρεσίες, αξιολόγησης και ολοκλήρωσης συστημάτων, ανάπτυξης software, διαχείριση έργου και υπηρεσιών, υπηρεσίες cloud, υπηρεσίες DevOps, infrastructure και managed services, υπηρεσίες υποστήριξης και διαχείρισης ποιότητας.

Περισσότερες πληροφορίες στο www.unisystems.com

Στο πλαίσιο της εύρυθμης λειτουργίας της η Uni Systems, κατά το 2015 έλαβε δύο σημαντικές διακρίσεις

- Boussias Communications και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών - Business IT Excellence Awards, Πρόταση «Προμηθευτής Cloud Υπηρεσιών/ Υποδομών» - AtomoPlus - **Αργυρό Βραβείο**
- Ένωση Διπλωματικών Υπαλλήλων Οικονομικών & Εμπορικών Υποθέσεων (ΕΝΔΥ ΟΕΥ) του Υπουργείου Εξωτερικών και Ethos Events / περιοδικό ΧΡΗΜΑ Greek Export Awards, Top Services Company - εξαγωγική δραστηριότητα - **Χάλκινο Βραβείο.**



cardlink

Η Cardlink λειτουργεί το μεγαλύτερο δίκτυο τερματικών POS για πραγματοποίηση συναλλαγών με κάρτες στην Ελλάδα. Τερματικά της βρίσκονται σε περισσότερα από 100.000 σημεία (Δεκέμβριος 2015), εξυπηρετώντας με ασφάλεια και ταχύτητα επιχειρήσεις και καταναλωτές στην πραγματοποίηση των

καθημερινών τους συναλλαγών. Η εταιρεία παρακολουθεί τις εξελίξεις στον τομέα των ηλεκτρονικών πληρωμών και, υιοθετώντας τις τελευταίες τεχνολογίες, δημιουργεί καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες που συνεχώς βελτιώνουν τη συναλλακτική εμπειρία, τόσο στο φυσικό όσο και στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Περισσότερες πληροφορίες στο www.cardlink.gr

Quest on Line, Ηλεκτρονικό Εμπόριο

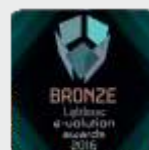


Η Quest on Line εξειδικεύεται στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Αναπτύσσει και υποστηρίζει το ηλεκτρονικό κατάστημα προϊόντων τεχνολογίας και καθημερινής χρήσης, www.you.gr. Έχοντας σταθερό στόχο να κάνει το e-shopping πιο εύκολο, απλό και διασκεδαστικό από ποτέ και να καθιερωθεί ως η πρώτη επιλογή ηλεκτρονικών αγορών για τον σύγχρονο καταναλωτή, το [you.gr](http://www.you.gr) διαθέτει σήμερα στα «ηλεκτρονικά του ράφια» περισσότερα από 15.000 προϊόντα τεχνολογίας, προϊόντα καθημερινής φροντίδας, οικιακής χρήσης, αλλά και βρεφικής φροντίδας, ενώ επεκτείνεται συνεχώς σε νέες κατηγορίες προϊόντων. Για την καλύτερη δυνατή διευκόλυνση 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 εξαιρετική εμπειρία χρήσης.

Το 2015, το [you.gr](http://www.you.gr), καινοτόμησε, παρουσιάζοντας σε συνεργασία με μεγάλο διεθνή οίκο, το πρώτο Virtual Store στην Ελλάδα. Για περισσότερες από 2 εβδομάδες, οι επιβάτες του μετρό, αλλά και οι περαστικοί από τον σταθμό του Συντάγματος, είχαν την ευκαιρία να κάνουν τις αγορές τους με τη χρήση των έξυπνων τηλεφώνων τους και μίας εύχρηστης Mobile εφαρμογής, από ένα εικονικό κατάστημα, ένα κατάστημα, δηλαδή, που δεν περιείχε ράφια, αλλά μόνο φωτογραφίες των προϊόντων. Το «You shop on the way», όπως ήταν το όνομα του Virtual Store έφερε για πρώτη φορά σε επαφή τους Έλληνες καταναλωτές με ένα νέο τρόπο αγορών εκτός φυσικών ή ηλεκτρονικών καταστημάτων, και κέρδισε τις εντυπώσεις.

Σήμερα, το [you.gr](http://www.you.gr), συγκαταλέγεται ανάμεσα στα πιο δημοφιλή ελληνικά e-shops, ενώ σύμφωνα με αξιολογήσεις χρηστών, όπως συγκεντρώνονται από την πρωτοπόρο υπηρεσία συλλογής αξιολογήσεων Reevoo, το 98% των πελατών του δηλώνουν ότι θα επέλεγαν ξανά το ηλεκτρονικό κατάστημα για τις αγορές τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι το [you.gr](http://www.you.gr) απέσπασε το 2015 τρεις σημαντικές διακρίσεις, που υποδηλώνουν την ποιότητα και την καινοτομία των υπηρεσιών που παρέχει.

- Lighthouse E-volution Awards, Διοργάνωση Boussias Communications και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, υπό την αιγίδα του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GrECA) - Κατηγορία Ψηφιακή Στρατηγική - Πρόταση «ΚΩΔΙΚΟΣ "ΕΥΓΕ"»: ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΕ ΚΕΝΤΡΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ - Χρυσό Βραβείο
- Lighthouse E-volution Awards, Διοργάνωση Boussias Communications και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, υπό την αιγίδα του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GrECA) - Κατηγορία Usability - Πρόταση «Following your breadcrumbs» - Χάλκινο Βραβείο
- Lighthouse E-volution Awards, Διοργάνωση Boussias Communications και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, υπό την αιγίδα του Ελληνικού Συνδέσμου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (GrECA) - Κατηγορία Redesign / Relaunch - Πρόταση «YOU.GR: Same name, new Journey» - Χάλκινο Βραβείο



iSquare, Επίσημος Διανομέας προϊόντων Apple

iSquare

Η iSquare είναι ο επίσημος διανομέας του συνόλου των προϊόντων Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο, ενώ επιπλέον σχεδιάζει και υλοποιεί ολοκληρωμένες λύσεις, που στηρίζονται στα πρωτοποριακά προϊόντα, αλλά και στις τεχνολογίες της Apple, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας. Η εταιρεία αναπτύσσει τις συνεργασίες της με αλυσίδες καταστημάτων λιανικής πώλησης, καθώς επίσης και με το πρωτοποριακό δίκτυο καταστημάτων Apple Premium Resellers, αποκλειστικά για προϊόντα Apple. 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 1.000 διαφορετικοί κωδικοί.

Η iSquare, ακολουθώντας το μοντέλο της Apple, έχει αναπτύξει το πρόγραμμα «ένα iPad για κάθε μαθητή» (“iPad 1:1”), στο οποίο συμμετέχουν ιδιωτικά και δημόσια σχολεία από όλη την Ελλάδα. Παράλληλα, εισάγει και αναπτύσσει δράσεις γύρω από ένα πλήρες και ιδιαίτερα καινοτόμο πρόγραμμα εκπαίδευσης. Περισσότερες πληροφορίες στο www.iSquare.gr

Κατά το 2015, η εταιρεία κατέλαβε την ιδιαίτερα τιμητική 13η θέση στην Ελλάδα στον θεσμό Most Admired Companies που διοργανώνεται από τους Fortune Greece & KPMG.

iStorm, Αλυσίδα καταστημάτων Apple Premium Reseller

iStorm

Η εταιρεία iStorm έχει ως αντικείμενο την ανάπτυξη και τη λειτουργία πρότυπων καταστημάτων, αποκλειστικά για προϊόντα Apple. Με 5 καταστήματα, αποτελεί τη μεγαλύτερη αλυσίδα Apple Premium Resellers στην Ελλάδα και κατατάσσεται σταθερά μεταξύ των 10 καλύτερων Apple Premium Resellers Stores στην Ευρώπη.

Τα καταστήματα iStorm διαθέτουν όλα τα προϊόντα της Apple και μια ευρεία ποικιλία περιφερειακών και αξεσουάρ. Με

προσωπικό εξειδικευμένο στο οικοσύστημα της Apple, προσφέρουν υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση και τεχνική υποστήριξη, καθώς και δωρεάν σεμινάρια σε πελάτες για τη βέλτιστη εμπειρία αγοράς. Επίσης, μέσω της καινοτομίας 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 την μοναδική εμπειρία που προσφέρει. Περισσότερες πληροφορίες στο www.istorm.gr

ACS Ταχυμεταφορές & Ταχυδρομικές Υπηρεσίες



Η ACS είναι η μεγαλύτερη και πιο σύγχρονη ελληνική εταιρεία στον τομέα των Ταχυμεταφορών, ενώ τα τελευταία έτη έχει κάνει δυναμική είσοδο και στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Η εταιρεία διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφορών και περισσότερα από 450 καταστήματα και σημεία εξυπηρέτησης σε όλη την Ελλάδα, την Κύπρο, την Αλβανία και τη Βουλγαρία και περισσότερα από 30.000 m² λειτουργικών και αποθηκευτικών χώρων, καθώς και σύγχρονη οργάνωση, μηχανογραφικές υποδομές και πιστοποίηση ISO 9001. Με διαρκείς επενδύσεις σε υποδομές, η ACS διαχειρίζεται κάθε χρόνο περισσότερες από 40 εκ. διακινούμενες αποστολές, παρέχοντας 100% κάλυψη της χώρας με το δικό της οργανωμένο Πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων, ενώ για το εξωτερικό έχει αναπτύξει συνεργασίες με τις μεγαλύτερες διεθνείς εταιρείες. Επιπλέον, συνεργάζεται με διεθνούς εμβέλειας δίκτυα ταχυμεταφορών και μεταφορών για τη διεκπεραίωση αποστολών, τόσο εντός Ελλάδας ως αντιπρόσωπος, όσο και στο εξωτερικό.

Με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση της πελατειακής της βάσης, η ACS αναπτύσσει και προσφέρει, ένα μεγάλο εύρος προηγμένων υπηρεσιών, σε 2 κύριους τομείς: την αγορά Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς (Courier) και την αγορά των Υπηρεσιών Απλού Ταχυδρομείου (Post). Ενδεικτικά αναφέροντας, στην αγορά ταχυμεταφορών παρέχει μεγάλο πλήθος διαφορετικών υπηρεσιών Courier Εσωτερικού και Εξωτερικού, απευθυνόμενη σε όλη την αγορά, ενώ στην αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών παρέχει υπηρεσίες Αναβαθμισμένου Απλού Ταχυδρομείου προς μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Παράλληλα στην αγορά Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς, στο πλαίσιο των ολοκληρωμένων υπηρεσιών που προσφέρει, συμπεριλαμβάνεται η προμήθεια ειδικών τυποποιημένων συσκευασιών, για έγγραφα και δέματα καθώς και φιάλες για μεταφορά υγρών (κρασί, λάδι, κ.α.). Επίσης παρέχει και πρόσθετες υπηρεσίες για την εξόφληση λογαριασμών υπηρεσιών τρίτων και ηλεκτρονική ταχυμεταφορά χρημάτων στα καταστήματα της. Περισσότερες πληροφορίες στο www.acscourier.net

Για τις καινοτόμες υπηρεσίες της και την αποτελεσματική λειτουργία της, η ACS κατά το 2015 έλαβε πολύ σημαντικές διακρίσεις:

- **Χρυσό Βραβείο** «Άριστη Επίδοση» για τη διανομή λογαριασμών στους συνδρομητές της WIND με την υπηρεσία απλού ταχυδρομείου ACS Advanced Business Post, στο πλαίσιο του Θεσμού Transport & Logistics Awards, Κατηγορία "Επιτυχημένη Συνεργασία Πελατών – Προμηθευτών", που διοργανώνουν οι Supply Chain Institute και Boussias Communications.
- **Χρυσό Βραβείο** στην κατηγορία Υπηρεσίες Μεταφορών & Διανομής, Υπηρεσία Αυτόματης Απόδοσης Αντικαταβολών στα Ηλεκτρονικά Καταστήματα, στον θεσμό Lighthouse e-volution Awards που διοργανώνουν οι Boussias Communications και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Ο.Π.Α.
- **Χάλκινο Βραβείο** για την πρόταση για την επιτυχημένη συνεργασία της Mobile Technology με την ACS στην υποστήριξη του συστήματος λειτουργίας συσκευών χειρός PDA της ACS, στο πλαίσιο των Sales Excellence Awards, Κατηγορία «Εξυπηρέτηση Πελατών» που διοργανώνει η Boussias Communications.



Αγορές που εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Κάθε εταιρεία του Ομίλου Quest απευθύνεται σε συγκεκριμένους τομείς της αγοράς. Στο σύνολό τους καλύπτουν ολόκληρο το εύρος της αγοράς, από την προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων σε καταναλωτές και μικρές εταιρείες, μέχρι την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων σε μεγάλους οργανισμούς στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Ειδικότερα, οι αγορές στις οποίες απευθύνεται κάθε εταιρεία, είναι οι εξής:

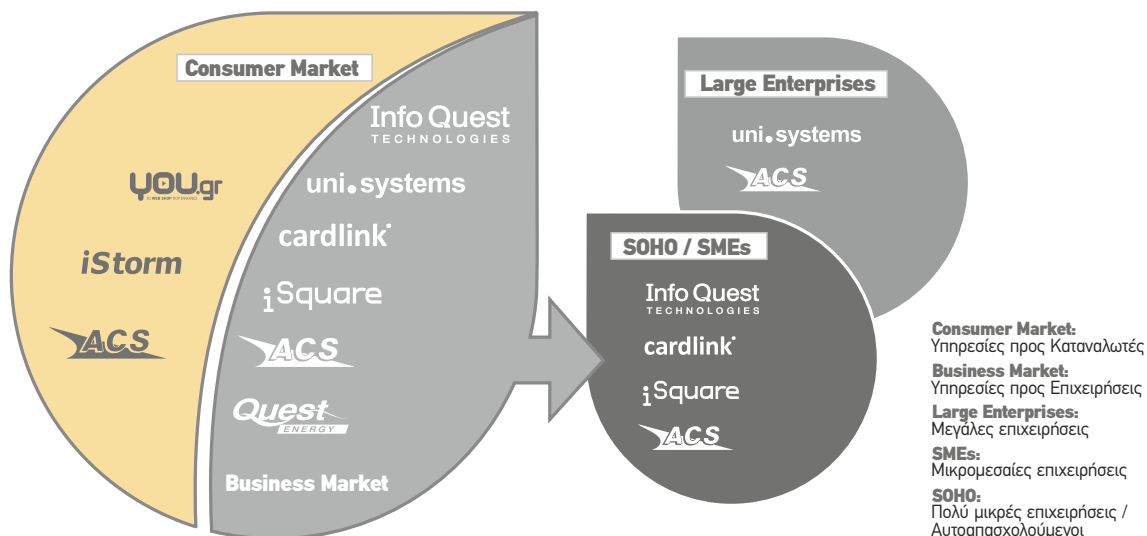
Η Info Quest Technologies, προμηθεύει όλο το εύρος της αγοράς με προϊόντα & υπηρεσίες Πληροφορικής, απευθείας σε επιλεγμένες επιχειρήσεις και μέσω δικτύου μεταπωλητών, που απευθύνεται σε καταναλωτές, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τοπικές αγορές.

Η Uni Systems, προσφέρει λύσεις και υπηρεσίες κυρίως σε μεγάλες επιχειρήσεις του τραπεζικού, ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, σχεδιάζοντας και υλοποιώντας μεγάλα έργα πληροφορικής.

Η iSquare, επίσημος διανομέας του συνόλου των προϊόντων Apple σε Ελλάδα και Κύπρο, τροφοδοτεί με αυτά, καθώς και με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, καταστήματα και μεγάλες αλυσίδες λιανικής.

Η ACS, απευθύνεται σε ιδιώτες και επιχειρήσεις κάθε μεγέθους στις υπηρεσίες Ταχυμεταφορών, ενώ στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες απευθύνεται σε επιχειρήσεις.

Τομείς της αγοράς στις οποίες απευθύνονται οι εταιρείες του Ομίλου Quest



Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Εταιρική Διακυβέρνηση της Quest Συμμετοχών και του Ομίλου Quest συνολικά, είναι σύμφωνη με την ελληνική νομοθεσία και διέπεται από ένα αυστηρό πλαίσιο κανόνων. Στοχεύει στην τήρηση της διαφάνειας και την υπεύθυνη λειτουργία του Ομίλου, σε όλους τους τομείς που στοχεύουν στη βιωσιμότητα των εταιρειών του και στη διασφάλιση των συμφερόντων των Μετόχων και των Ενδιαφερομένων Μερών.

Η Quest Συμμετοχών, χαράσσει τη στρατηγική και αναπτύσσει τις γενικές κατευθύνσεις, τις πολιτικές και τις αρχές που διέπουν τη λειτουργία όλων των θυγατρικών εταιρειών. Η εταιρεία είναι δομημένη με τρόπο που διευκολύνει τη λήψη και την υλοποίηση αποφάσεων στο πλαίσιο της εφαρμογής της στρατηγικής του Ομίλου Quest, λειτουργώντας ως συντονιστικό κέντρο.

Εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης, η εταιρεία έχει θέσει τους εξής στόχους:

- Διαφάνεια στη διοίκηση και την εταιρική ευθύνη
- Ενημέρωση και συμμετοχή των μετόχων στις σημαντικές αποφάσεις
- Ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων και την αποτελεσματική διοίκηση
- Εντοπισμός, αναγνώριση και ελαχιστοποίηση κινδύνων
- Εξασφάλιση ποιοτικού εργασιακού πλαισίου
- Ανεξαρτησία στην άσκηση ελέγχου
- Ευαισθητοποίηση της εταιρείας και του προσωπικού της σε θέματα που αφορούν τη σχέση με το φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον

Η Quest Συμμετοχών συμμορφώνεται με τις ειδικές πρακτικές για εισηγμένες εταιρείες που προβλέπει ο Ελληνικός Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ). Παράλληλα, τηρεί Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου, όπως επίσης και ειδικό Κανονισμό Εσωτερικού Ελέγχου.

Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να ανατρέξετε στο www.quest.gr/etairiki-diakivernisi και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2015 www.quest.gr/annual-reports.

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. Επιπλέον και σε συνεργασία με τη Διοίκηση των θυγατρικών εταιρειών, έχει την τελική ευθύνη για τη στρατηγική του Ομίλου, τη θέσπιση των προτεραιοτήτων, τις γενικές αρχές και τις πολιτικές του Ομίλου. 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 31/12/2015*

Εκτελεστικά Μέλη

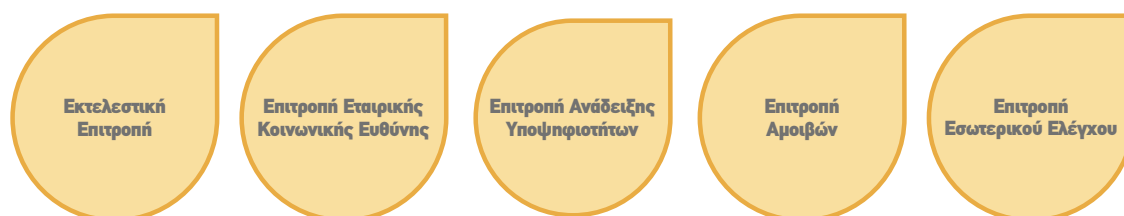
- **Θ. Φέσσας** Πρόεδρος
- **Ε. Κουτσουρέλη** Αντιπρόεδρος
- **Α. Γεωργαντζής** Δ/νων Σύμβουλος
- **Μ. Μπισσάκος**
- **Ν. Λαμπρούκος**

Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη

- **Π. Τζωρτζάκης** Αντιπρόεδρος
- **Α. Ταμβακάκης**
- **Φ. Ταμβακάκης**
- **Α. Παπαδόπουλος**

*Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου την 21.12.2015, λόγω της παραίτησης του κ. Παντελή Τζωρτζάκη από τη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου της Quest Συμμετοχών, εκλέχθηκε ο κ. Απόστολος Γεωργαντζής ως Διευθύνων Σύμβουλος, ενώ ο κ. Παντελής Τζωρτζάκης ορίστηκε Αντιπρόεδρος - μη Εκτελεστικό μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Quest Συμμετοχών υποστηρίζεται στο έργο του από μια σειρά επιτροπών, που διαχειρίζονται κίρια θέματα εταιρικής διακυβέρνησης. Ο ρόλος τους είναι συντονιστικός και συμβουλευτικός σε σχέση με τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Οι επιτροπές αυτές είναι οι εξής:



Στην Επιτροπή Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου. Επιπλέον, δημιουργήθηκαν και λειτουργούν μια σειρά από διεταιρικές ομάδες που συνεδριάζουν τακτικά, με στόχο την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου Quest και την εξασφάλιση της εφαρμογής της κεντρικής στρατηγικής σε όλα τα επίπεδα.

Βάση για τη διακυβέρνηση του Ομίλου Quest και των θυγατρικών του αποτελούν οι Ομιλικές Πολιτικές και οι Πρότυπες Διαδικασίες, όπως αναλύονται παρακάτω.

Οι Ομιλικές Πολιτικές εκφράζουν τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου, που ισχύουν για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και το σύνολο των εργαζομένων και συνεργατών του Ομίλου και διέπουν όλο το φάσμα της λειτουργίας τους. Διασφαλίζουν τη συμμόρφωση του Ομίλου με το θεσμικό πλαίσιο, την ενσωμάτωση κατάλληλων καλών πρακτικών στη λειτουργία του και την εσωτερική ομοιογένεια. Οι Πρότυπες Διαδικασίες, αποτελούν

κείμενα που περιγράφουν τον ακριβή τρόπο εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών που, μέσω των Πολιτικών, παρέχει το Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου στις θυγατρικές εταιρείες.

Οι Πρότυπες Διαδικασίες διασφαλίζουν ομοιογένεια στον τρόπο εργασίας των εταιρειών για παρόμοιες λειτουργίες. Κάθε εταιρεία του Ομίλου Quest, πέραν των Ομιλικών Πολιτικών, μπορεί να αναπτύσσει και να εφαρμόζει και άλλες Πολιτικές που κατά περίπτωση κρίνονται απαραίτητες από τη Διοίκησή της. Ωστόσο, όλες οι εταιρικές Πολιτικές πρέπει να είναι συμβατές με τις Πολιτικές του Ομίλου.

Για τις Ομιλικές Πολιτικές και Πρότυπες Διαδικασίες και το περιεχόμενό τους, ενημερώνεται το σύνολο των εργαζομένων των εταιρειών του Ομίλου με την πρόσληψη ή την έναρξη της συνεργασίας, ανεξάρτητα του ιεραρχικού επιπέδου ή της σχέσης εργασίας. Επίσης, αυτές βρίσκονται δημοσιευμένες σε δικτυακό τόπο του Ομίλου, όπου έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι.

Οι Ομιλικές Πολιτικές και οι Πρότυπες Διαδικασίες, οι οποίες ισχύσαν κατά το 2015 για το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου, είναι οι εξής:

- | | |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1. Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας | 6. Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών |
| 2. Πολιτική Ποιότητας | 7. Πολιτική Αμοιβών - Παροχών |
| 3. Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας | 8. Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης |
| 4. Πολιτική Φυσικής Ασφάλειας | 9. Πολιτική Περιβαλλοντικής Διαχείρισης |
| 5. Πολιτική Πληρωμών Προμηθευτών | 10. Πολιτική Επικοινωνίας |

Στο πλαίσιο του έργου αναθεώρησης της Εταιρικής Διακυβέρνησης του Ομίλου, που προβλέπεται να έχει ολοκληρωθεί εντός του 2016, οι Πολιτικές εμπλουτίζονται και καλύπτουν όλους τους κρίσιμους τομείς λειτουργίας και ανάπτυξης των εταιρειών. Στις πέντε περιοχές ανήκουν 27 Πολιτικές, οι 20 από τις οποίες πρόκειται να αναπτυχθούν και εφαρμοστούν κατά τη διάρκεια του 2016, ενώ το έργο θα ολοκληρωθεί εντός του 2017.

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------|
| 1. Διακυβέρνηση και Συμμόρφωση | 4. Λειτουργία |
| 2. Βιώσιμη Ανάπτυξη | 5. Ανθρώπινο Δυναμικό |
| 3. Διαχείριση Κινδύνου | |

Για τη διασφάλιση της ομαλής και αποτελεσματικής λειτουργικότητας του Ομίλου καθώς και για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των συνεργειών, απαιτείται η συνολική θεώρηση και δημιουργία συστήματος Πρότυπων Διαδικασιών στους τομείς που απορρέουν από τις αντίστοιχες Πολιτικές.

Σκοπό του συστήματος αυτού αποτελεί η δημιουργία και η κατάρτιση Πρότυπων Διαδικασιών σε ενιαίες και κρίσιμες διεργασίες των εταιρειών του Ομίλου, που θα βοηθούν το

Management του Ομίλου και των εταιρειών, καθώς και τους χρήστες των διαδικασιών, ώστε να υπάρχει βέλτιστη ροή στις ενιαίες διεργασίες, διαφάνεια της λειτουργίας, ενιαία αντιμετώπιση προβλημάτων, μείωση διαχειριστικού κόστους και του ρίσκου των εταιρειών, με προσανατολισμό στην αύξηση της προστασίας του Ομίλου.

Η Δράση αυτή, εκτιμάται ότι θα ολοκληρωθεί σταδιακά μέχρι το τέλος του 2017.

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest

Η Πολιτική Ποιότητας συμβάλλει στην υλοποίηση της στρατηγικής και στην επίτευξη των στόχων όλων των εταιρειών του Ομίλου Quest, δημιουργώντας ένα πλαίσιο λειτουργίας και έναν προσανατολισμό συνεχούς αξιολόγησης και βελτίωσης των εργασιακών πρακτικών. Στον Όμιλο υιοθετείται, στο θέμα

της μεθοδολογίας για τη διαχείριση της ποιότητας και λειτουργίας των εταιρειών, η προσέγγιση της Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management), με στόχο τη διασφάλιση καλών επιχειρηματικών αποτελεσμάτων, σε σταθερή και μόνιμη βάση.

Διαχείριση Ποιότητας ISO 9001:2008

Η Διαχείριση Ποιότητας αποτελεί εξειδικευμένο τομέα του Ομίλου Quest, που ρυθμίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες Πιστοποίησης Ποιότητας των εταιρειών κατά τα Διεθνή πρότυπα. Οι εταιρείες του Ομίλου έχουν εναρμονίσει τις

διαδικασίες τους σε νευραλγικούς τομείς, η κάθε μία για τη δική της δραστηριότητα, σύμφωνα με τα διεθνή ποιοτικά πρότυπα που επιβάλλονται στις αγορές.

Δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου Quest με πιστοποιήσεις

• **Info Quest Technologies** **Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2008**

- 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.

• **Uni Systems** **Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2008**

- 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.

Πιστοποιητικό Ασφαλείας ISO/IEC 27001: 2013

- 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 Ποιότητας EN ISO 9001: 2008

- Υποκατάστημα Ρουμανίας: Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, υπηρεσιών υλοποίησης και συντήρησης ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής.

• **iSquare** **Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2008**

- Εμπορία Προϊόντων Apple, Λογισμικού και Περιφερειακών.

• **ACS** **Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2008**

- 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: 2014

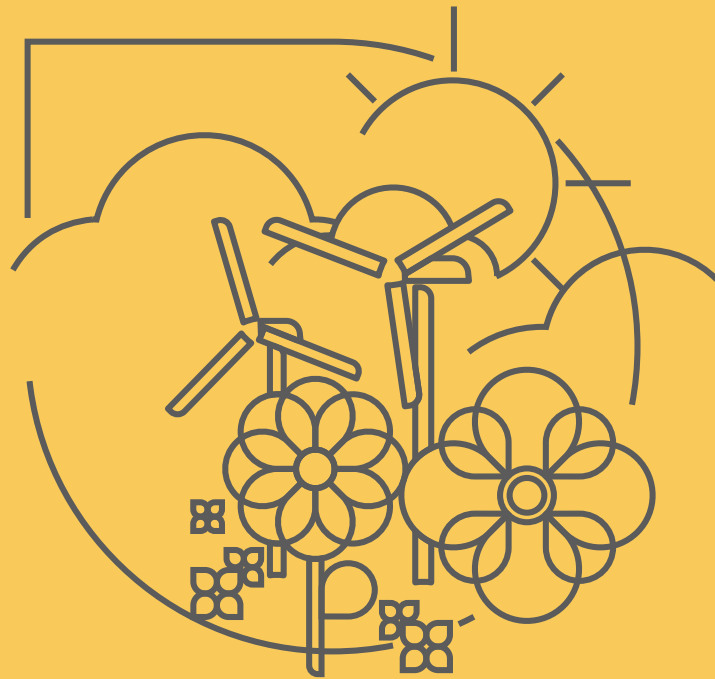
- Μεταφορά εγγράφων, μικροδεμάτων και δεμάτων εντός 24 και 48 ωρών.



2

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ConQuest of the future

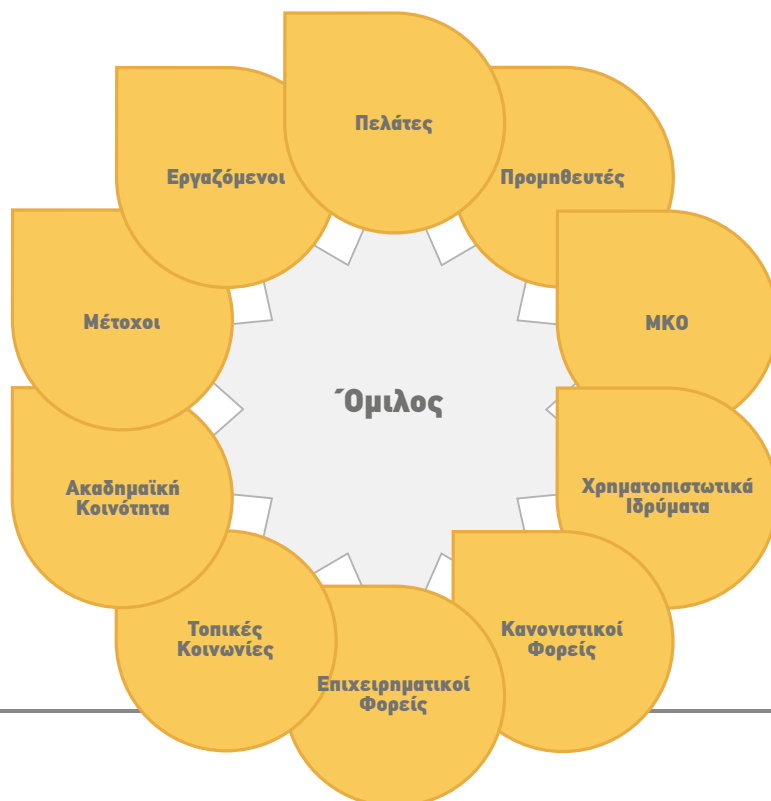


Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ο Όμιλος Quest στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του, επικοινωνεί, συνεργάζεται και αλληλεπιδρά με πολλές και διαφορετικές κοινωνικές ομάδες, που αποτελούν τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του.

Ενδιαφερόμενα μέρη Ομίλου Quest



Οι κύριες ομάδες Ενδιαφερόμενων Μερών των θυγατρικών εταιρειών του Ομίλου, προέκυψαν από τον συνδυασμό του επιπέδου επίδρασης διαφορετικών κοινωνικών ομάδων στη λειτουργία και τη βιωσιμότητά τους, αλλά και της επίδρασης της λειτουργίας τους στην κάθε κοινωνική ομάδα.

Επίδραση Ομίλου Quest - Ενδιαφερομένων Μερών

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 που χρειάζονται ειδική μεταχείριση		Ενδιαφερόμενα Μέρη χαμηλής προτεραιότητας	
Άγνωστη				

Κύρια Ενδιαφερόμενα Μέρη για τον Όμιλο Quest είναι οι Μέτοχοι, οι Εργαζόμενοι, οι Πελάτες, οι Προμηθευτές, οι Εμπορικοί Συνεργάτες και τα Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα. Αυτοί συμμετέχουν και στη διαβούλευση με τις εταιρείες του Ομίλου. Βασικό αντικείμενο της διαβούλευσης των εταιρειών του

Ομίλου Quest με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη, είναι ο εντοπισμός και η ανάδειξη των προσδοκίων των βασικών ομάδων από τον Όμιλο και η κατανόηση του βαθμού που οι δράσεις μας καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους, με στόχο την ανάδειξη τρόπων βελτίωσης και ενδυνάμωσης των σχέσεών τους με τον Όμιλο.

Απαιτήσεις και Τρόποι Επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη*

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Βασικές Απαιτήσεις & Τρόπος Απόκρισης Ομίλου Quest	Τρόπος Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΜΕΤΟΧΟΙ και ΧΡΗΜΑΤΟ-ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ	Οι μέτοχοι ενδιαφέρονται για την ανάπτυξη και την εξέλιξη του Ομίλου Quest, για τη βιωσιμότητα, την αύξηση της αξίας και τα κέρδη 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.	- Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων - Ετήσια Γενική Συνέλευση - Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης	Ετήσια
		- Ανακοινώσεις ΧΑ - Διαδικτυακοί τόποι Ομίλου Quest και Εταιρειών	Διαρκής
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	Οι εργαζόμενοι επιθυμούν ένα ασφαλές περιβάλλον, ανταγωνιστικές αμοιβές και ευκαιρίες ανάπτυξης μέσα στην εταιρεία καθώς και την καλύτερη δυνατή οικονομική επίδοση του Ομίλου. Επίσης, επιθυμούν ενημέρωση για τις δραστηριότητες του Ομίλου Quest και δυνατότητα συμμετοχής στις δράσεις του. Τρόπος Απόκρισης: Ενίσχυση του εκπαιδευτικού μηχανισμού για την Ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού. Συμμετοχικότητα, αξιοκρατία, ανάπτυξη ικανοτήτων, βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος.	- Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού - Εσωτερικές συναντήσεις Διευθυντών, Managers, Προϊσταμένων - Ενημερωτικές εκδηλώσεις - Συνάντηση των Δ/νων Συμβούλων - Διεταιρικές συναντήσεις	Διετής Ετήσια Μηνιαία
		- Here we are - Διαδικτυακός τόπος για το προσωπικό - Kyros (ηλεκτρονικό Bulletin Board) - Emails τμήματος προσωπικού - Ηλεκτρονικό Πρόγραμμα Εξυπηρέτησης, Ανάπτυξης και Αξιολόγησης Ανθρώπινου Δυναμικού Orion - Ηλεκτρονική διαδικασία υποβολής ιδεών και προτάσεων	Διαρκής
		- Διαδικτυακοί τόποι Ομίλου Quest και εταιρειών - Δελτία Τύπου - Διαφήμιση - Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών / Call Centers - Help Desk Τεχνικής Εξυπηρέτησης - Τμήμα Παραπόνων - Ηλεκτρονική Επικοινωνία	Διαρκής
		- Newsletters - Έρευνες εικόνας - Έρευνες Ικανοποίησης / Εξυπηρέτησης Πελατών - Συναντήσεις - Εκπαιδεύσεις / Εκδηλώσεις	Μηνιαία Ετήσια Ανά περίπτωση
ΠΕΛΑΤΕΣ	Οι πελάτες απαιτούν 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 για την ικανοποίηση του Πελάτη. Στατιστικές αναφορές με ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία για την υποστήριξη και την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών σε κάθε εταιρεία.	- Διαδικτυακοί τόποι Ομίλου Quest και εταιρειών - Δελτία Τύπου - Διαφήμιση - Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών / Call Centers - Help Desk Τεχνικής Εξυπηρέτησης - Τμήμα Παραπόνων - Ηλεκτρονική Επικοινωνία - Newsletters - Έρευνες εικόνας - Έρευνες Ικανοποίησης / Εξυπηρέτησης Πελατών - Συναντήσεις - Εκπαιδεύσεις / Εκδηλώσεις	Διαρκής Μηνιαία Ετήσια Ανά περίπτωση

*Ενδιαφερόμενα μέρη: "Εργαζόμενοι, Μέτοχοι, Συμμετοχές, Πελάτες, Συνεργάτες / Προμηθευτές, Ανταγωνιστές Εξωτερικού, Ανταγωνιστές Εσωτερικού, Πίθανοι Εργαζόμενοι, Θεσμικοί Φορείς, ΜΚΟ, άλλες κοινωνικές ομάδες πίεσης, Μέσα Ενημέρωσης, Εκπαιδευτική κοινότητα, Περιβαλλοντικοί Φορείς"

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Βασικές Απαιτήσεις & Τρόπος Απόκρισης Ομίλου Quest	Τρόπος Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ / ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	<p>Οι προμηθευτές επιθυμούν μια άψογη συνεργασία με τον Όμιλο Quest σε όλους τους τομείς. Επίσης, επιθυμούν τη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών, την παροχή τεχνολογίας και την πρωτοπορία, την εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση των πελατών, καταρτισμένους εργαζόμενους, την ασφάλεια των υποδομών και την καλύτερη δυνατή οικονομική επίδοση του Ομίλου.</p> <p>Τρόπος Απόκρισης: Συνέπεια και συνεργασία με τους Προμηθευτές. Υιοθέτηση των διεθνών πρακτικών και συστημάτων για την κάθε επωφελή συνεργασία. Συστηματική αξιολόγηση προμηθευτών.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Συναντήσεις/ Εκδηλώσεις - Ηλεκτρονική επικοινωνία - Δελτία Τύπου - Διαφήμιση 	Διαρκής / ανά περίπτωση
ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ / ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ	<p>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.</p> <p>Τρόπος Απόκρισης: Συστηματική υποστήριξη και εκπαίδευση του Εμπορικού Δικτύου.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Συναντήσεις με Account Managers / Εκπροσώπους της εταιρείας - Εκδηλώσεις/ Παρουσιάσεις - Εκπαιδεύσεις - Δελτία Τύπου - Intranet εμπορικού δικτύου - Ηλεκτρονική Επικοινωνία 	Διαρκής / ανά περίπτωση

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Ο Καθορισμός των Ουσιαστικών θεμάτων του Ομίλου Quest, έγινε για 2η χρονιά σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες GRI G4.

Η διαδικασία καθορισμού της Ουσιαστικότητας των θεμάτων, βασίστηκε στις ιδιαιτερότητες του κοινωνικο-πολιτικού περιβάλλοντος και των τομέων που δραστηριοποιείται ο Όμιλος και οι θυγατρικές του εταιρείες, όπως επίσης και στη στρατηγική στόχευσή τους για τα επόμενα τρία χρόνια.

Μέσα από τη διαδικασία, στην οποία συμμετείχαν και τα κύρια Ενδιαφερόμενα Μέρη, αναδείχθηκαν τα σημαντικά, για τη βιωσιμότητα του Ομίλου θέματα, τα οποία απαιτούν διαχείριση από πλευράς των εταιρειών προκειμένου να επιτευχθούν οι σχετικοί στόχοι βιώσιμης ανάπτυξης.

Σημαντική αλλαγή παρατηρήθηκε στο σύνολο των εταιρειών σχετικά με την οικονομική και πολιτική κατάσταση της χώρας, το οποίο αναδείχτηκε ως σημαντικό θέμα μετά τις πολιτικές εξελίξεις των διαπραγματεύσεων της χώρας με την ΕΕ και την επιβολή των ελέγχων κεφαλαίων. Η επίδραση των ελέγχων κεφαλαίων, όπως ήταν φυσικό, επέφερε μεγάλη αναστάτωση στην αγορά και ιδίως στην εύρυθμη λειτουργία της ροής των εισαγομένων προϊόντων και των πρώτων υλών, ενώ προκάλεσε ένα κύμα δυσπιστίας σχετικά με την ικανότητα της χώρας να ανταπεξέλθει στις υποχρεώσεις της.

Αναλυτικά και στο πλαίσιο της διαδικασίας προσδιορισμού των Ουσιαστικών Θεμάτων για τον Όμιλο Quest, ακολουθήθηκαν τα παρακάτω βήματα:

Αναγνώριση σημαντικών θεμάτων

Στο πλαίσιο εσωτερικών συναντήσεων και διαδικασιών αναγνώρισης από εξωτερικές πηγές, καταγράφηκαν θέματα τα οποία είτε συνδέονται με επιδράσεις των δραστηριοτήτων του Ομίλου και των θυγατρικών του εταιρειών, σε ενδιαφερόμενα μέρη εντός και εκτός του Οργανισμού, είτε έχουν οικονομικές,

κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου.

Μέσω αυτής της διαδικασίας αναγνώρισης καταγράφηκαν 25 σχετικά θέματα, τα οποία έρχιζαν περαιτέρω ανάλυσης και προσοχής, για τις επιδράσεις τους στη βιωσιμότητα του Ομίλου.

Τα θέματα που αναγνωρίστηκαν ως σχετικά με τον Όμιλο και τα ενδιαφερόμενά του μέρη, στο πλαίσιο της διαδικασίας αναγνώρισης, είναι τα εξής:

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Οικονομική επίδοση | 13. Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών |
| 2. Διατήρηση ηγετικής θέσης στην αγορά | 14. Ολοκληρωμένη Σήμανση και Οδηγίες Χρήσης στα προϊόντα της εταιρείας |
| 3. Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων | 15. Προστασία προσωπικών δεδομένων πελατών |
| 4. Οικονομική και πολιτική κατάσταση της χώρας / Ανάπτυξη σε νέες αγορές | 16. Αντι-ανταγωνιστική Συμπεριφορά - αθέμιτος ανταγωνισμός από την εταιρεία μας |
| 5. Πλήθος & ρυθμός πρόσληψης και αποχώρησης εργαζομένων | 17. Επιπτώσεις πρακτικών αθέμιτου ανταγωνισμού από άλλες εταιρείες |
| 6. Επικοινωνία εργαζομένων και διοίκησης | 18. Ασφάλεια υποδομών και business continuity |
| 7. Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων | 19. Προγράμματα στήριξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων |
| 8. Εκπαίδευση και επιμόρφωση εργαζομένων | 20. Προγράμματα στήριξης τοπικών κοινωνιών |
| 9. Μηχανισμοί διαχείρισης παραπόνων | 21. Ενέργειες για την καταπολέμηση της διαφθοράς |
| 10. Μη διάκριση στην επιλογή των εργαζομένων | 22. Κατανάλωση ενέργειας |
| 11. Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών για τον Όμιλο / Αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών-συνεργατών βάσει της φήμης και της εικόνας τους | 23. Ανακύκλωση υλικών |
| 12. Αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών / συνεργατών βάσει της φήμης και της εικόνας τους | 24. Περιβαλλοντικές επιπτώσεις από μεταφορές |
| | 25. Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου |

Ιεράρχηση και επιλογή Ουσιαστικών Θεμάτων

Ακολούθησε η ιεράρχηση των σχετικών θεμάτων, προκειμένου να αναγνωριστούν τα Ουσιαστικά Θέματα που θα συμπεριληφθούν στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest και θα αποτελέσουν τη βάση για τη στρατηγική μας.

Τα θέματα ιεραρχήθηκαν ως προς τη σημαντικότητά τους, σύμφωνα με τις αξιολογήσεις των κύριων Ενδιαφερόμενων Μερών (Μέτοχοι, Διοίκηση, Εργαζόμενοι, Πελάτες και Συνεργάτες / Προμηθευτές των εταιρειών του Ομίλου) και ως προς τη σημασία των επιδράσεών τους στην εκπλήρωση του οράματος και της στρατηγικής του Ομίλου.

Τα θέματα που επιλέχθηκαν να αναπτυχθούν ως Ουσιαστικά για τη βιωσιμότητα του Ομίλου Quest, σύμφωνα με τη σειρά ιεράρχησής τους, είναι τα εξής:

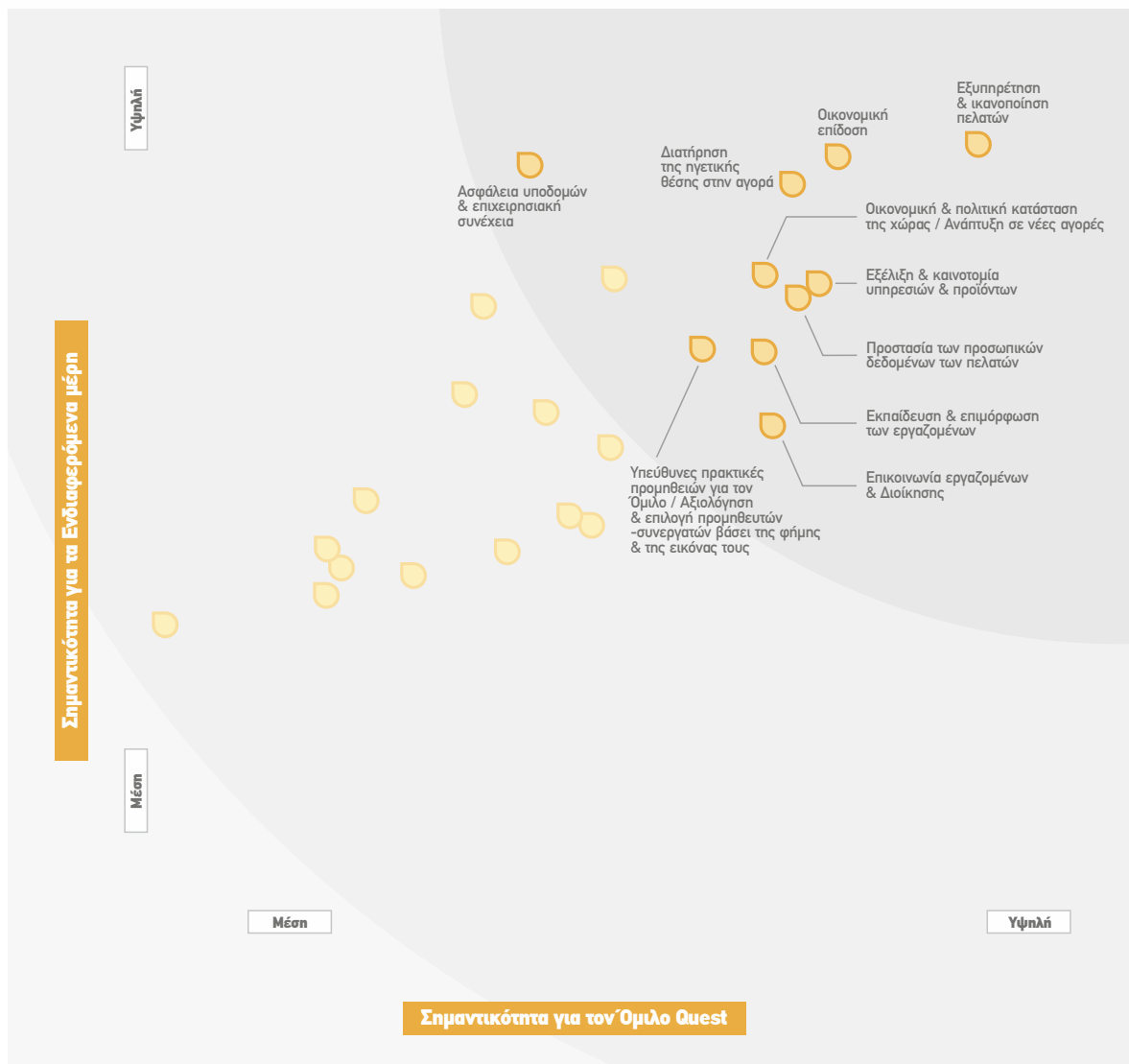
- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών | 7. Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων |
| 2. Οικονομική επίδοση | 8. Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών για τον Όμιλο / Αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών-συνεργατών βάσει της φήμης και της εικόνας τους |
| 3. Οικονομική και πολιτική κατάσταση της χώρας / Ανάπτυξη σε νέες αγορές | 9. Ασφάλεια υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια |
| 4. Διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά | 10. Επικοινωνία εργαζομένων και Διοίκησης |
| 5. Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων | |
| 6. Προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών | |

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, που συμμετέχουν σε αυτόν τον Απολογισμό. Η επικύρωση έγινε με στόχο την ισορροπημένη παρουσίαση των Ουσιαστικών Θεμάτων και την εξασφάλιση της παρουσίας τόσο των θετικών όσο και των αρνητικών επιδράσεών τους.

Στη συνέχεια, προετοιμάστηκαν από την Ομάδα Συντονισμού και επικοινωνήθηκαν στις ομάδες των εταιρειών, οι διαδικασίες και το σύστημα συλλογής πληροφοριών που θα ακολουθήσουν, καθώς και οι απαραίτητες διευκρινίσεις για τις Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης και τους Δείκτες που θα παρουσιαστούν στον Απολογισμό.

Πίνακας Ουσιαστικών Θεμάτων



3

ΑΓΟΡΑ

Questioning the Ordinary



Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών

Ουσιαστικό θέμα

Για όλες τις εταιρείες του Ομίλου, οι οποίες δραστηριοποιούνται τόσο στο εμπόριο προϊόντων Πληροφορικής και Επικοινωνιών καθώς και στην παροχή υπηρεσιών, οι πελάτες αποτελούν τον κύριο λόγο ύπαρξής τους. Οι εταιρείες λειτουργούν «πελατοκεντρικά», καθώς η ικανοποίηση των πελατών θεωρείται ως ένα από τα κύρια συστατικά που μπορούν να εγγυηθούν τη μακρόχρονη πορεία και επιτυχία του Ομίλου, αποτελώντας στοιχείο διαφοροποίησης, πυλώνα εξέλιξης και εφελκυστικό προόδου.

Η συνεχής βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών, η αύξηση

της ικανοποίησής τους και η παροχή αξίας σε αυτούς ενδυναμώνει τις εταιρείες, καθώς οδηγεί σε υψηλά επίπεδα την αξιοπιστία των εταιρειών του Ομίλου, ενισχύει τη φήμη και την εικόνα του και, το σημαντικότερο, οδηγεί σε διατήρηση και ανάπτυξη των εσόδων και σταθερές μελλοντικές χρηματοροές. Παράλληλα, συμβάλλει στην προσέλκυση νέων πελατών και παρέχει διαφοροποίηση έναντι των προσφερόμενων τιμών. Επίσης, εκτός των πελατών, η διαχείριση του θέματος έχει σημαντικές επιδράσεις στους προμηθευτές και στους συνεργάτες μας, ευρύτερα.

Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest έχουν επενδύσει ήδη και συνεχίζουν να επενδύουν στη βελτίωση της εξυπηρέτησης και της ικανοποίησης των πελατών μέσα από ένα σύνολο πολιτικών, αρχών, δεσμεύσεων και διαδικασιών. Οι πολιτικές και οι αρχές αυτές περιγράφονται στην ενότητα «Εταιρική Διακυβέρνηση». Κάθε εταιρεία, αναλόγως του τύπου υπηρεσιών ή προϊόντων που προσφέρει, έχει διαφορετική προσέγγιση στο θέμα αλλά πάντα ο κοινός παρονομαστής είναι η καλύτερη δυνατή ικανοποίηση του πελάτη.

Όλες οι εταιρείες διερευνούν συστηματικά τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών για εξυπηρέτηση, μέσω καθημερινής επικοινωνίας, συστημάτων διαχείρισης παραπόνων και ερευνών ικανοποίησης. Από τη μελέτη των πληροφοριών που

συλλέγονται και αναλύονται, ανασχεδιάζονται προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες, που θα προσφέρουν καλύτερη εμπειρία στη σχέση πελάτη – εταιρείας. Οι διαδικασίες, δράσεις και ενέργειες για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών, πηγάζουν από την Πολιτική Ποιότητας του Ομίλου.

Οι Διοικήσεις όλων των εταιρειών δεσμεύονται για την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών σύμφωνα με την Πολιτική ποιότητας και εφαρμόζουν σύστημα διασφάλισης ποιότητας κατά ISO 9001:2008. Επίσης πολύ σημαντικό ρόλο στη διατήρηση του ποιοτικού επιπέδου εξυπηρέτησης, διαδραματίζει η συνεχής εκπαίδευση και ανάπτυξη του Προσωπικού.

Η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και συστημάτων υποστήριξης των πελατών, αποτελεί διαρκή στόχο για όλες τις εταιρείες του Ομίλου. Προς την κατεύθυνση αυτή, για το 2016 έχουν προγραμματισθεί συγκεκριμένες δράσεις που αφορούν:

• Στη βελτίωση των σχετικών διαδικασιών

- Στην ανακαίνιση του εργασιακού χώρου και του εξοπλισμού των τεχνικών τμημάτων, με στόχο την ταχύτερη

και αποτελεσματικότερη απόκριση

- Στη συστηματική πραγματοποίηση Ερευνών Ικανοποίησης Πελατών

Info Quest Technologies

Ολοκληρωμένο Δίκτυο Υποστήριξης

Για την υλοποίηση της εξυπηρέτησης του πελάτη, η εταιρεία έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο δίκτυο υποστήριξης από διευθύνσεις και εργαλεία που καλύπτουν την πλήρη ροή από την ενημέρωση του πελάτη σχετικά με τα διαθέσιμα προϊόντα-υπηρεσίες, μέχρι την αξιόπιστη παράδοση, καθώς και την υποστήριξη μετά την πώληση. Έχοντας ως κύρια δραστηριότητα τη χονδρική πώληση, δίδει ιδιαίτερη έμφαση στην αδιάκοπη ροή της διαχείρισης των παραγγελιών, τη σωστή υποστήριξη και εξυπηρέτηση των πελατών από το πρώτο βήμα της εισαγωγής της παραγγελίας μέχρι και το τελευταίο βήμα, που αφορά τη φόρτωση των παραγγελιών και την παράδοση στους τελικούς πελάτες.



Τεχνική Υποστήριξη

Ο τομέας της Τεχνικής Υποστήριξης, είναι ιδιαίτερα ουσιαστικός για την Info Quest Technologies και η εταιρεία από την έναρξη των δραστηριοτήτων της έχει επενδύσει σημαντικά στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Η εταιρεία διαθέτει στις εγκαταστάσεις της επί της Λεωφόρου Κηφισού στον Αγ. Ι. Ρέντη ένα πλήρως Οργανωμένο Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης. Λειτουργεί ως Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστικό Κέντρο των

μεγαλύτερων κατασκευαστών -μεταξύ αυτών οι Apple, HP, Lenovo- έχει διακριθεί κατ' επανάληψη στο παρελθόν για το υψηλό επίπεδο συνεργασίας μαζί τους και διαθέτει σημαντικό αριθμό πιστοποιημένων από τους κατασκευαστές τεχνικών. Το τεχνικό τμήμα εξυπηρετεί τόσο τους πελάτες χονδρικής, όσο και τελικούς πελάτες, επιτυγχάνοντας υψηλά επίπεδα ικανοποίησης.

Ανακαίνιση Εργαστηρίων Τεχνικού Τμήματος, υψηλών προδιαγραφών

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και την αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων, η εταιρεία επένδυσε σημαντικά στην ανακαίνιση των χώρων του Τεχνικού Τμήματος. Στο κτήριο της Λεωφόρου Κηφισού 125-127 ανακαινίστηκαν πλήρως οι χώροι εργασίας του Τεχνικού Τμήματος (400 m²) και του Τμήματος Παραγωγής Υπολογιστών (345 m²), ακολουθώντας διεθνή πρότυπα υψηλών προδιαγραφών, όπως η τοποθέτηση αντιστατικού δαπέδου και σύγχρονου εξοπλισμού εργασίας. Τα εργαστήρια, η οργάνωση

και ο τρόπος λειτουργίας φέρουν την εταιρεία σε μία από τις υψηλότερες θέσεις αξιοπιστίας και ποιότητας υπηρεσιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο, καθιστώντας την Τεχνική Υποστήριξη που παρέχει ακρογωνιαίο λίθο για την εξυπηρέτηση και υποστήριξη της αγοράς.

Για το 2016-2017, ο στόχος είναι να ανακαινιστούν επιπλέον χώροι εργασίας στα κτήρια της οδού Αλ. Πάντου στην Καλλιθέα, καθώς και στα υπόλοιπα κτήρια της εταιρείας.

Uni Systems

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών έχει αναπτυχθεί και εξελίσσεται με την πάροδο των ετών ένα πλαίσιο λειτουργίας με τους εξής κατευθυντήριους άξονες:

• Δέσμευση της Διοίκησης

• Ανάπτυξη ενός πλαισίου αρχών και αξιών, το οποίο διέπει τη σχέση της εταιρείας με τους πελάτες της καθώς και τις σχέσεις των εργαζομένων

• Ανάπτυξη πολιτικών και διαδικασιών, που εξασφαλίζουν ότι οι υπηρεσίες της εταιρείας σχεδιάζονται και παρέχονται με συστηματικό τρόπο

• Ανάπτυξη στρατηγικών σχέσεων με διεθνούς εμβέλειας και αξιοπιστίας προμηθευτές

• Διαρκής προσαρμογή της εταιρείας σε νέες τεχνολογικές πλατφόρμες και λύσεις

• Παροχή στοχευόμενης εκπαίδευσης και κατάρτισης στους εργαζόμενους

• Παροχή 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 το ISO 27001:2013

iSquare

Η iSquare λειτουργεί με βάση τις γενικές Πολιτικές και κατευθύνσεις του Ομίλου, που αφορούν στην εξυπηρέτηση των πελατών. Η εταιρεία παρακολουθεί συστηματικά πλήθος στοιχείων, επιδιώκοντας να προσφέρει στους πελάτες της την καλύτερη δυνατή εμπειρία και μέγιστη ικανοποίηση, από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει, αντίξια της φήμης και της ποιότητας που χαρακτηρίζει τα προϊόντα της Apple.

Η εξυπηρέτηση πελατών διενεργείται από εξειδικευμένους εργαζόμενους με προϋπηρεσία και εκπαίδευση στο

συγκεκριμένο τομέα. Επίσης, υπάρχουν συγκεκριμένες διαδικασίες στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της εταιρείας (π.χ. η διαχείριση παραπόνων) που αφορούν στην εξυπηρέτηση πελατών και επιπλέον έχουν τεθεί στόχοι και συγκεκριμένοι δείκτες για την καλύτερη διαχείριση του θέματος. Σε αυτό το πλαίσιο, όπως κάθε χρόνο έτσι και κατά τη διάρκεια του 2015 διενεργήθηκε έρευνα ικανοποίησης πελατών, τα αποτελέσματα της οποίας βοηθούν την εταιρεία να βελτιώνεται όλο και περισσότερο και να δίνει υπηρεσίες αξίας στους πελάτες της.

ACS

Η εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελεί σημαντικό παράγοντα στον τομέα των ταχυμεταφορών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, τόσο για την κάλυψη των αναγκών των ήδη υπαρχόντων πελατών, όσο και για την προσέλκυση νέων. Η επαγγελματική διαχείριση των ζητημάτων των πελατών βοηθά στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης.

Η εταιρεία παρακολουθεί συγκεκριμένους δείκτες ποιότητας που αφορούν στους χρόνους παράδοσης των αποστολών, στην καταμέτρηση και καταγραφή των αιτημάτων των πελατών και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων (μετά τη διαχείριση).

Βάσει των ευρημάτων προχωρά σε διορθωτικές ενέργειες που εστιάζονται κυρίως σε:

- **Βελτίωση των χρόνων παράδοσης / ενέργειες Περιφερειακού Ελέγχου.**
- **Βελτίωση των χρόνων άφιξης των μεταφερόμενων αποστολών στα κατά τόπους καταστήματα / Ενέργειες της Διεύθυνσης Λειτουργίας.**
- **Υποστήριξη των αιτημάτων των Πελατών / Ενέργειες του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, όταν ένα κατάστημα δηλώσει ή έχει εντοπιστεί ότι αντιμετωπίζει πρόβλημα στην ποιότητα εξυπηρέτησης.**

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Ο Όμιλος διαθέτει πολλαπλά εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη. Η ανάλυση των πληροφοριών που συλλέγονται, οδηγούν στον ανασχεδιασμό προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών. Επιπλέον οι επενδύσεις και οι δράσεις που πραγματοποιούνται σε σταθερή και συστηματική βάση στο τομέα της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών, που πηγάζουν από την Πολιτική Ποιότητας του Ομίλου, έχουν καλλιεργήσει την ανάλογη κουλτούρα και συνείδηση στο

προσωπικό 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 2015 για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Info Quest Technologies

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

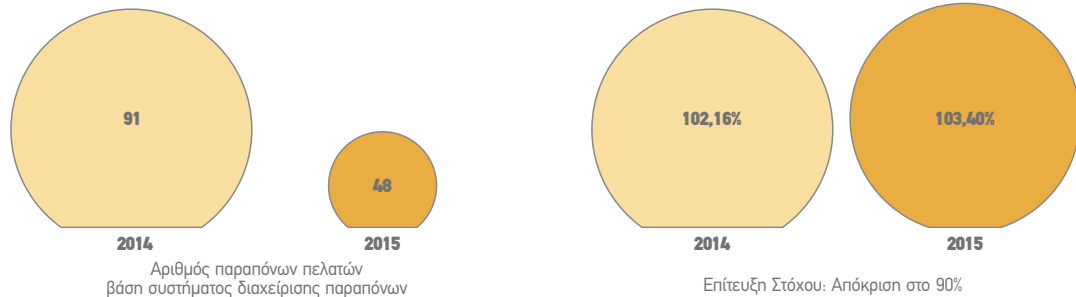
- **Μέτρηση και ανάλυση παραπόνων**
- **Έρευνες πελατών χονδρικής**
- **Παρακολούθηση Abandoned Calls στα Call Centers της Χονδρικής και της Τεχνικής υποστήριξης**
- **Μέσος χρόνος επισκευής στο In House Service**
- **Έρευνες πελατών τεχνικής υποστήριξης από κατασκευαστές, όπως η Apple**
- **QlikView: Υιοθέτηση Online εργαλείου παρουσίασης δεικτών και αποτελεσμάτων σε διασύνδεση με το μηχανογραφικό σύστημα της εταιρείας**

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 Εσωτερικό Έλεγχο**
- **Επιθεωρήσεις από συνεργαζόμενους κατασκευαστές στο Τεχνικό Τμήμα, όπως π.χ. η Apple και η HP**
- **Εσωτερική επιθεώρηση σε επίσηια βάση**
- **Επιθεώρηση από εξωτερικό φορέα σε επίσηια βάση**

Δείκτες επίδοσης της Info Quest Technologies

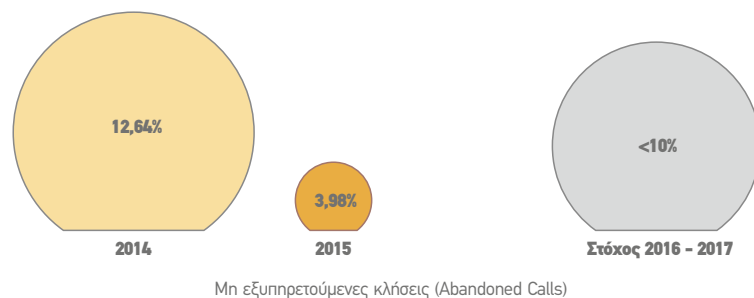
Παράπονα πελατών χονδρικής



Παρατηρείται σημαντική μείωση του πλήθους των παραπόνων το 2015 σε σχέση με το 2014. Η μείωση αυτή προκύπτει από τη μείωση των παραπόνων τεχνικού κατά 14% με βάση τον ανασχεδιασμό της διεργασίας. Επίσης τα παράπονα για το

τμήμα Πωλήσεων μειώθηκαν κατά 44%, απόρροια της έμφασης που δόθηκε στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και την αναδιοργάνωση του τμήματος και των πελατολογίων. Ο ίδιος στόχος παραμένει και για το 2016.

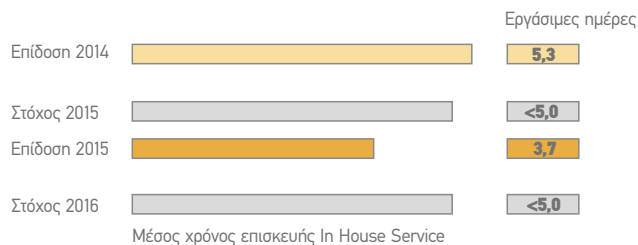
Call Center πελατών χονδρικής



Με βάση τα αποτελέσματα του 2014, σχεδιάστηκαν ενέργειες βελτίωσης για τη διεργασία της εξυπηρέτησης του Call Center περιλαμβάνοντας την πρόσληψη ατόμων, καθώς και την εκπαίδευση του τμήματος, με προσανατολισμό την άμεση και

ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Επίσης δημιουργήθηκε θέση για team leader με σκοπό την καλύτερη και αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ Supervisor και Manager. Ως αποτέλεσμα οι δείκτες βελτιώθηκαν πολύ ικανοποιητικά σε ποσοστό 68%.

Τεχνική Υποστήριξη συνόλου πελατών

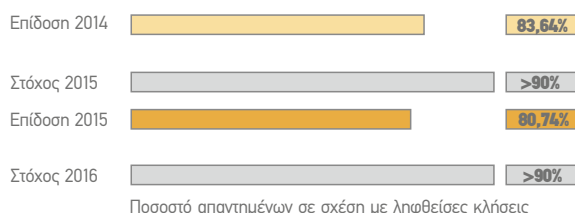


Με βάση τα αποτελέσματα σχεδιάστηκαν ενέργειες σε πολλά επίπεδα για τη βελτίωση της διεργασίας εξυπηρέτησης πελατών στην Τεχνική Υποστήριξη, περιλαμβάνοντας:

- Βελτίωση και αναδιοργάνωση του συνόλου των διαδικασιών της Τεχνικής Υποστήριξης με έμφαση στον ορισμό προδιαγραφών, στόχων και παρακολούθησης αποτελεσμάτων για την καλύτερη εξυπηρέτηση και επικοινωνία με τον πελάτη

- Βελτίωση χώρου εργασίας Τεχνικών με πλήρη ανακαίνιση και αναβάθμιση του εξοπλισμού
- Αναδιοργάνωση ρόλων στην υποδοχή με σκοπό την ταχύτερη εξυπηρέτηση και τοποθέτηση τεχνικού σε αυτή για παροχή υπηρεσιών ASAP
- Βελτίωση της παρακολούθησης ελέγχου της διεργασίας μέσω μηχανογραφικών εργαλείων και αυτοματοποίησης Report

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center του τεχνικού τμήματος



Στον τομέα αυτό παρακολουθείται μικρή πτώση στην ευκολία πρόσβασης και για το σκοπό αυτό θα μελετηθεί για το επόμενο έτος η ανάλυση των αιτιών σχετικά με τους μήνες που

παρατηρείται μεγάλη απόκλιση από το μέσο όρο εξυπηρέτησης, ώστε να υποστηριχθεί η λειτουργία με κατάλληλα μέσα.

Έρευνα Ικανοποίησης πελατών χονδρικής



Η έρευνα ικανοποίησης πελατών χονδρικής, πραγματοποιείται ηλεκτρονικά ανά διετία. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε για τελευταία φορά το 2014 και έχει προγραμματισθεί να υλοποιηθεί εκ νέου το τελευταίο τρίμηνο του 2016. Χρησιμοποιείται η κλίμακα 1 έως 5 - με 5 το βέλτιστο.

Παρατηρείται σταθερό επίπεδο εξυπηρέτησης με τάση βελτίωσης. Λόγω και του γενικού οικονομικού κλίματος, η μείωση του βαθμού ικανοποίησης παρατηρείται επιμέρους στον τομέα της πιστωτικής καθώς και τιμολογιακής Πολιτικής της εταιρείας προς τους Πελάτες. Παράλληλά, υψηλά σε βαθμολογία >4 παραμένουν τα κριτήρια σχετικά με την εξυπηρέτηση του πελάτη, την επικοινωνία και την τεχνογνωσία

του προσωπικού καθώς και τα θέματα συσκευασίας και Logistics.

Στόχο της εταιρείας αποτελεί η διατήρηση των αποτελεσμάτων καθώς και η βελτίωσή τους. Με βάση τη γνώμη των πελατών και την αξιολόγηση των στοιχείων του 2012 για το 2014 παρατηρήθηκε βελτίωση της τάξης του 3%.

Άλλες περιοχές βελτίωσης

Έχουν εντοπισθεί και προγραμματίζονται για τα έτη 2016 – 2017, βελτιώσεις στις παρακάτω περιοχές:

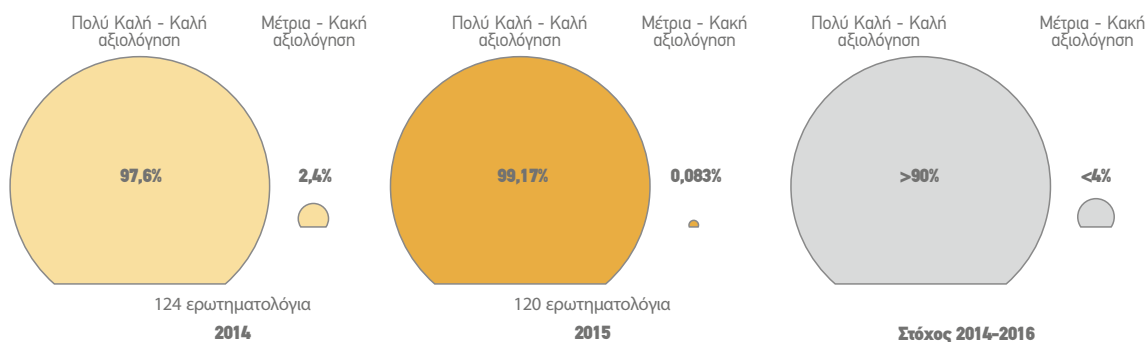
- Σχεδιασμός Συστήματος CRM
- Αναβάθμιση του B2B e-shop www.Questionline.gr
- Έρευνα ικανοποίησης σχετικά με το ηλεκτρονικό κατάστημα που χρησιμοποιούν οι πελάτες χονδρικής της εταιρείας, με στόχο τη λειτουργική και εικαστική αναβάθμιση του καταστήματος
- Τεχνικό Τμήμα - Ριζική ανακαίνιση και αναβάθμιση του χώρου υποδοχής

Uni Systems

Για την έγκαιρη ανίχνευση της ικανοποίησης των πελατών και την υιοθέτηση δράσεων προς αυτήν την κατεύθυνση έχουν αναπτυχθεί οι παρακάτω μηχανισμοί:

1. Έρευνα Ικανοποίησης πελατών με χρήση δομημένων ερωτηματολογίων, σε ετήσια βάση για την αξιολόγηση του παρεχόμενου επιπέδου υπηρεσιών
2. Περιοδικές Επιθεωρήσεις των έργων και των λειτουργιών της εταιρείας από το Τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας
3. Ανίχνευση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών κατά τις επαφές στο πλαίσιο έργου.

Έρευνα Ικανοποίησης πελατών



Η έρευνα ικανοποίησης πελατών για το 2015 έγινε σε ένα δείγμα 30 μεγάλων πελατών της Uni Systems, από όπου συλλέχθηκαν 120 απαντήσεις. Το μέγεθος του δείγματος κρίνεται ικανοποιητικό δεδομένου ότι η εταιρεία απευθύνεται σε μεγάλους οργανισμούς με τους οποίους διατηρεί μακροχρόνια σχέση, λόγω της φύσης των έργων που υλοποιεί. Τα ερωτηματολόγια απεστάλησαν από τις Επιχειρησιακές

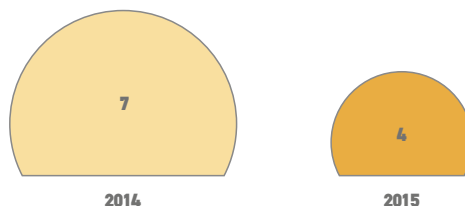
Διευθύνσεις με στόχο τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών στα παρακάτω κριτήρια:

- Ανταπόκριση στις απαιτήσεις / ανάγκες του πελάτη
- Ικανότητα Προσωπικού
- Συνεργασία Προσωπικού
- Τακτική Επικοινωνία & «Ενημέρωση»

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα επιτυγχάνονται οι στόχοι της εταιρείας στους δείκτες «Πολύ Καλής / Καλής αξιολόγησης» >90 % και «Μέτριας / κακής αξιολόγησης» <4 %, καθώς και ο

ουσιαστικός στόχος που είναι ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης του πελάτη.

Παράπονα πελατών



Εντός του 2015 καταγράφηκαν 4 παράπονα που αφορούσαν στο τμήμα Field Services και σχετίζονταν κυρίως με την αντικατάσταση ανταλλακτικού. Αντίστοιχα, το 2014 καταγράφηκαν 7 παράπονα. Σε όλες τις περιπτώσεις διερευνήθηκε η γενεσιουργός αιτία για το κάθε παράπονο

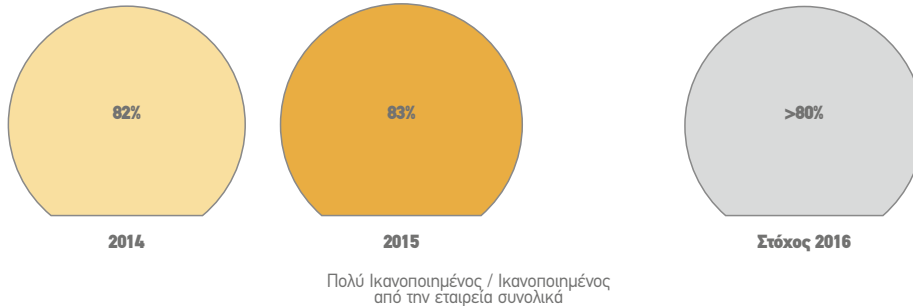
και έγινε προσεκτική διαχείριση ώστε να αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη των πελατών. Επιπλέον, έγινε υπενθύμιση της διαδικασίας στο προσωπικό ώστε να διασφαλιστεί ότι όλα τα παράπονα καταγράφονται και αξιολογούνται.

iSquare

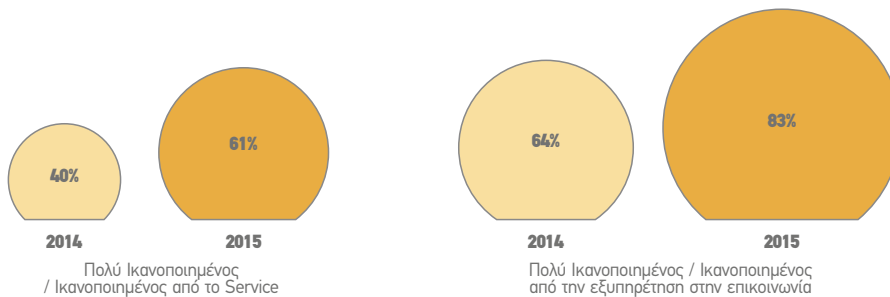
Σε ετήσια βάση, πραγματοποιείται έρευνα ικανοποίησης πελατών από το τμήμα Marketing της εταιρείας. Οι ερωτήσεις ήταν 14 στο σύνολό τους και αφορούσαν το

βαθμό ικανοποίησης των πελατών από την εταιρεία συνολικά, αλλά και ως προς το Service των προϊόντων Apple που εμπορεύεται.

Έρευνα Ικανοποίησης πελατών



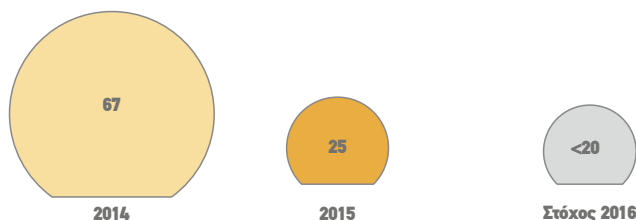
Έρευνα Ικανοποίησης πελατών / επιμέρους δείκτες



Η έρευνα αποστέλλεται σε ένα μεγάλο πλήθος αποδεκτών, πελατών και δυνητικών πελατών της εταιρείας. Ενδεικτικά αναφέροντας για το 2015, το ερωτηματολόγιο εστάλη σε περισσότερους από 34.400 αποδέκτες με ποσοστό απόκρισης 13% (4.573 απαντήσεις), ποσοστό ιδιαίτερα υψηλό για έρευνες με τόσο μεγάλο δείγμα, γεγονός, που σε συνδυασμό

με τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης σε όλα τα επίπεδα, καταδεικνύει την ποιότητα και συνεχή βελτίωση της εταιρείας. Ιδιαίτερα αξίζει να επισημανθεί η σημαντική βελτίωση που παρουσιάστηκε σε δύο ιδιαίτερα κρίσιμους παράγοντες, όπως είναι το Service και η εξυπηρέτηση κατά την επικοινωνία με την εταιρεία.

Παράπονα πελατών



Παρατηρείται σημαντική μείωση στον αριθμό των παραπόνων. Το 2015 στην πλειοψηφία τους τα παράπονα αφορούσαν σε έλλειψη διαθεσιμότητας των προϊόντων Apple.

Οι στόχοι της εταιρείας για το 2016, είναι να συνεχίσει σε μέγιστο βαθμό τη βελτίωση των υπηρεσιών και της προστιθέμενης αξίας που παρέχει στην ελληνική αγορά.

ACS

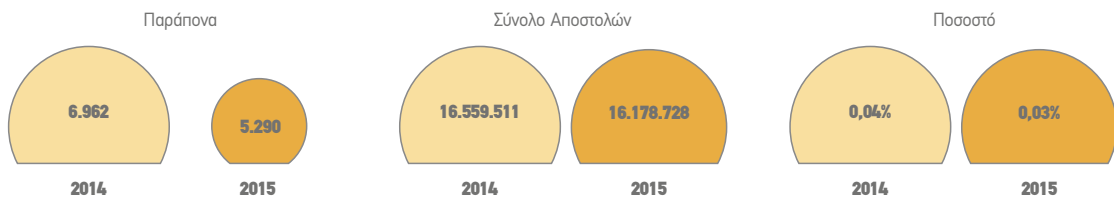
Η εταιρεία παρακολουθεί μηνιαία ποιοτικούς δείκτες ικανοποίησης πελατών και αναλόγως των αποτελεσμάτων προβαίνει σε έκτακτες ενέργειες διεξαγωγής τηλεφωνικών ερευνών με τους παραλήπτες για να αξιολογήσει την ποιότητα

των υπηρεσιών που παρέχει και το customer experience. Το 2014 η ACS πραγματοποίησε πλήθος ερευνών σε 2 βασικές της υπηρεσίες (Advanced Mass Post & Advanced Business Post)

Έρευνα Ικανοποίησης πελατών

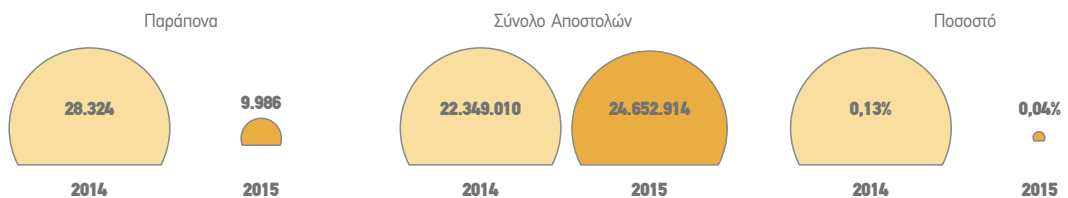


Παράπονα πελατών Courier Services



Στόχος για το 2016 είναι η επίτευξη ποσοστού < 0,04% των αποστολών.

Παράπονα Πελατών Post Services



Στόχος για το 2016 είναι η επίτευξη ποσοστού < 0,04% των αποστολών

Παρατηρείται υψηλή ικανοποίηση τόσο των πελατών λιανικής όσο και των εταιρικών πελατών από τις υπηρεσίες της εταιρείας. Επίσης, ο συνολικός αριθμός παραπόνων μειώνεται, ιδιαίτερα στις υπηρεσίες Post.

Οι στόχοι της εταιρείας για το 2016, είναι να συνεχίσει σε μέγιστο βαθμό τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει στην ελληνική αγορά. Επίσης, η ACS λόγω και του τεραστίου πλήθους

αποστολών στοχεύει κατά την περίοδο 2016-2017 να δημιουργήσει και ένα νέο εργαλείο αξιολόγησης μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου (QR Code) όπου θα μπορεί εύκολα (μέσω e-mail ή SMS) να στέλνει στον χρήστη των υπηρεσιών της (παραλήπτη ή αποστολέα) ερωτηματολόγιο, προκειμένου να λαμβάνει την εμπειρία του πελάτη με ηλεκτρονικό τρόπο.

Οικονομική επίδοση

Ουσιαστικό
θέμα

Με προσανατολισμό στην Τεχνολογία, την Καινοτομία και την αξιοποίηση των ευκαιριών στον επιχειρηματικό χώρο, αποστολή των εταιρειών του Ομίλου είναι η δημιουργία βιώσιμης αξίας για τους Μετόχους, τους Εργαζομένους, τους Πελάτες και το Κοινωνικό σύνολο.

Η δυναμική επιχειρηματική δραστηριοποίηση σε καινοτόμες και πρωτοποριακές δραστηριότητες, με επενδύσεις και αξιοποίηση της τεχνολογίας, αποτελεί πρωταρχικό στοιχείο για την ανάπτυξη του Ομίλου Quest.

Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Λαμβάνοντας υπόψη ότι περίπου το 90% των εσόδων του Ομίλου Quest κατά το 2015 προέρχονται από την Ελλάδα, η εξέλιξη της Ελληνικής Οικονομίας έχει σημαντική επίδραση στα αποτελέσματά του. Η επιστροφή στην οικονομική σταθερότητα για την Ελληνική οικονομία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από ενέργειες και αποφάσεις θεσμικών οργάνων στη χώρα και στο εξωτερικό.

Ο Όμιλος Quest εξακολουθεί να υλοποιεί τα επιχειρηματικά του σχέδια με βασική προτεραιότητα την παραγωγή θετικών λειτουργικών ταμειακών ροών, τον περιορισμό / διατήρηση της δανειακής έκθεσης σε διαχειρίσιμα επίπεδα τον περιορισμό του πιστωτικού κινδύνου από πωλήσεις επί πιστώσει και τη μείωση του λειτουργικού κόστους. Ήδη κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών έχει επιτευχθεί σημαντικότητα μείωση των λειτουργικών εξόδων, χωρίς να έχουν επηρεασθεί ιδιαίτερα οι δραστηριότητες του Ομίλου. Ως βασικός στόχος και προτεραιότητα του Ομίλου Quest για το

2016 είναι η ενίσχυση της κερδοφορίας, με διατήρηση μεγεθών και ανάπτυξη Εργασιών σε όλους τους τομείς. Οι κύριες δράσεις που θα αναληφθούν για την επίτευξη του στόχου αφορούν σε περαιτέρω έλεγχο του κόστους λειτουργίας, προσπάθεια επίτευξης μεγαλύτερης ανάπτυξης σε περιοχές με υψηλότερο περιθώριο κέρδους και περαιτέρω περιορισμός των ζημιών σε ζημιόγρονες δραστηριότητες.

Σχετικά με τις προοπτικές του Ομίλου για το 2016, οι κύριοι μοχλοί ανάπτυξης εκτιμάται ότι θα προέλθουν από τις Υπηρεσίες Πληροφορικής στο Εξωτερικό (Ευρωπαϊκή Ένωση), τα προϊόντα Apple, τις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές και τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες. Με προϋπόθεση την ομαλοποίηση της Ελληνικής οικονομίας και εφόσον δεν προκύψει κάποιο αρνητικό μακροοικονομικό γεγονός, εκτιμάται ότι ο Όμιλος Quest στο σύνολό του κατά το 2016 θα παρουσιάσει ανάπτυξη των βασικών οικονομικών μεγεθών και θετικές λειτουργικές ταμειακές ροές.

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Ο Όμιλος αξιολογεί συνεχώς την επίδοση των εταιρειών. Η αξιολόγηση γίνεται με τους εξής κύριους τρόπους:

- Μέσω τακτικού ημερήσιου και μηνιαίου reporting, ανάλογα και την φύση των εργασιών
- Μέσω Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος και του σχετικού Συστήματος Αναφορών (Reporting), στο οποίο περιλαμβάνονται συνοπτικά και αναλυτικά αποτελέσματα και ένα πλήθος επιλεγμένων KPIs
- Με τακτικές αναλυτικές παρουσιάσεις αποτελεσμάτων ανά τρίμηνο στη Διοίκηση της Quest Holdings και στο Διοικητικό Συμβούλιο κάθε εταιρείας.

Παράλληλα ο Όμιλος αξιολογεί και την ορθή λειτουργία των εταιρειών του καθώς και την τήρηση των συμφωνημένων κανόνων της εταιρικής διακυβέρνησης και των πολιτικών και διαδικασιών, μέσω ελεγκτικών διαδικασιών με τους εξής κύριους τρόπους:

- Μέσω ελέγχων από την Ανεξάρτητη Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου, υπό την εποπτεία της Επιτροπής Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου
- Με την εφαρμογή διαδικασίας διαχείρισης κινδύνων
- Με αξιοποίηση των ελέγχων των Ορκωτών Λογιστών.

Δείκτες επίδοσης

Το 2015 και παρά τη συνέχιση της δυσμενούς για την ελληνική οικονομία συγκυρίας, οι ενοποιημένες πωλήσεις του Ομίλου ανήλθαν σε 353,4€ εκατ. έναντι 314,9€ εκατ. για το 2014, σημειώνοντας αύξηση 12%. Τα ενοποιημένα κέρδη προ Φόρων, Τόκων, Αποσβέσεων και Επενδυτικών δραστηριοτήτων ανήλθαν σε 21,3€ εκατ. ενώ τα ενοποιημένα κέρδη προ Φόρων

ανήλθαν σε 1,9€ εκατ. Το 2015 οι εργαζόμενοι στο σύνολο των εταιρειών του Ομίλου ανήλθαν σε 1.341.

Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου και ο Συντελεστής μόχλευσης στις 31/12/2016 & 31/12/2014 αντίστοιχα, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθαρός Δανεισμός & Συντελεστής Μόχλευσης του Ομίλου

Quest Συμμετοχών (Ενοποιημένα Στοιχεία)
(€ x 1.000)

	31/12/2014	31/12/2015
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	31.764	74.399
Μείον:		
Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα	(27.549)	(53.311)
Καθαρό ποσό δανεισμού / ταμειακών διαθεσίμων	4.215	21.089
Σύνολο ιδίων κεφαλαίων	167.569	167.835
Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια	171.784	188.923
Συντελεστής μόχλευσης	2,45%	11,16%

Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα έχουν εκφραστεί σε χιλιάδες ευρώ

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται¹

Ενοποιημένα Στοιχεία (€ x 1.000) ¹	2014	2015
Οικονομική αξία που παράγεται	317.760	356.793
Έσοδα ²		
Λειτουργικά κόστη ³	260.428	310.035
Οικονομική αξία που διατίθεται	48.158	51.775
Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων ⁴	5.871	4.193
Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	2.976	8.161
Πληρωμές προς κρατικούς φορείς ⁵	150	382*
Κοινωνικές επενδύσεις ⁶		
Μη διανεμηθείσα Οικονομική αξία	177	-17.753

¹ Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα προέρχονται από τις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις της χρήσης 2015 του Ομίλου Quest και περιλαμβάνουν το σύνολο των εταιρειών. Επίσης, τα ποσά έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του δείκτη G4-EC1

² Συμπεριλαμβάνει έσοδα από πωλήσεις, παρεπόμενες ασχολίες, μερίσματα, τόκους, μισθώματα, συναλλαγματικές διαφορές και παράγωγα

³ Συμπεριλαμβάνει έξοδα πωλήσεων, διοικητικά έξοδα, κόστος πωλήσεων, κεφαλαιουχικές δαπάνες

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)

* Το σύνολο της Κοινωνικής Συνεισφοράς του Ομίλου Quest σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών καθώς και σε μετρητά για το 2015 ανέρχεται στο ποσό των € 1.105.933. Η αξία που έχει λογιστικοποιηθεί ανέρχεται στο ποσό των € 382.134. Σημειώνεται ότι το 2014 ο τρόπος υπολογισμού ήταν διαφορετικός, για αυτό και προκύπτει σημαντική διαφοροποίηση.

Καταβολή Φόρων και Εισφορών

Ενοποιημένα Στοιχεία (€ x 1.000)	2014	2015
Καταβολή ΦΠΑ	35.801	42.120
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	14.132	13.829
Καταβολή ΦΜΥ	5.404	6.044
Καταβολή λοιπών φόρων	2.254	2.451

Με δεδομένες τις δύσκολες συνθήκες της αγοράς κατά το 2015, τα αποτελέσματα του Ομίλου κρίνονται ικανοποιητικά. Οι κύριες μεταβολές των αποτελεσμάτων του Ομίλου στο 2015 σε σχέση με τη χρήση του 2014 ήταν η αύξηση των πωλήσεων κατά 12,2% ή € 38,5 εκατ. κυρίως λόγω της προσθήκης του iPhone στη γκάμα διανομής προϊόντων Apple και της ενσωμάτωσης στον Όμιλο της θυγατρικής εταιρείας «Cardlink».

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω σημειώθηκε αντίστοιχη αύξηση και στα λειτουργικά κόστη του Ομίλου.

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Χρήσης 2015, η οποία είναι αναρτημένη στον δικτυακό τόπο της μητρικής εταιρείας (www.quest.gr), υπάρχουν αναλυτικοί πίνακες με όλες τις θυγατρικές εταιρείες και τα αποτελέσματά τους για τα έτη 2014 & 2015 καθώς και ανάλυση των επιμέρους κονδυλίων.

Οικονομική και πολιτική κατάσταση στη χώρα / Ανάπτυξη σε νέες αγορές

Το 2015 ήταν μια ιδιαίτερα κακή χρονιά για την ελληνική οικονομία και τις επιχειρήσεις. Τον Ιούνιο του έτους, σε κορύφωση της δυσμενούς οικονομικής κατάστασης στην οποία βρίσκεται η χώρα τα τελευταία χρόνια, επιβλήθηκαν περιοριστικά μέτρα στην κίνηση κεφαλαίων στις τράπεζες (Capital Controls), γεγονός που επηρέασε περαιτέρω αρνητικά το σύνολο των οικονομικών μεγεθών της αγοράς και είχε σοβαρές επιπτώσεις στην επιχειρηματική δραστηριότητα και στην αγορά εργασίας.

Η επιβολή των Capital Controls είχε άμεσο αντίκτυπο στις εισαγωγές προϊόντων, από την απρόσκοπτη ροή των οποίων

εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό οι εταιρείες του Ομίλου Quest, ενώ έφερε αλλαγές στους πιστωτικούς όρους συναλλαγής, όπως και στην αντιμετώπιση των ελληνικών εταιρειών από τους ξένους προμηθευτές.

Το δύσκολο οικονομικό περιβάλλον στο εσωτερικό της χώρας, έκανε ακόμα πιο επιτακτική τη στρατηγική απόφαση της Διοίκησης του Ομίλου Quest για περαιτέρω ανάπτυξη σε αγορές του εξωτερικού, με διεύρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Με τη δεδομένη κατάσταση, ο Όμιλος αντέδρασε άμεσα, ενεργοποιώντας μηχανισμούς προστασίας των κεφαλαίων, εξασφάλισης εμπορευμάτων και χρηματοοικονομικών όρων πληρωμής με ξένους προμηθευτές. Παράλληλα, ενεργοποίησε μηχανισμούς προστασίας των εταιρειών στους όρους πωλήσεων και εισπράξεων.

Στο πλαίσιο αυτό, όλες οι εταιρείες και ιδιαίτερα η Uni Systems επιδιώκουν να διεκδικούν τις δραστηριότητές τους στο εξωτερικό, αποβλέποντας στην αύξηση του ποσοστού των εσόδων τους από ξένες αγορές.

Info Quest Technologies

Η ιδιαίτερη πολιτικο-οικονομική κατάσταση της χώρας κατά το 2015, διαμόρφωσε τις προτεραιότητες της εταιρείας στους παρακάτω άξονες δράσης: Ελάττωση του Credit Risk, Προστασία Στρατηγικών Συνεργασιών και Αναζήτηση ευκαιριών και νέων συνεργασιών. Παράλληλα η εταιρεία συνέχισε να υλοποιεί τη στρατηγική που έχει χαράξει τα τελευταία χρόνια για απομάκρυνση από περιοχές με χαμηλό Return on Employed Capital και ενίσχυση της δραστηριότητάς της σε λύσεις και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

Η εταιρεία, με δεδομένο το αντικείμενό της, παρουσιάζει μικρή δραστηριότητα στο εξωτερικό. Κύρια χώρα εστίασης αποτελεί η

Κύπρος, στην οποία πραγματοποιούνται κυρίως πωλήσεις προϊόντων Private label & προϊόντων προστιθέμενης αξίας (VAD), όπου αυτό είναι δυνατό βάσει συμβολαίων με τους κατασκευαστές.

Από την έναρξη της χρονιάς, με συστηματική έρευνα αγοράς & επισκέψεις επιχειρείται μεγαλύτερη διείσδυση στην Κυπριακή αγορά. Προς αυτήν την κατεύθυνση το 2016 σχεδιάζεται να λειτουργήσει ένα νέο επισκευαστικό κέντρο συμφερόντων της εταιρείας, το οποίο αναμένεται να συμβάλει πολλαπλασιαστικά και στην ενίσχυση των πωλήσεων στην εν λόγω αγορά.

Uni Systems

Η εταιρεία διαθέτει ισχυρή χρηματοοικονομική βάση και παρά το αντίξοο οικονομικό περιβάλλον της ελληνικής αγοράς κατάφερε να αυξήσει το τζίρο της κατά 4,9% σε σχέση με τον προϋπολογισμό του 2015. Διατηρεί δεσπόζουσα θέση στον Τραπεζικό τομέα όπου εντός του 2015 κατέγραψε σημαντικές εμπορικές συμφωνίες, όπως τη μεγαλύτερη συμφωνία πενταετούς ανανέωσης των κεντρικών συστημάτων ενός εκ των μεγαλύτερων τραπεζικών ομίλων που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Παράλληλα, στον ελληνικό δημόσιο τομέα, κατά το 2015 κατάφερε να ολοκληρώσει και να παραδώσει επιτυχώς περισσότερα από 22 έργα που υλοποιούνταν στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ. Τα περισσότερα από αυτά ήταν στρατηγικής σημασίας για το ελληνικό δημόσιο, ενδεικτικά αναφέρεται το έργο «Δημιουργία Κεντρικής Υποδομής για την παροχή Ολοκληρωμένου Περιβάλλοντος Βιβλιοθήκης ως Υπηρεσίας» που αποτελεί το πλέον σύνθετο και με ιδιαίτερες απαιτήσεις έργο ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών που έχει

υλοποιηθεί μέχρι σήμερα στην ελληνική Επικράτεια και καλύπτει 26 ακαδημαϊκά ιδρύματα.

Ακρογωνιαίο λίθο της επιχειρηματικής στρατηγικής της Uni Systems αποτελεί η εξαγωγή της τεχνογνωσίας της στις αγορές του εξωτερικού, με έμφαση στα ιδρύματα, οργανισμούς και λοιπούς φορείς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στους μεγάλους Οργανισμούς και Επιχειρήσεις της ΝΑ Ευρώπης και της Τουρκίας. Αξίζει να σημειωθεί ότι σήμερα το 23% των εσόδων της προέρχεται από αυτές τις αγορές, ενώ το ποσοστό σταδιακά αυξάνεται. Σε αυτό το πλαίσιο, για το έτος 2015, η Uni Systems κέρδισε επτά (7) νέα έργα συνολικού ονομαστικού προϋπολογισμού περίπου €35εκ. Στους πελάτες της Uni Systems συγκαταλέγονται η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κ.α.

iSquare

Η iSquare βάσει του συμβολαίου της με την Apple έχει το δικαίωμα διανομής των προϊόντων της μόνο στην Ελλάδα και στην Κύπρο και όχι σε άλλες αγορές. Με το δεδομένο αυτό, η εταιρεία πέτυχε για το 2015 να αντεπεξέλθει στις δύσκολες οικονομικές και πολιτικές συνθήκες της Ελλάδας και να εντείνει τις προσπάθειές της στην αγορά της Κύπρου, όπου η οικονομική κατάσταση ήταν σαφώς βελτιωμένη για το 2015 σε σχέση με το παρελθόν.

Σε αυτό το πλαίσιο, έκανε μεγάλες προσπάθειες και πέτυχε το 2015 να ολοκληρώσει τη γκάμα διανομής των προϊόντων της Apple, με την απόκτηση διανομής της «ναυαρχίδας» των προϊόντων Apple, δηλαδή του iPhone στην Ελλάδα και της αποκλειστικής διανομής του iPhone στην Κύπρο.

Έτσι, από το 2015 η εταιρεία είναι διανομέας του συνόλου των

προϊόντων Apple για Ελλάδα και Κύπρο, γεγονός που αδιαμφισβήτητα τη βοήθησε αισθητά στην ανάπτυξη της και στην αντιμετώπιση της οικονομικής κατάστασης της χώρας.

Οι κύριοι στόχοι της εταιρείας, εν μέσω αυτών των αντίξων συνθηκών, υπήρξαν οι εξής:

- Μεγάλη αύξηση των πωλήσεων τόσο σε Ελλάδα όσο και σε Κύπρο
- Διατήρηση της κερδοφορίας
- Προσαρμογή της οργανωτικής δομής σε όλες τις δραστηριότητες για την καλύτερη διαχείριση της οικονομικής κρίσης
- Ελαχιστοποίηση επιχειρηματικών και οικονομικών κινδύνων.

ACS

Κόντρα στις αντίξες συνθήκες που έχει δημιουργήσει η οικονομική κρίση και την πτώση της αγοράς, η άνοδος του e-Commerce στην Ελλάδα καθώς και η ανάπτυξη της εταιρείας στη νέα δραστηριότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών έχει έχουν βοηθήσει τα τελευταία έτη -από το 2013 και μετά- θετικά την αγορά ταχυμεταφορών αλλά και τις συνολικές πωλήσεις της εταιρείας. Λόγω των ανωτέρω, το 2015 -έτος με τα capital controls- η κρίση είχε σχετικά περιορισμένη επίδραση στην εταιρεία. Τόσο η ACS όσο και οι συνεργάτες / αντιπρόσωποί της, λόγω της ανάπτυξης της νέας δραστηριότητας ταχυδρομείου και της σημαντικής αύξησης των πωλήσεων από τη σχετικά νέα υπηρεσία ταχυδρομείου «Advanced Business Post» από το 2014

και μετά, είχαν σημαντικά μικρότερες επιπτώσεις από την οικονομική κρίση σε σχέση με τον υπόλοιπο ταχυδρομικό κλάδο. Επιπρόσθετα, η ACS αξιολογώντας ποιος κλάδος της αγοράς έχει μεγαλύτερη δυναμική ανάπτυξης, προχωρά σε σχετικές ενέργειες, που αφορούν κυρίως στην παροχή στοχευμένων υπηρεσιών για το e-commerce. Έτσι κατά το 2015 η εταιρεία ενέταξε στο portfolio της τις νέες οικονομικές υπηρεσίες οδικής μεταφοράς προς την Ευρωπαϊκή Ένωση και θαλάσσιας μεταφοράς προς την Κύπρο (EU Economy & Cyprus Economy αντίστοιχα), που απευθύνονται επί τω πλείστον στην αγορά του e-Commerce.

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Η επίδοση των εταιρειών του Ομίλου αξιολογείται, μέσω της εξέλιξης των αποτελεσμάτων, της θέσης κάθε εταιρείας στον κλάδο της και τη βελτίωση των πωλήσεων σε εξαγωγές τόσο σε απόλυτο αριθμό, όσο και ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων. Η θέση στην αγορά εκτιμάται από συνδυαζόμενα

δεδομένα, από εταιρείες ερευνών και πληροφορίες της αγοράς. Η αύξηση των εξαγωγών και η μείωση του κινδύνου από το δημόσιο τομέα (ως ποσοστό του κύκλου εργασιών του Ομίλου) είναι οι κύριοι δείκτες αξιολόγησης της επίδοσης των εταιρειών.

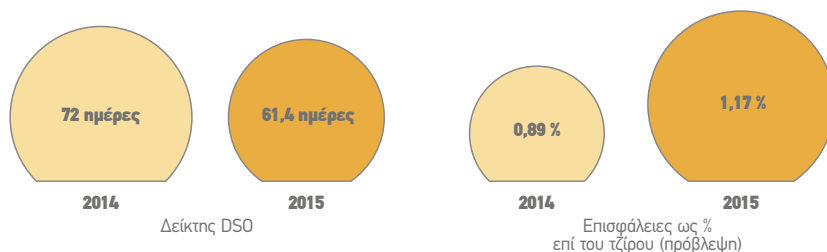
Ποσοστό εξαγωγών και πωλήσεων στο δημόσιο επί του κύκλου εργασιών ανά εταιρεία & στο σύνολο του Ομίλου

(€ x 1.000)*	Info Quest Technologies		Uni Systems		ACS		iSquare		Όμιλος Quest Σύνολο	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Σύνολο πωλήσεων*	119.898	112.304	64.625	69.069	82.304	81.159	43.084	70.569	314.949	353.405
Πωλήσεις στο εξωτερικό, ως ποσοστό επί του συνόλου πωλήσεων	0,00%	0,01%	21,13%	22,93%	2,78%	3,02%	11,40%	22,87%	7,38%	10,55%
Πωλήσεις στο δημόσιο, ως ποσοστό επί του συνόλου πωλήσεων	2,10%	2,10%	22,77%	23,40%	3,57%	3,22%	0,00%	0,00%	7,40%	7,39%

*Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα έχουν εκφραστεί σε χιλιάδες ευρώ

Δείκτης DSO και επισφάλειες για την Info Quest Technologies

Οι δείκτες αυτοί είναι σημαντικοί για την αξιολόγηση της πορείας της εταιρείας αλλά και την διαχείριση του ρίσκου



Διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά

Ουσιαστικό θέμα

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest κυριαρχούν στις αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται. Η ηγετική θέση καθώς και η δυναμική και βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου αποτελούν κύρια προτεραιότητα στους στρατηγικούς στόχους των εταιρειών με την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, την ανάπτυξη της καινοτομίας και τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων στις υπάρχουσες αλλά και σε νέες αγορές. Παράλληλα, η ηγετική θέση οφείλει να συνάδει με την αντίστοιχη εικόνα του ηγέτη και την προστασία της καλής φήμης του Οργανισμού, τόσο στην ελληνική όσο και στη διεθνή αγορά. Η διατήρηση της ηγετικής θέσης των εταιρειών του Ομίλου επιδρά θετικά στη λειτουργία

τους, καθώς δίνει κίνητρο αλλά και τα απαραίτητα εργαλεία και πόρους για την περαιτέρω ανάπτυξη νέων υπηρεσιών. Αναγνωρίζοντας την καινοτομία ως θεμελιώδη παράγοντα στην ανάπτυξη των εταιρειών, ο Όμιλος έχει δημιουργήσει μία διεταιρική ομάδα για τη διερεύνηση, αξιολόγηση και αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, μοντέλων και εργαλείων. Όσον αφορά τους προμηθευτές και τους πελάτες, προσφέρει μεγαλύτερη αξιοπιστία έναντι του ανταγωνισμού, ενώ και στους συνεργάτες / αντιπροσώπους δίνει το αίσθημα της ασφάλειας για την ομαλή και σταθερή λειτουργία τους.

Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Ενίσχυση φήμης

Για την ενίσχυση της φήμης και της εταιρικής 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, της εταιρικής ταυτότητας, και της εικόνας 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 Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που ευθυγραμμίζονται με τη στρατηγική του Ομίλου στην ενίσχυση της καινοτομίας, της ψηφιακής εκπαίδευσης και της επιχειρηματικότητας.

Επιπλέον, με στόχο την αναβάθμιση της εικόνας, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών που επισκέπτονται τους χώρους των εταιρειών, αλλά και τη βελτίωση της καθημερινότητας των εργαζομένων, κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκαν σημαντικές κατασκευαστικές εργασίες σε χώρους των εταιρειών. Πιο συγκεκριμένα, στο κτήριο επί της οδού Αργυρουπόλεως 2α, ανακαίνισθηκε πλήρως το ισόγειο (160 m²),

που αποτελεί και την κύρια είσοδο στα γραφεία της Info Quest Technologies. Σύγχρονα υλικά υψηλής αισθητικής, νέα σήμανση / ταμπέλες, μελέτη και υλοποίηση φωτισμού χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας, νέος χώρος υποδοχής / reception, αλλά και νέα συστήματα ελέγχου και ασφαλούς πρόσβασης, δημιούργησαν έναν καλαίσθητο, λειτουργικό και εργονομικό περιβάλλον, αντίστοιχο με το προφίλ, το κύρος και το δυναμισμό της εταιρείας. Στο ίδιο κτήριο πραγματοποιήθηκε, επίσης, πλήρης ανακαίνιση και επέκταση του εστιατορίου που στεγάζεται στο ισόγειο και το οποίο χρησιμοποιούν καθημερινά πελάτες και εργαζόμενοι της εταιρείας.

Το επόμενο χρονικό διάστημα, στο πλαίσιο της αναβάθμισης των εργασιακών χώρων, σχεδιάζεται η πλήρης αναμόρφωση της κεντρικής reception Τεχνικού Τμήματος της Info Quest Technologies στο κτήριο επί της οδού Λ. Κηφισού 125-127, η ανακαίνιση χώρων γραφείων και meeting room στα κτήρια της Uni Systems στην Καλλιθέα (Αλ. Πάντου 19-23 & Αλ. Πάντου 25), καθώς και η ανανέωση της σήμανσης σε όποια κτήρια του Ομίλου κρίνεται αναγκαίο, έτσι ώστε να επιτευχθεί ενιαία η εικόνα των εταιρειών και του Ομίλου.

Διεταιρική Ομάδα Business Development

Καθώς η διατήρηση της ηγετικής θέσης κάθε εταιρείας και κατ'επέκταση του Όμιλου στο σημερινό επιχειρηματικό γίνεσθαι είναι άμεσα συνδεδεμένη με την έγκαιρη αναγνώριση και αξιοποίηση νέων ευκαιριών, την παραγωγή αξίας μέσω της σχεδίασης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, την περαιτέρω ανάπτυξη συνεργιών και την ανάδειξη και υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών, δημιουργήθηκε στον Όμιλο μία Διεταιρική Ομάδα, με σκοπό τον καλύτερο συντονισμό των εταιρειών και τη μεγιστοποίηση των ωφελειών από την παραγωγική διεργασία του Business Development. Η Ομάδα ασχολήθηκε με πλήθος έργων, σύμφωνα με τις προτεραιότητες και επιχειρηματικές ανάγκες των εταιρειών. Ενδεικτικά αναφέροντας, κατά τη διάρκεια του έτους εξετάστηκαν θέματα όπως η Εφαρμογή iBeacon στα καταστήματα iStorm, η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τιμολόγησης, η μετάβαση σε νέα πλατφόρμα διάθεσης υπηρεσιών cloud, η εξέταση νέων Business Models, η περιοχή των Financial Services και οι εξελίξεις σε αυτήν, ενώ δημιουργήθηκε η κατάλληλη υποδομή

για την καλύτερη διάχυση της σχετικής πληροφορίας μεταξύ των ενδιαφερομένων. Με τη συμβολή της ομάδας, τέθηκαν οι βάσεις για την εκκίνηση σημαντικών δράσεων ή /και πεδίων περαιτέρω διερεύνησης, όπως για παράδειγμα η μελέτη νέων εφαρμογών στο χώρο των ηλεκτρονικών παραστατικών, η μελέτη δημιουργίας Mobile εφαρμογής στην ACS, η ένταξη της λειτουργικότητας e-Invoicing σε B2B συναλλαγές, η διερεύνηση υπηρεσιών Cloud, ενώ εντοπίστηκαν και τομείς ενδιαφέροντος, ως μελλοντικά αντικείμενα μελέτης της ομάδας. Καθώς η δημιουργία βιώσιμης και μακροπρόθεσμης αξίας, η βέλτιστη αξιοποίηση πόρων και η συνεχής αναζήτηση και αξιολόγηση ευκαιριών αποτελούν πρωτεύοντες στόχους για τον Όμιλο, τέθηκαν καινούργιες βάσεις για τη λειτουργία του Business Development με τη δημιουργία ομάδων τόσο στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου όσο και σε επίπεδο Holdings για την εποπτεία των πλάνων δράσης και τον καθορισμό προτεραιοτήτων, ενώ συντάχθηκε Πολιτική Business Development & Επενδύσεων.

Επένδυση σε Τεχνολογία

Στον τομέα της Τεχνολογίας, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια όπου ο ρυθμός των εξελίξεων είναι καταγιστικός, η έγκαιρη αξιοποίηση νέων εφαρμογών και συστημάτων είναι πολύ ουσιαστική για την πορεία και ανταγωνιστικότητα κάθε επιχείρησης και ο τεχνολογικός συνεργάτης παίζει καίριο ρόλο στη διαδικασία αυτή, απαιτείται συστηματική και συνεχής επένδυση σε τεχνολογία, ώστε να εξασφαλίζεται η καλύτερη υποστήριξη κάθε πελάτη.

Οι ομάδες σχεδίασης και υλοποίησης λύσεων, καθώς και οι τεχνικές υπηρεσίες των εταιρειών του Ομίλου Quest και πιο συγκεκριμένα της Uni Systems και της Info Quest Technologies, επενδύουν σημαντικά σε τεχνολογία και διαθέτουν ένα

πλήθος πιστοποιημένων μηχανικών, με την υψηλή τεχνολογική εξειδίκευση που προσφέρουν οι σημαντικότερες εταιρείες τεχνολογίας παγκοσμίως, μέσω εκπαιδύσεων σε Ελλάδα και εξωτερικό.

Η Uni Systems, ως εταιρεία παροχής υπηρεσιών στην ολοκλήρωση λύσεων πληροφορικής, αντλεί την τεχνολογία της από 230 και περισσότερους εξειδικευμένους μηχανικούς που απασχολεί στις Τεχνικές της Διευθύνσεις, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας. Οι Τεχνικές Υπηρεσίες που προσφέρει η εταιρεία καλύπτουν όλα τα στάδια, ξεκινώντας από το σχεδιασμό των λύσεων, έως και την υποστήριξη του Πελάτη μετά την υλοποίηση του έργου.

Κατά το 2015, οι μηχανικοί της Uni Systems έλαβαν 107 νέες πιστοποιήσεις, ενώ συνολικά διαθέτουν 577 πιστοποιήσεις με κύρια πεδία εστίασης στις τεχνολογίες:

- Προϊόντα hardware (HP, IBM, Cisco, Dell EMC, Unisys και πολλών άλλων κατασκευαστών)
- Software πλατφόρμες (Citrix, Genesys, Imprivata, ISACA, Linux, Microsoft, NetApp, Symantec, VMware και πολλές άλλες)

- Πλατφόρμες εφαρμογών (Java, Oracle, SAP, Siebel, TOGAF, IBM DB2, CompTIA A+, MS SQL, Peoplesoft, MS SharePoint και άλλες)

- Project Management (PRINCE2, ScrumMaster)

Η Info Quest Technologies διαθέτει ομάδα εξειδικευμένων μηχανικών, που παρέχουν υπηρεσίες σχεδίασης και υλοποίησης λύσεων τεχνολογίας για μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επιπλέον, 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 32 άτομα, είναι εξουσιοδοτημένο και πιστοποιημένο από τους μεγαλύτερους διεθνείς κατασκευαστές - Apple, HP, Lenovo-, ενώ παρέχει υποστήριξη σε πλήθος προϊόντων -περιφερειακά, δίσκους, μνήμες κλπ- μιας πληθώρας κατασκευαστών. Όλες οι επισκευές γίνονται με βάση τις διαδικασίες και τις προδιαγραφές του κάθε

κατασκευαστή και με χρήση μόνο εγκεκριμένων και επώνυμων ανταλλακτικών. Το 2015 στο Κέντρο Τεχνικής Εξυπηρέτησης της Info Quest Technologies πραγματοποιήθηκαν συνολικά 46.588 επισκευές προϊόντων πληροφορικής. Η αξιοπιστία και η ταχύτητα απόκρισης των Τεχνικών Υπηρεσιών της Info Quest Technologies έχουν κερδίσει επανειλημμένα διακρίσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Το 2015 οι μηχανικοί που απασχολούνται στην Info Quest Technologies έλαβαν 23 νέες πιστοποιήσεις. Συνολικά οι πιστοποιήσεις των μηχανικών της εταιρείας ξεπερνούν τις 160, με κύρια πεδία τεχνολογίας τις πλατφόρμες της Microsoft, Apple, Kentico, HP, Symantec & Citrix.

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest κυριαρχούν στις αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται. Συγκεκριμένα, 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, με αποτέλεσμα να αποτελεί μία από τις πλέον αξιόπιστες και αποδοτικές επιλογές των κορυφαίων κατασκευαστών, όταν αναζητούν συνεργάτη για την ελληνική αγορά και συγχρόνως τον πλέον αξιόπιστο προμηθευτή για τους πελάτες της.

Η Uni Systems εξελισσόμενη διαρκώς, σήμερα βρίσκεται στην κορυφή της αγοράς Πληροφορικής στην Ελλάδα, διατηρώντας μεγάλο μερίδιο στον Τραπεζικό και Χρηματοοικονομικό τομέα, καθώς και στον Δημόσιο, ενώ πελάτες της είναι όλοι οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι της εγχώριας αγοράς και ιδιωτικές επιχειρήσεις που βρίσκονται στις 500 μεγαλύτερες της ελληνικής αγοράς Σύμφωνα με μεγάλο διεθνή οίκο αναλύσεων, για την περίοδο 2014-2015 η Uni Systems κατέχει την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά στον τομέα της παροχής υπηρεσιών (IT Services) διατηρώντας το 9,7% της συνολικής αγοράς. Τα αποτελέσματα της iSquare αξιολογούνται τριμηνιαία,

εξαμηνιαία και ετήσια. Ο τριμηνιαίος έλεγχος εξασφαλίζει τη δυνατότητα για διορθωτικές κινήσεις και για αντιμετώπιση των όποιων συνθηκών και αλλαγών της υφιστάμενης κατάστασης. Οι διαδικασίες αξιολόγησης περιλαμβάνουν αναφορές από τα τμήματα της εταιρείας για την επίτευξη των στόχων συνολικά αλλά και ανά συνεργάτη μεταπωλητή, ανά οικογένεια προϊόντων σε τζίρο και τεμάχια. Επιπρόσθετα συντάσσεται αναφορά για την αξιολόγηση των ενεργειών επικοινωνίας και για την αποτελεσματικότητα από πλευράς πωλήσεων και branding. Οι στόχοι που ορίζει η εταιρεία, ο Όμιλος αλλά και η Apple είναι εσωτερικοί. Επιπλέον ειδικές κλαδικές μελέτες λαμβάνονται υπόψη για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων. Για το 2015 η iSquare ξεπέρασε τον εσωτερικό εταιρικό στόχο που είχε θέσει κατά 63,2% σε σχέση με το προηγούμενο οικονομικό έτος από πλευράς τζίρου.

Τέλος, η ACS παραμένει και το 2015 ηγέτιδα στην αγορά των ταχυμεταφορών, διατηρώντας τη διαφορά της από τους ανταγωνιστές της και παράλληλα επέτυχε αύξηση του μεριδίου της στην αγορά των απλών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ουσιαστικό θέμα

Προκειμένου να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της αγοράς, οι οποίες διαμορφώνονται βάσει πολυσχιδών οικονομικών και τεχνολογικών πλαισίων αναλόγως των διαφορετικών αγορών όπου υπάρχει δραστηριοποίηση, ο Όμιλος συνεχώς αναπτύσσει νέες λύσεις και υπηρεσίες. Το ευρύ χαρτοφυλάκιο νέων λύσεων και υπηρεσιών αναπτύσσεται είτε εσωτερικά, είτε προκύπτει μέσω συνεργασιών.

Αυτή η συνεχής εξέλιξη έχει ως αποτέλεσμα τη διαρκή βελτίωση προς όφελος των πελατών, την προσαρμογή στις εξελίξεις της τεχνολογίας, τη διαφοροποίηση από τον ανταγωνισμό, τη δημιουργία εικόνας πρωτοπόρας εταιρείας, την επέκταση σε νέες αγορές, την αντιμετώπιση καίριων αναγκών των πελατών και τη διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά.

Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Ο Όμιλος Quest έχοντας θέσει ως στρατηγική προτεραιότητα την καινοτομία και εξέλιξη υπηρεσιών και προϊόντων, έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την υποστήριξη και περαιτέρω προώθηση του σημαντικού αυτού θέματος. Όπως περιγράφεται στο ουσιαστικό θέμα «Διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά» ο Όμιλος έχει δημιουργήσει Διεταιρική

ομάδα Business Development, που διερευνά συστηματικά τις εξελίξεις της αγοράς, επενδύει στο σχεδιασμό νέων προϊόντων/υπηρεσιών και δίνει κίνητρα στους εργαζομένους του να καταθέτουν ιδέες. Στη συνέχεια παρουσιάζεται ο τρόπος διαχείρισης της καινοτομίας και της εξέλιξης προϊόντων και υπηρεσιών για κάθε εταιρεία ξεχωριστά.

Info Quest Technologies

Προσηλωμένη στο όραμά της να συνδέει τις καινοτόμες τεχνολογίες της Πληροφορικής 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 σήμερα καλύπτουν τους τομείς:

Cloud Computing

Η Info Quest Technologies έχει επενδύσει σημαντικά στην ταχέως αναπτυσσόμενη αγορά του Cloud, έχοντας υλοποιήσει ένα ολοκληρωμένο οικοσύστημα παροχής υπηρεσιών, το οποίο περιλαμβάνει κορυφαίους διεθνείς παρόχους, εξειδικευμένους συμβούλους σε λύσεις Software, Infrastructure & Platform as a Service (SaaS, IaaS & PaaS) και εκπαιδευμένους συνεργάτες. Παράλληλα αναπτύσσει το www.QuestionCloud.com, μία πλατφόρμα on-line διάθεσης, παραμετροποίησης και αυτοματοποιημένης τιμολόγησης Cloud υπηρεσιών, παρέχοντας στους πελάτες της έναν ολοκληρωμένο, αλλά ταυτόχρονα απλό και αποτελεσματικό τρόπο να επιλέξουν, να προμηθευτούν, να διαχειριστούν και να αξιοποιήσουν τις κορυφαίες λύσεις cloud της διεθνούς αγοράς.

Cloud ERP

Με στόχο τη διεύρυνση σε λύσεις Cloud για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, η εταιρεία επενδύει στην ανάπτυξη μίας Cloud ERP / POS λύσης. Η λύση στη βασική της μορφή, αναμένεται να βρει βέλτιστη εφαρμογή σε μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις, αποτελώντας ιδανική αντικατάσταση ταμειακών μηχανών και παλαιότερων συστημάτων, δίνοντας στους επιχειρηματίες τη δυνατότητα να εξυπηρετήσουν καλύτερα τους πελάτες τους και να έχουν στη διάθεσή τους πολύτιμα στοιχεία για την επιχείρησή τους.

Υπηρεσίες / POS Production

Αξιοποιώντας την επένδυση του Ομίλου στην εξειδικευμένη εταιρεία Cardlink, και με δεδομένη την εμπειρία σε παραγωγή συστημάτων, η εταιρεία δημιούργησε μία ολοκληρωμένη

Η εταιρεία επιδιώκει να αποτελέσει τον μεγαλύτερο κόμβο Cloud λύσεων της αγοράς, συνδέοντας παρόχους Cloud Υπηρεσιών και εφαρμογών με τους μεταπωλητές και τους πελάτες. Μία εκτενής γκάμα από λύσεις είναι ήδη διαθέσιμη στο marketplace - Softlayer, Microsoft, Symantec, μεταξύ αυτών – και στους στόχους της εταιρείας είναι η συστηματική διεύρυνση αυτής. Οι λύσεις Cloud απευθύνονται σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής αγοράς - μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις- και παραμετροποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις και μέγεθος κάθε επιχείρησης. Σήμερα παρέχονται κυρίως μέσω των εξειδικευμένων συνεργατών (VARs) της εταιρείας, ενώ όταν η πλατφόρμα είναι πλήρως λειτουργική, η πρόσβαση, επιλογή και αγορά των λύσεων θα μπορεί να γίνεται και απευθείας από τους τελικούς πελάτες.

Η επικύρωση και θετική αξιολόγηση της λύσης, θα ακολουθεί από μία σειρά ενεργειών, με στόχο την εμπορική διάθεση της λύσης στο τέλος του 2016.

Αξίζει να επισημανθεί ότι οποιαδήποτε κρατική πρωτοβουλία προς την κατεύθυνση της αποϋλοποίησης των φορολογικών μηχανισμών και της διασύνδεσης online με τις οικονομικές υπηρεσίες θα δώσει σημαντική ώθηση στο εγχείρημα.

γραμμή παραγωγής, σύμφωνα με τις αυστηρότατες διεθνείς προδιαγραφές και πιστοποιήθηκε για την παραγωγή POS συσκευών.

Uni Systems

Δέσμευση της Uni Systems είναι να βρίσκεται μπροστά από τις εξελίξεις στο μεταβαλλόμενο τεχνολογικό περιβάλλον, εξυπηρετώντας τους πελάτες της με καινοτόμες λύσεις οι οποίες παρέχουν ολιστική προσέγγιση στις ανάγκες τους. Στο πλαίσιο της συνεχούς διεύρυνσης του χαρτοφυλακίου λύσεων / υπηρεσιών, της εξέλιξης της εταιρείας και της βέλτιστης προσαρμογής στο δυναμικό τεχνολογικό

περιβάλλον, αναζητούνται νέες συνεργασίες με προμηθευτικούς οίκους με στόχο τη διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά και την περαιτέρω επέκταση σε αυτή. Οι νέες λύσεις που ακολουθούν αφορούν κατά βάση στη σύναψη νέων συνεργασιών με προμηθευτές, είτε στην ανανέωση υφιστάμενων συνεργασιών με νέες λύσεις.

• Λύση mobility

• Λύση Mail Collaboration

• Λύση Διαχείρισης Βαρδιών

• Λύση Ψηφιακής Υπογραφής

• Λύσεις Ανοικτού Κώδικα

• Υπηρεσίες DevOps

• Λύσεις Μουσείων

• Λύσεις Data Center Automation, Automated Testing, Monitoring, Application Delivery

• Λύσεις Διαδραστικής Ψηφιακής Σήμανσης

• Λύσεις ενορχήστρωσης της πολιτικής δικτυακής ασφάλειας

• Λύσεις Data Center Automation, Automated Testing, Monitoring, Application Delivery

iSquare

Η iSquare καινοτομεί με υπηρεσίες που προσφέρει στον τελικό καταναλωτή αλλά και σε κάθετες αγορές. Στρατηγική εστίαση της εταιρείας είναι ο χώρος της εκπαίδευσης, όπου συστηματικά διερευνά και προτείνει εργαλεία, μεθόδους και περιεχόμενο, που κάνουν την εκπαίδευση πιο διαδραστική και ουσιαστική. Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2015 χρηματοδότησε το Κέντρο Ερευνών του Πανεπιστημίου Πειραιά και πραγματοποίησε έρευνα σχετικά

• **11 σχολεία & 62 Τμήματα**

• **Μαθητές: 1.172**

με την αξιολόγηση της μαθησιακής εμπειρίας στη σχολική τάξη με την προσέγγιση «1-1 iPad» σε 11 σχολεία στην Ελλάδα. Σύμφωνα με το Τμήμα Ψηφιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Πειραιά, η έρευνα αυτή είναι η τρίτη πιο εκτενής έρευνα διεθνώς για τη χρήση 1-1 iPad, αναφορικά με τον αριθμό σχολείων, μαθητών, γονέων και εκπαιδευτικών που συμμετείχαν. Πιο συγκεκριμένα, έλαβαν μέρος στην έρευνα:

• **Γονείς: 424 (68% μητέρες)**

• **Εκπαιδευτικοί: 53**

Η έρευνα αυτή και με τα θετικά αποτελέσματά της επιδρά στη διάδοση και την ενθάρρυνση των συσκευών iPad στην εκπαιδευτική διαδικασία σε ακόμα μεγαλύτερο αριθμό σχολείων.

ACS

Στην ACS εδώ και πολλά χρόνια γίνονται σημαντικές ενέργειες για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και τη βελτίωση υφιστάμενων. Από το 2011 η ACS έχει θεσμοθετήσει ξεχωριστή Διεύθυνση, Business Development, ώστε να επιτυγχάνεται το μέγιστο δυνατό όφελος. Υπάρχει συνεχής παρακολούθηση των

τεκταινόμενων της αγοράς 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 το 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 άνοιγμα σε νέες αγορές**

• **Η αναβάθμιση του τρόπου λειτουργίας της εταιρείας και ειδικά σε θέματα αυτοματισμών και ποιότητας των υπηρεσιών & η συνεχής αναβάθμιση-βελτίωση των μηχανογραφικών εφαρμογών και της εσωτερικής οργάνωσης**

Τα σημαντικότερα προϊόντα και υπηρεσίες που αναπτύσσει η εταιρεία την περίοδο του απολογισμού 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. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι τα νέα σημεία παράδοσης και παραλαβής αποστολών ACS Smart Points που ανέπτυξε η εταιρεία κατά το 2015 με στόχο την έναρξη στο 2016 σε πρατήρια Shell και η web mobile εφαρμογή

ανακατεύθυνσης αποστολών ACS ReDirect. Βασικός στόχος της εταιρείας για την επόμενη 3ετία (2016-2018) είναι η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από την εξυπηρέτηση του παραλήπτη και όχι απαραίτητα του τιμολογούμενου πελάτη. Επίσης, η ACS έχει αναπτύξει τις ακόλουθες καινοτόμες λύσεις, με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών της: 3 on-line λύσεις για Επιχειρήσεις, Κάρτα εκπώσεων για Επαγγελματίες και Ιδιώτες (ACS Member), 2 on-line λύσεις για Ιδιώτες με web και mobile εφαρμογές, καθώς και 1 λύση αποστολής / παραλαβής αποστολών από τα σημεία ACS Smart Points.

Εκτιμώμενη επίδραση νέων υπηρεσιών για την ACS σε βάθος τριετίας

Υπηρεσία	Στόχος Εξυπηρέτησης	Στόχος 3ετίας (%)	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) 10-20% (Courier)	ACS (new business)	Διατήρηση / Προσέλκυση νέων πελατών
Υποστηρικτικές εφαρμογές ABP Post	Παραλήπτης & Πελάτης		ACS	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

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Συνολικά για τον Όμιλο, οι μηχανισμοί αξιολόγησης νέων λύσεων / υπηρεσιών είναι κατά βάση ποιοτικοί, δηλαδή αξιοπιστία και επιτυχής ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών, ενώ μακροπρόθεσμα αφορούν σε ποσοτικούς μηχανισμούς, όπως η αύξηση των πωλήσεων. Σε αρκετές περιπτώσεις το

ενδιαφέρον των πελατών για τις νέες λύσεις/υπηρεσίες είναι άμεσο και απτό. Η συνεχής επένδυση σε τεχνογνωσία και οι συστηματικές εκπαιδεύσεις των εργαζομένων του Ομίλου εγγυώνται τη δυνατότητα ταχύτερης αξιοποίησης των νέων λύσεων προς όφελος των πελατών των εταιρειών του.

Προστασία των προσωπικών δεδομένων

Ουσιαστικό θέμα

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζονται οι εταιρείες του Ομίλου, αποτελεί στοιχειώδη απαίτηση και ένα σημαντικό δικαίωμα της σύγχρονης εποχής, που είναι η ιδιωτικότητα.

Οι εταιρείες του Ομίλου διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα του προσωπικού τους, των πελατών τους και των μετόχων της μητρικής εταιρείας. Αυτά τα ενδιαφερόμενα μέρη θεωρούν

σχεδόν αυτονόητο το γεγονός ότι τα προσωπικά δεδομένα που εμπιστεύονται στις εταιρείες, λόγω των συναλλαγών τους και της σχέσης τους με αυτές, δεν διαρρέουν σε τρίτους και δεν χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους των εταιρειών, πέραν της απαραίτητης χρήσης για τις συναλλαγές. Οποιαδήποτε διαρροή ή κακή χρήση προσωπικών δεδομένων πελατών θα έπληττε σημαντικά την αξιοπιστία και τη φήμη της εταιρείας που διέπραξε το σφάλμα αλλά και όλου του Ομίλου.

Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

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, 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

έλεγχου. Ο Διευθυντής Ασφάλειας Πληροφοριών έχει την ευθύνη ανάπτυξης, εφαρμογής και αναθεώρησης της Πολιτικής και των αντίστοιχων διαδικασιών. Το σύνολο Πολιτικών και διαδικασιών είναι διαθέσιμες σε όλο το προσωπικό και δίνουν τις κατευθυντήριες γραμμές και τη μέθοδο εργασίας όταν πρέπει για οποιαδήποτε λόγο να γίνει αποθήκευση ή χρήση προσωπικών δεδομένων. Επίσης γίνονται τακτικές εκπαιδεύσεις και ενημερώσεις των εργαζομένων που διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα. Διενεργούνται τακτικά εσωτερικές επιθεωρήσεις για τον έλεγχο της τήρησης των Πολιτικών και διαδικασιών ασφάλειας σε εταιρικό επίπεδο.

Uni Systems

Ειδικότερα η Uni Systems, 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 διασφαλίσει την προστασία των δεδομένων των πελατών, η εταιρεία χρησιμοποιεί τους παρακάτω πρόσθετους μηχανισμούς:

- Δημιουργία τμήματος Ασφαλείας, του οποίου ηγείται ο Υπεύθυνος Ασφαλείας, το οποίο μελετά τις απαιτήσεις σε ασφάλεια του εκάστοτε έργου και καθοδηγεί ανάλογα τις ομάδες ανάπτυξης λογισμικού και συστημάτων.

- Υιοθέτηση υποδομών και εργαλείων, τα οποία προστατεύουν τόσο τα εταιρικά δεδομένα όσο και τα δεδομένα πελατών.
- Διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων για τον έλεγχο της τήρησης των Πολιτικών και διαδικασιών ασφάλειας σε επίπεδο έργου.
- Ο Υπεύθυνος Ασφάλειας προβαίνει περιοδικά σε αξιολογήσεις κινδύνου διαρροών των ευαίσθητων πληροφοριών (εταιρικών ή πελατών) και προβαίνει σε ένα προτεινόμενο πλάνο για τη συνεχή βελτίωση του υφιστάμενου συστήματος ασφάλειας πληροφοριών.

ACS

Η ACS, λόγω της φύσης της εργασίας της, έχει αναπτύξει επιπλέον ένα πλέγμα πολιτικών, διαδικασιών και οδηγιών, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί στις καθημερινές διαδικασίες διασφαλίζοντας έτσι, στο έπακρο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των πελατών και των χρηστών των εφαρμογών της. Προκειμένου να διασφαλίσει την προστασία των δεδομένων των πελατών, κυρίως πελατολόγια για τη δημιουργία

αποστολών προς διακίνηση και παράδοση, έχει αναπτύξει και χρησιμοποιεί τους παρακάτω πρόσθετους μηχανισμούς:

- Λειτουργία τμήματος, του οποίου ηγείται ο διευθυντής μηχανογράφησης και ελέγχεται από τον διευθυντή ασφαλείας, ο οποίος μελετά τις απαιτήσεις σε ασφάλεια του εκάστοτε έργου και καθοδηγεί ανάλογα τις ομάδες επεξεργασίας των δεδομένων.

- Χρήση κρυπτογράφησης σε εισερχόμενα αρχεία πελατών και σε όλους τους υπολογιστές που έχουν πρόσβαση σε ευαίσθητα δεδομένα.

- Υιοθέτηση διαδικασίας διαχείρισης εξοπλισμού και διαγραφής ηλεκτρονικών δεδομένων.

- Υιοθέτηση διαδικασίας διαχείρισης περιστατικών διαρροής ηλεκτρονικών δεδομένων.

Επίσης εφαρμόζονται οι εξής ειδικές πολιτικές και διαδικασίες:

- Πολιτική ασφάλειας μεταφορών.

- Πολιτική διασφάλισης του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

- Πολιτική προστασίας του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

- Πολιτική ασφάλειας των ταχυδρομικών υπηρεσιών.

- Πολιτική διασφάλισης της εχεμύθειας.

- Πολιτική άρσης του απορρήτου των επικοινωνιών.

- Διαδικασία Αποτίμησης πληροφοριακού κινδύνου.

- Διαδικασία Διαγραφής Δεδομένων.

- Διαδικασία Ασφάλειας διαχείρισης εικόνων.

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

- Σε όλες τις εταιρείες λειτουργεί μηχανισμός καταγραφής συμβάντων παραβίασης προσωπικών δεδομένων.

- Διενεργούνται τακτικές επιθεωρήσεις από τη Διεύθυνση Ασφάλειας, 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.

Πιστοποιήσεις

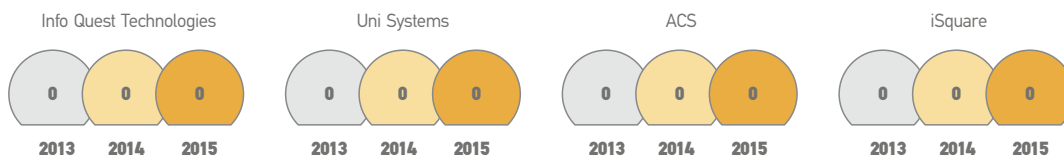
Η Uni Systems είναι πιστοποιημένη με ISO 27001:2013 για μια σειρά κρίσιμων από άποψη ασφάλειας υπηρεσιών της και συγκεκριμένα το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης είναι το παρακάτω:

- Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους που αφορούν σε παροχή Υποδομών ως Υπηρεσία (Infrastructure as a Service- IaaS), Πλατφόρμας ως Υπηρεσία (Platform as a Service- PaaS) και Λογισμικού ως Υπηρεσία (Software as a Service- SaaS).

- Υπηρεσίες Φιλοξενίας για Πληροφοριακά και Τηλεπικοινωνιακά Συστήματα και Παροχή Επανδρωμένων Χώρων Εργασίας Υψηλής Διαθεσιμότητας στο Κέντρο Δεδομένων της εταιρείας.

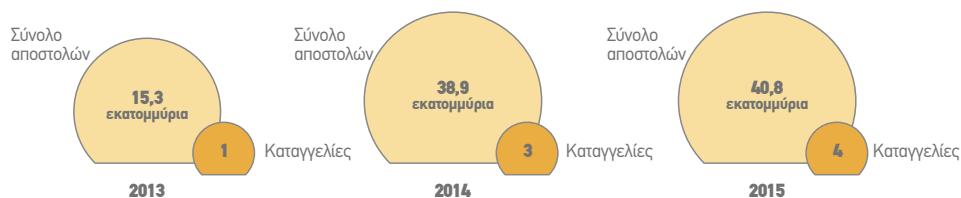
- Εξειδικευμένες Υπηρεσίες που αφορούν στο Σχεδιασμό, Εγκατάσταση, Διαχείριση και Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών.

Αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών διαρροής ή κακής χρήσης προσωπικών δεδομένων πελατών



Περιλαμβάνεται το σύνολο των καταγγελιών είτε από ρυθμιστικές αρχές είτε από αλλού.

Αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης αποστολών κατά τη διακίνηση (αφορά μόνο στην ACS)



Ο αριθμός των τεκμηριωμένων καταγγελιών θεωρείται αμελητέος σε σύγκριση με το σύνολο των αποστολών, ενώ δεν πιστοποιείται η ευθύνη της ACS σε αυτές.

Η αύξηση του αριθμού τεκμηριωμένων καταγγελιών που παρατηρείται στα έτη 2014 και 2015, οφείλεται τόσο στη

σημαντική αύξηση των αποστολών, όσο και στην επέκταση της δραστηριότητας στις ταχυδρομικές υπηρεσίες, όπου δεν υπάρχει πιστοποίηση παράδοσης. Περιλαμβάνεται το σύνολο των καταγγελιών είτε από ρυθμιστικές αρχές είτε από αλλού. Ως παραβίαση απορρήτου θεωρήθηκε ο ανοιχτός φάκελος.

Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών / Αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών-συνεργατών βάσει της φήμης και της εικόνας τους

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest αποτελούν μέρος της μακριάς εφοδιαστικής αλυσίδας προϊόντων και υπηρεσιών που συνδέει τον κατασκευαστή με τον πελάτη. Ως συνέπεια αυτού, η ποιότητα, η αξιοπιστία και η υποστήριξη αυτών των προϊόντων και υπηρεσιών επηρεάζονται από την ικανότητα των προμηθευτών η και των συνεργατών να ανταποκριθούν με επιτυχία στις προδιαγραφές που θέτουν οι εταιρείες του Ομίλου. Ο Όμιλος αντιμετωπίζει τους προμηθευτές του ως κεφάλαιο και πηγή τεχνογνωσίας και στοχεύει στην ανάπτυξη αμοιβαίας επωφελούς συνεργασίας ώστε να διασφαλίζει καλά επιχειρηματικά αποτελέσματα σε σταθερή και μόνιμη βάση με σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη. Οποιαδήποτε αστοχία στην

επιλογή και την αξιολόγηση προμηθευτών / συνεργατών είναι δυνατόν να οδηγήσει σε δυσαρέσκεια πελατών, μειωμένα έσοδα και να έχει συνέπειες στη φήμη και την αξιοπιστία των εταιρειών.

Οι πρακτικές προμηθειών έχουν σημαντικές επιδράσεις στις εταιρείες Info Quest Technologies & Uni Systems, λόγω της φύσης της δραστηριότητάς τους, που περιλαμβάνει συνεργασία με μεγάλο αριθμό προμηθευτών. Η iSquare έχει ως σχεδόν αποκλειστικό προμηθευτή την Apple, ενώ η ACS κυρίως προσφέρει αποκλειστικά υπηρεσίες, για αυτό και η επίδραση του συγκεκριμένου θέματος είναι χαμηλή.

Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Προκειμένου να διασφαλιστούν οι εταιρείες του Ομίλου, έχουν δημιουργηθεί Πολιτικές που προσδιορίζουν τη σχέση των εταιρειών με τους προμηθευτές και συνεργάτες τους, καθώς και Διαδικασίες για την επιλογή και την ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών και συνεργατών, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008. Οι Διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν κριτήρια

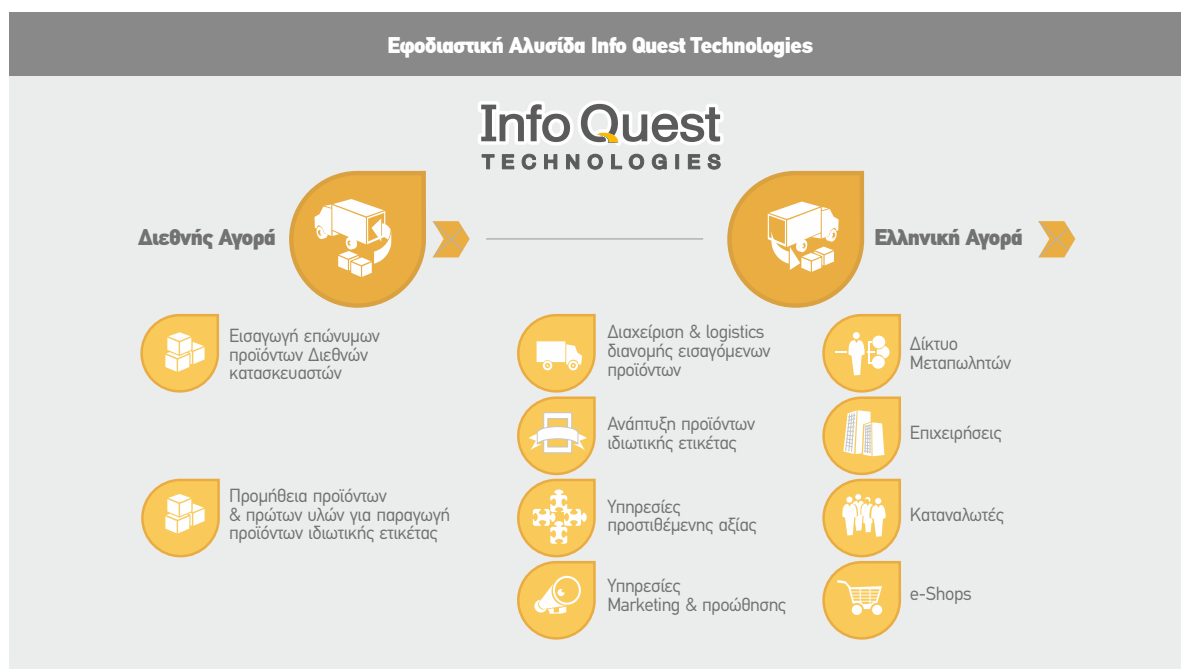
ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και φήμης και θέσης του προμηθευτή στην αντίστοιχη αγορά. Η Διαδικασία Αξιολόγησης περιλαμβάνει, επίσης, τρόπους χειρισμού σε περιπτώσεις χαμηλής αξιολόγησης (βελτίωση απόδοσης ή διακοπή συνεργασίας).

Info Quest Technologies

Η Info Quest Technologies έχει εδραιωθεί ως η μεγαλύτερη πύλη μεταφοράς τεχνογνωσίας στην Ελλάδα, δημιουργώντας αξία σε όλη την αλυσίδα διανομής, από τον κατασκευαστή, έως τον τελικό πελάτη.

Η εταιρεία συνεργάζεται με περισσότερους από 60 διεθνείς οίκους / κατασκευαστές. Η εμπορική διεύθυνση, καλλιεργώντας άριστες σχέσεις με προμηθευτές και πελάτες, μελετώντας τις εξελίξεις της διεθνούς αγοράς και αξιοποιώντας συστήματα Business Intelligence, ERP & Forecasting, εξασφαλίζει την απρόσκοπτη διάθεση όλων των προϊόντων που εμπορεύεται,

ενώ εξελιγμένα συστήματα και δομές εξυπηρέτησης, εξασφαλίζουν τη σωστή διακίνηση αγαθών και πληροφοριών και την κάλυψη της ζήτησης. Περισσότερα από 7.000 προϊόντα διακινούνται καθημερινά από το Logistics Center της εταιρείας σε περισσότερους από 700 προορισμούς σε όλη την Ελλάδα, με πολλαπλές επιλογές διακίνησης και χρόνου παράδοσης (ακόμη και αυθημερόν), ενώ περισσότεροι από 4.500 συνεργάτες του δικτύου διανομής τιμολογούνται κάθε μήνα, εξυπηρετώντας με τη σειρά τους κάθε πελάτη τους.



Η λειτουργία της Info Quest Technologies βασίζεται σε ένα σύνολο Πολιτικών και Διαδικασιών που ακολουθεί την κατεύθυνση της επιλογής και αξιολόγησης προμηθευτών σύμφωνα με συγκεκριμένες προδιαγραφές.

Τα κριτήρια ένταξης για έναν νέο προμηθευτή είναι τα ακόλουθα:

- Γενική παρουσία στην αγορά - επιχειρηματική νοοτροπία,

φήμη, έτη λειτουργίας, κερδοφορία και οικονομική θέση διαχρονικά, καθώς και το μερίδιο αγοράς στην παγκόσμια και ελληνική αγορά.

- Ποιότητα παρεχόμενων προϊόντων-υπηρεσιών

- Τιμολογιακή πολιτική

- Πολιτική παράδοσης (Logistics)

- Υποστήριξη μετά την πώληση

Uni Systems

Οι μορφές συνεργασίας που μπορεί να έχει η Uni Systems είναι οι εξής:

- Προμηθευτές τεχνολογικών προϊόντων που ενσωματώνονται στις λύσεις που προσφέρει η εταιρεία.

- Προμηθευτές αδειών χρήσης λογισμικού

- Προμηθευτές εφαρμογών λογισμικού πάνω στις οποίες γίνεται περαιτέρω ανάπτυξη με στόχο να ικανοποιούν οι εφαρμογές αυτές συγκεκριμένες και εξατομικευμένες ανάγκες του πελάτη και να ενσωματώνονται αξιόπιστα στις υποδομές του

- Συνεργάτες (ιδιώτες ή εταιρείες) που εντάσσονται στις ομάδες έργου για ανάπτυξη λογισμικού

- Πάροχοι υπηρεσιών εκπαίδευσης

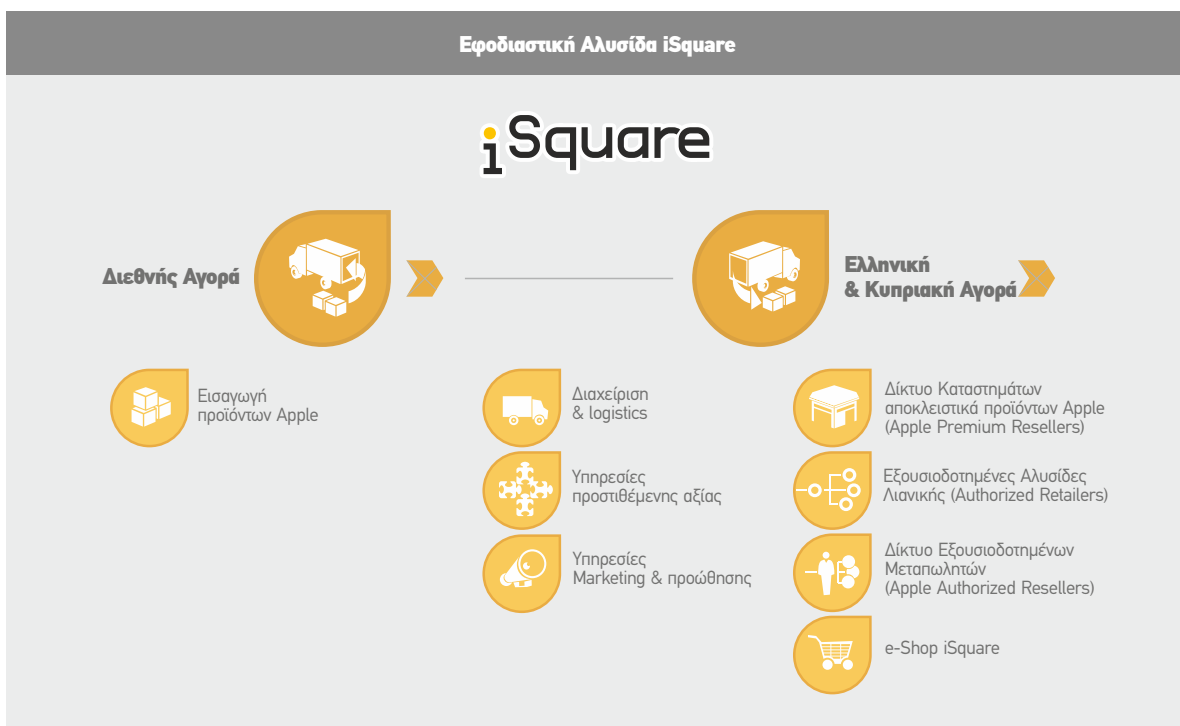
- Πάροχοι υποδομών της εταιρείας.

Η Uni Systems προκειμένου να διασφαλίσει ότι οι προμηθευτές και συνεργάτες παρέχουν υψηλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες, σύμφωνα με τα πρότυπα και τις προδιαγραφές της, τους αξιολογεί, τόσο πριν την έναρξη της συνεργασίας, όσο και σε ετήσια βάση χρησιμοποιώντας αντικειμενικά κριτήρια και μετρήσιμες μεθόδους αξιολόγησης της απόδοσής τους.

iSquare

Η iSquare, ως επίσημος διανομέας των προϊόντων Apple σε Ελλάδα και Κύπρο, προμηθεύεται τα προϊόντα που εμπορεύεται απευθείας από την Apple. Στη συνέχεια διαθέτει τα προϊόντα αυτά στις αγορές Ελλάδας και Κύπρου, μέσω εκτεταμένου

δικτύου πωλήσεων με πλήρη γεωγραφική κάλυψη. Το δίκτυο πωλήσεων της περιλαμβάνει τους Apple Premium Resellers, Apple Authorised Retailers, Apple Authorised Resellers, καθώς και το ηλεκτρονικό της κατάστημα.



Οι λοιποί προμηθευτές της εταιρείας δεν ξεπερνούν αθροιστικά το 1% του κύκλου εργασιών της και δεν επηρεάζουν τα αποτελέσματα και τη λειτουργία της.

ACS

Η ACS ακολουθεί τις Ομιλικές διαδικασίες επιλογής και αξιολόγησης των προμηθευτών. Με δεδομένο το αντικείμενο της εταιρείας, οι προμηθευτές αφορούν σε εξοπλισμό και τεχνικές υποδομές, που συμβάλλουν στην περαιτέρω

βελτιστοποίηση, αυτοματοποίηση και εξοικονόμηση κόστους, για τη λειτουργία της εταιρείας. Το πλήθος των προμηθευτών είναι περιορισμένο και σε σημαντικό βαθμό σταθερό.

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Η μεθοδολογία επιλογής και αξιολόγησης που εφαρμόζουν οι εταιρείες έχει οδηγήσει σε εξαιρετικές και μακροχρόνιες συνεργασίες στις περισσότερες των περιπτώσεων. Οι περιπτώσεις προμηθευτών / συνεργατών με μη αποδεκτές βαθμολογίες αξιολόγησης είναι ελάχιστες και δεν μπορούν να επηρεάσουν τη λειτουργία ή τα αποτελέσματα των εταιρειών.

Οι εταιρείες επιλέγουν καταξιωμένους προμηθευτές προϊόντων, με καλή φήμη στην παγκόσμια αγορά και ισχυρή προσήλωση στις καλές εργασιακές πρακτικές, τόσο των εταιρειών τους, όσο και των προμηθευτών τους. Οι προμηθευτές υπηρεσιών επιλέγονται επίσης και με το κριτήριο της καλής φήμης και της καταξίωσής τους στην αντίστοιχη αγορά.

Info Quest Technologies

Η εταιρεία διαθέτει πολλαπλούς μηχανισμούς αξιολόγησης των προμηθευτών, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται το βέλτιστο αποτέλεσμα:

- Καθημερινή παρακολούθηση και αξιολόγηση
- Προγραμματισμένες συναντήσεις
- Επιθεωρήσεις καθ' όλη τη διάρκεια του έτους από τον Εσωτερικό Έλεγχο
- Εσωτερική επιθεώρηση σε ετήσια βάση
- Επιθεωρήσεις από τα στελέχη της εταιρείας στις εγκαταστάσεις προμηθευτών
- Επιθεωρήσεις από εξωτερικό φορέα Inspection (Φορέας SGS) στις εγκαταστάσεις προμηθευτών

Η τακτική αξιολόγηση προμηθευτών πραγματοποιείται σε ετήσια βάση, μέσω εξειδικευμένης εφαρμογής αξιολόγησης προμηθευτών, με χρήση δεικτών αξιολόγησης και κριτήρια. Η λίστα των αξιολογούμενων Προμηθευτών περιλαμβάνει τουλάχιστον προμηθευτές που καλύπτουν το 80% του συνόλου των εμπορικών αγορών με ελάχιστο 50 προμηθευτές, καθώς και προμηθευτές κρίσιμης σημασίας ανεξαρτήτως ποσού αγορών. Επιπλέον, η εταιρεία χρησιμοποιεί την εφαρμογή (QlikView) για την αξιοποίηση δεδομένων σχετικά με τη διαχείριση των προμηθευτών.

Αποτελέσματα τακτικής αξιολόγησης



Σημειώνεται ότι ετήσιο στόχο αποτελεί η αξιολόγηση των προμηθευτών που καλύπτουν το 80% του τζίρου της εταιρείας, ο οποίος και επιτεύχθηκε κατά 100% για το 2014 και 2015.

Επιπλέον ανά τριετία, όπως και το 2015, αξιολογείται το σύνολο των Προμηθευτών εμπορικών και μη καλύπτοντας το σύνολο της εταιρείας.

Ενέργειες βελτίωσης

Για το προσεχές διάστημα, έχουν σχεδιαστεί οι παρακάτω ενέργειες βελτίωσης:

- Θα σχεδιαστεί εντός του 2016 και θα εφαρμοστεί το 2017, κριτήριο σχετικά με τις εργασιακές πρακτικές των προμηθευτών που καλύπτουν το 70% του τζίρου, καθώς και για τους κρίσιμους υποστηρικτικούς προμηθευτές που καλύπτουν κυρίως θέματα Ασφάλειας κτιριακών εγκαταστάσεων και υποδομών, καθαριότητας και συντήρησης.
- Θα ολοκληρωθεί κατά το 2016 το ηλεκτρονικό σύστημα EDI

για την ηλεκτρονική διαχείριση τιμολογίων με σκοπό τη βελτίωση και την αποτελεσματική παρακολούθηση και διαχείριση των εγγραφών με τους προμηθευτές.

- Θα σχεδιασθούν οι προδιαγραφές για σύστημα EDI με σκοπό την ηλεκτρονική αποστολή των συνοδευτικών εγγραφών από τους προμηθευτές και την καταχώρηση στο σύστημα της εταιρείας. Με το εργαλείο αυτό, υπάρχει άμεση απεικόνιση της συνεργασίας με τους προμηθευτές καθώς και βελτίωση της ταχύτητας διαχείρισης σε όλα τα επίπεδα συνεργασίας.

Uni Systems

Η εταιρεία αξιολογεί το σύνολο των προμηθευτών της με βάση τα κριτήρια που έχει θεσπίσει, τα οποία αναφέρονται σε προηγούμενη ενότητα.

Επιπλέον, άλλα κριτήρια για την περίπτωση υπεργολάβων έργων, είναι τα ακόλουθα:

- Η γνώση και η εμπειρία της εταιρείας σε τεχνολογίες και υποδομές που απαιτεί το έργο
- Η διαθεσιμότητα ανθρώπινων πόρων ή υποδομών της εταιρείας στη χρονική στιγμή που απαιτεί το έργο
- Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου.

Σημαντικές υφιστάμενες και πιθανές αρνητικές επιδράσεις για τις εργασιακές πρακτικές στην εφοδιαστική αλυσίδα και ενέργειες που αναλήφθηκαν

Εντός του 2015 ο Όμιλος δεν προχώρησε σε αξιολόγηση των προμηθευτών του επί των εργασιακών πρακτικών που εφαρμόζουν και κατά συνέπεια δεν αναγνωρίστηκαν προμηθευτές με πιθανές αρνητικές επιδράσεις.

Για το 2016, ο Όμιλος έχει θέσει ως στόχο τη μελέτη, για την ενσωμάτωση κατά το 2017 στην αξιολόγηση των προμηθευτών, κριτήρια σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη και τις εργασιακές πρακτικές, σύμφωνα με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact) και τη Δημιουργία Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθειών. Η αξιολόγηση θα περιλαμβάνει:

- την αξιοκρατία και την κατά το δυνατόν αντικειμενική αξιολόγηση των εργαζομένων
- συνθήκες εργασιακής ασφάλειας (ανάλογα με τη φύση και το αντικείμενο των παρεχόμενων προϊόντων/υπηρεσιών)
- την εξάλειψη πάσης φύσεως διακρίσεων όπως φυλής, φύλου, θρησκευτικών πεποιθήσεων, κοκ. σεβασμό στην προσωπικότητα των εργαζομένων κλπ.
- Επιπλέον, θα ζητείται η διαβεβαίωση ότι στις όποιες δραστηριότητες των εν λόγω προμηθευτών / συνεργατών δεν απασχολούνται παιδιά και ότι δεν υιοθετούνται μορφές καταναγκαστικής εργασίας.

Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια

Ουσιαστικό θέμα

Ο Όμιλος Quest έχει πραγματοποιήσει μεγάλες επενδύσεις σε υποδομές Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT) σε όλα τα χρόνια της δράσης του, με βασικό σκοπό τη βελτίωση της παραγωγικότητας, τη μείωση του λειτουργικού κόστους και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Σήμερα, το σύνολο των δραστηριοτήτων των εταιρειών του Ομίλου αξιοποιεί

σύγχρονες ICT τεχνολογίες, η πλημμελής λειτουργία των οποίων μπορεί να επηρεάσει την αξιόπιστη παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και τα έσοδα και την καλή εικόνα των εταιρειών προς την αγορά. Καθίσταται λοιπόν ουσιώδους σημασίας η αδιάληπτη και απρόσκοπτη λειτουργία των ICT υποδομών.

Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Πολιτικές

Οι εταιρείες του Ομίλου λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των ICT υποδομών, καθώς και τη συνεχή διαθεσιμότητα και την ακεραιότητα των συστημάτων και πληροφοριών. Εφαρμόζεται με ακρίβεια η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών που έχει αναπτυχθεί και έχει στηριχθεί στο διεθνές πρότυπο ISO 27001: 2013, το οποίο καλύπτει το σύνολο των μέτρων προστασίας που λαμβάνονται, μεταξύ των οποίων

περιλαμβάνονται η προστασία εξοπλισμού, λογισμικού, δεδομένων, τηλεπικοινωνιών, η φυσική ασφάλεια, η ενημέρωση και εκπαίδευση προσωπικού, πολιτικές, διαδικασίες κ.λπ. Η Uni Systems είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με αυτό το πρότυπο, ενώ οι εταιρείες Info Quest Technologies, iSquare και ACS, ακολουθούν το πρότυπο χωρίς να έχουν πιστοποιηθεί.

Συν-εγκατάσταση στο Data Center

Η ασφάλεια των υποδομών, η επιχειρησιακή συνέχεια και η σταδιακή σύγκλιση των τεχνολογικών υποδομών των εταιρειών του Ομίλου αποτελεί στοιχείο μέγιστης προτεραιότητας και συνεχή στόχο για τον Όμιλο. Προς την κατεύθυνση αυτήν επιδιώκεται η σταδιακή ενοποίηση των υποδομών και ορισμένων κεντρικών εφαρμογών των εταιρειών του Ομίλου,

ώστε να επιτευχθούν βέλτιστα αποτελέσματα. Το 2015 υλοποιήθηκε η συν-εγκατάσταση (co-location) των ICT υποδομών του Ομίλου, στο σύγχρονο υψηλών προδιαγραφών Data Center της Uni Systems. Η συν-εγκατάσταση υλοποιήθηκε και ολοκληρώθηκε με απόλυτη επιτυχία, σύμφωνα με τον προγραμματισμό.

Μετά από σχετικές τεχνικοοικονομικές μελέτες πραγματοποιήθηκε η μετεγκατάσταση των Data Centers των εταιρειών στο κεντρικό Data Center της Uni Systems. Τα Primary Data Centers των εταιρειών ήταν:

- Info Quest Technologies: Αλ. Παντου 25-27
- Uni Systems: Λεωφ. Κηφισού 119, Αγ. Ι. Ρέντης
- ACS: Κρυονέρι (δύο Computer Rooms)

Στοιχεία Έργου

- Πραγματοποιήθηκε λεπτομερής καταγραφή σε όλα τα Data Centers. Ο εξοπλισμός ήταν εγκατεστημένος σε 21 Racks και το σύνολο του ξεπερνούσε τις 300 μονάδες (Servers, Storage & Network Equipment).
- Στο πλαίσιο της μετεγκατάστασης αποξηλώθηκε παλαιός και ενεργοβόρος εξοπλισμός. Έγινε προμήθεια νέων Racks με δυνατότητες διπλών Power Distribution Units για διασύνδεση σε εναλλακτικές πηγές ενέργειας καθώς και με συστήματα διαχείρισης και διανομής καλωδίων.
- Με το πέρας των ενεργειών αυτών ο συνολικός αριθμός των Racks προς μεταφορά μειώθηκε σε 14 (επτά λιγότερα).

Οφέλη για τις εταιρείες και τον Όμιλο

- Λειτουργία σε State of the Art Data Center με SLA 99,99% (ISO 27001)
- Αναβάθμιση της παρεχόμενης ασφάλειας τόσο για τον εξοπλισμό των εταιρειών όσο και για τα δεδομένα των εταιρειών και των πελατών τους
- 24x7x365 days έλεγχος και παρακολούθηση, λειτουργία, διαχείριση και υποστήριξη
- Κοινό MPLS Δίκτυο του Ομίλου, με πολλά σύγχρονα χαρακτηριστικά
- Backup links – Διπλές οδεύσεις – Οπτικά Links σε διαφορετικά Point of Presence
- Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας, μέσω ασφαλούς απομακρυσμένης πρόσβασης

Επιχειρησιακή συνέχεια

Στις εταιρείες του Ομίλου, διενεργείται ετήσια αποτίμηση επικινδυνότητας (Risk Assessment) και Business Impact Analysis (BIA). Γίνεται ενδελεχής ανάλυση όλων των συμβάντων ασφάλειας και λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα περιορισμού των κινδύνων. Όσον αφορά την εκπαίδευση, σχεδιάζεται ετήσιο πρόγραμμα security awareness για το προσωπικό.

Ευθύνη διαχείρισης

Η Uni Systems έχει αναλάβει την ευθύνη λειτουργίας των ICT υποδομών των εταιρειών, που είναι εγκατεστημένες στο Data Center της. Συγκεκριμένα έχει την ευθύνη για την εύρυθμη και συνεχή λειτουργία των servers και του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, την αδιάληπτη παροχή ρεύματος και ψύξης, την ασφάλεια του

Οι εγκαταστάσεις της Uni Systems στην περιοχή Ρέντη στεγάζουν ένα από τα μεγαλύτερα και πιο αξιόπιστα και ασφαλή Data Center στην Ελλάδα. Το Data Center αποτελείται από τις αίθουσες λειτουργίας των server, τον χώρο των UPS, καθώς και λοιπούς υποστηρικτικούς χώρους με αυστηρές προδιαγραφές ποιότητας και σχετικούς κανονισμούς (ISO 9001, ISO 27001).

- Δημιουργήθηκε ένα νέο MPLS δίκτυο με σύγχρονες προδιαγραφές και διπλές οδεύσεις για αδιάλειπτη λειτουργία, μέσω του οποίου διασυνδέονται όλα τα κτήρια του Ομίλου με το Data Center της Uni Systems καθώς και μεταξύ τους.
- Δημιουργήθηκαν βασικές Internet συνδέσεις ανά κτήριο του Ομίλου (με ADSL Backup) και διαμόρφωση Ασφάλειας UTM (Universal Threat Management).
- Όλο το κεντρικό Networking & Security μεταφέρθηκε κεντρικά. Έγινε προσθήκη νέου δικτυακού εξοπλισμού στα κτήρια του Ομίλου

- Δυνατότητα λύσης Disaster Recovery
- Δυνατότητα παροχής υπηρεσίας IP Τηλεφωνικού Δικτύου
- Διαμόρφωση Ασφάλειας UTM (Universal Threat Management)
- Δυνατότητα μελλοντικού consolidation εξοπλισμού.
- Κάλυψη νέων H/W & S/W αναγκών των εταιρειών μέσω των Cloud Services της Uni Systems από το ίδιο Data Center
- Μείωση κόστους διαχείρισης καθότι ο εξοπλισμός όλων των εταιρειών παρακολουθείται από μία ομάδα 24x7.
- Πολλαπλά περιβαλλοντικά οφέλη: Αντικατάσταση του παλαιού ενεργοβόρου εξοπλισμού, και των παλαιών κλιματιστικών και UPS. Αξιοποίηση του υπάρχοντος Data Center της Uni Systems με μοντέρνες υποδομές παροχής ενέργειας και ψύξης.

Τέλος κάθε εταιρεία έχει εκπονήσει Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan), το οποίο αναθεωρείται κάθε χρόνο, με σκοπό την εξασφάλιση της συνεχούς λειτουργίας των ICT υποδομών ακόμη και μετά από πολύ σοβαρές καταστάσεις, όπως ένας μεγάλος σεισμός, πλημμύρα κλπ.

χώρου και την αναβάθμιση των υπηρεσιών Data Center. Οι εταιρείες έχουν στη δική τους ευθύνη την ομαλή λειτουργία και απόδοση των εφαρμογών, την ασφάλεια δεδομένων (σε συνεργασία με την Uni Systems), καθώς και την υποστήριξη των χρηστών, τόσο σε εξοπλισμό χρήστη, όσο και στα καθημερινά θέματα με τις εφαρμογές.

Στόχοι 2016-2017

Για το 2016 έχει προγραμματισθεί η ένταξη του νέου καταστήματος iStorm Γλυφάδας στο MPLS του Ομίλου, καθώς και η ενσωμάτωση στις υποδομές της νέας αποκτηθείσας θυγατρικής εταιρείας Cardlink. Ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά την Cardlink και τις νέες υπηρεσίες που σχεδιάζει να προσφέρει, έχει προγραμματισθεί κατά το 2016 να δημιουργηθεί ειδικός ανεξάρτητος χώρος στο Data Center του Ρέντη σύμφωνα με τις προδιαγραφές ασφαλείας της VISA (Απομόνωση racks, access controls, χωριστό security room με ειδικές πόρτες ελεγχόμενης πρόσβασης κλπ).

Επιπλέον των παραπάνω και έως το τέλος του 2017, έχουν προγραμματισθεί οι ακόλουθες ενέργειες:

- Ολοκλήρωση τεχνικο-οικονομικής μελέτης για την κεντρικοποίηση των τηλεφωνικών κέντρων των εταιρειών του Ομίλου και λήψη σχετικών αποφάσεων.

- Λήψη απόφασης για το Ομιλικό Disaster Site και υλοποίηση του πρώτου μέρους του έργου που αφορά σε κρίσιμα συστήματα και υποχρεώσεις λόγω κανονιστικού πλαισίου (Cardlink).

- Πιλοτική εφαρμογή ψηφιακών υπογραφών στον Όμιλο μέσω της πλατφόρμας Co-Sign.

- Μελέτη για την υλοποίηση της ενοποίησης των Mail Servers των εταιρειών του Ομίλου.

ACS

Η ασφάλεια και η συνέχεια των εργασιών της ACS είναι αντικείμενο μελετών, πολιτικών και πρακτικών με στόχο να υπάρχει ένα καταγεγραμμένο πλάνο ενεργειών. Πέραν των κοινών Πολιτικών και διαδικασιών ασφαλείας του Ομίλου, η εταιρεία έχει αναπτύξει και εφαρμόζει τις ειδικές Πολιτικές που περιγράφονται στην ενότητα ουσιαστικό θέμα «5.6 Προστασία προσωπικών δεδομένων».

Έχει μελετηθεί, σχεδιαστεί και δοκιμαστεί το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας, το οποίο αναθεωρείται κάθε χρόνο. Στο πλαίσιο του Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) και στον τομέα που αφορά στην ασφάλεια των μηχανογραφικών υποδομών έχουν θεσπιστεί διαδικασίες για την επιχειρησιακή συνέχεια.

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

1. Αποκλεισμός συμβάντος διάσπασης της ασφαλείας των συστημάτων της εταιρείας και απώλειας δεδομένων.

2. Αποκλεισμός (ή ελαχιστοποίηση) συμβάντος υπερφόρτωσης δικτύων και συστημάτων από διάσπαση ασφαλείας (DoS) με αποτέλεσμα τη διακοπή λειτουργίας.

3. Ελαχιστοποίηση διακοπής λειτουργίας από συμβάντα ανωτέρας βίας όπως φυσικές καταστροφές και απεργίες ή διακοπής παροχών.

Προστασία προσωπικού και χώρου εργασίας όπως και παροχής εναλλακτικών χώρων για τη συνέχιση της λειτουργίας.

Οι πόροι για την υλοποίηση του ΣΕΣ είναι οι εξής:

1. Χρόνος από τον υπεύθυνο ασφαλείας όπως και της ομάδας για την τακτική συνάντηση των μελών της.

2. Ετήσιο κόστος χρήσης του Data Center στις εγκαταστάσεις της Uni Systems.

3. Κτήση και Συντήρηση συστημάτων του Disaster Recovery Center στην Π. Ράλλη.

4. Κόστος τεχνικού προσωπικού και στελεχών για τη στελέχωση τμημάτων IT.

Πώς αξιολογούμε την 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 προστασία των δεδομένων, όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα καταγραφής των συμβάντων ασφαλείας.

Κατά τη διάρκεια του 2015 δεν καταγράφηκαν συμβάντα μεσαίας και μεγάλης επίδρασης.

Η συνολική διαθεσιμότητα έφθασε το ποσοστό 99,995%.

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

1. Καμία εταιρεία δεν βίωσε μη προγραμματισμένο downtime των υπηρεσιών της τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

2. Περιστατικά μη διαθεσιμότητας ή περιορισμένης διαθεσιμότητας λόγω εξωτερικής επίθεσης (denial of service) δεν ανιχνεύθηκαν από τα εργαλεία καμίας εταιρείας.

3. Δεν υπήρχαν περιστατικά που να επηρέασαν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων των εταιρειών.

4

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Quest it together



Το Ανθρώπινο δυναμικό μας

Το Ανθρώπινο Δυναμικό αποτελεί το κύριο κεφάλαιο του Ομίλου Quest. Μέρος της στρατηγικής μας είναι τόσο η προσέλκυση όσο και η διατήρηση ικανών ανθρώπων.

Αντιμετωπίζουμε τους ανθρώπους μας με σεβασμό.

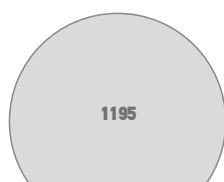
Η φροντίδα για τους ανθρώπους μας, η ανάπτυξη τους, καθώς και η προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού υψηλού επιπέδου, αποτελεί κύρια επιδίωξη του Ομίλου Quest.

Στις εταιρείες του Ομίλου Quest υπογράφονται Ατομικές Συμβάσεις Εργασίας. Επιπλέον στην ACS ισχύει και Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (αφορά περίπου στο 35% του συνόλου των υπάλληλων του Ομίλου). Οι ατομικές συμβάσεις υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις της

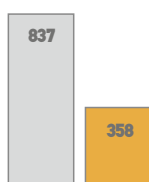
συλλογικής σύμβασης. Η παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους, εργαζομένους και υποψηφίους, είναι για τον Όμιλο Quest ουσιαστική προτεραιότητα. Σε καμία περίπτωση δεν υφίσταται διάκριση με κριτήρια το θρήσκευμα, την εθνικότητα ή άλλα που δεν σχετίζονται με τις δυνατότητες των υποψηφίων ή την απόδοση των εργαζομένων. Υποστηρίζουμε πλήρως και με απόλυτη συνέπεια την αρχή του σεβασμού και της ίσης μεταχείρισης όλων των εργαζομένων, ανεξαρτήτως φύλου και θέσης στο οργανόγραμμα. Στο πλαίσιο αυτό ενθαρρύνουμε την επαγγελματική ανάπτυξη των γυναικών, παρέχοντας ίσες ευκαιρίες σε θέματα αμοιβής και προαγωγής.

Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου Quest¹ κατά το 2015

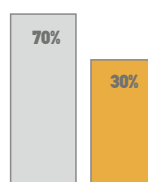
Ανθρώπινο Δυναμικό ανά φύλο¹



Σύνολο απασχολούμενου Ανθρώπινου Δυναμικού

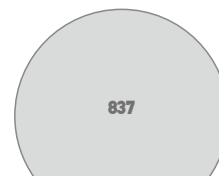
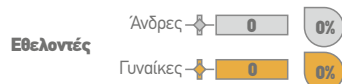
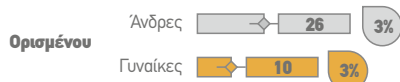
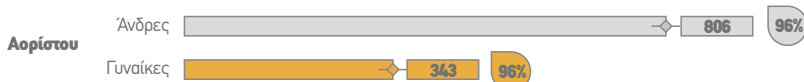


Πλήθος ανδρών - γυναικών

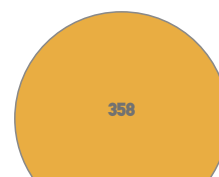


Ποσοστό (%) ανδρών - γυναικών

Ανθρώπινο Δυναμικό ανά σύμβαση εργασίας και φύλο¹

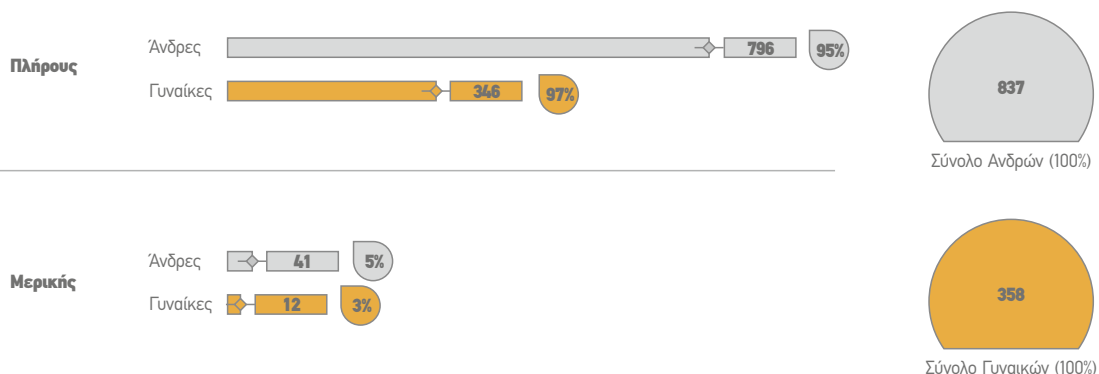


Σύνολο Ανδρών (100%)

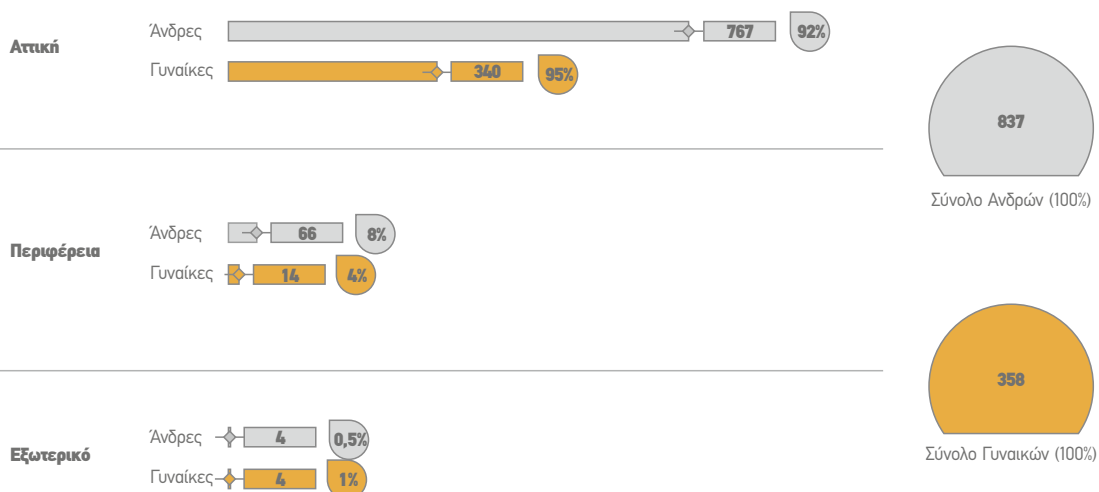


Σύνολο Γυναικών (100%)

Μόνιμοι εργαζόμενοι κατά τύπο απασχόλησης και φύλο¹



Ανθρώπινο δυναμικό κατά περιοχή¹



Σημειώσεις:

1. Τα στοιχεία των Πινάκων αναφέρονται μόνο στις εταιρείες του Ομίλου που συμμετέχουν στον Απολογισμό.
2. Ο Όμιλος συνεργάζεται με 81 αυτοαπασχολούμενους εργαζομένους στις δραστηριότητες του Βελγίου.
3. Δεν υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις στους αριθμούς των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της απολογιστικής περιόδου.

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη των εργαζομένων αποτελεί κύρια προτεραιότητα για τον Όμιλο Quest και μέρος της κουλτούρας του. Συστηματικά αναπτύσσονται προγράμματα επιμόρφωσης και παροτρύνονται οι εργαζόμενοι να συμμετέχουν σε αυτά, καθώς η διαρκής βελτίωση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και

των ιδιοτήτων συμπεριφοράς των εργαζομένων, έχει αναγνωρισθεί ως θεμελιώδης για την αύξηση της παραγωγικότητας, την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και τη διατήρηση απόμων υψηλού δυναμικού στον Όμιλο.

Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Πολιτική Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης

Ο Όμιλος έχει θεσπίσει Πολιτική Ανάπτυξης & Εκπαίδευσης, για να διασφαλίσει τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζεται η διαδικασία εκπαίδευσης από όλες τις εταιρείες. Η εφαρμογή των διαδικασιών που απορρέουν από την Πολιτική εντάσσονται στο ΣΔΠ των εταιρειών.

Οι στόχοι εκπαίδευσης και ανάπτυξης εργαζομένων του Ομίλου περιλαμβάνουν:

Ανάπτυξη διοικητικών δεξιοτήτων

- Κέντρα Ανάπτυξης

Πρόκειται για μια έγκυρη και αξιόπιστη διαδικασία ενδυνάμωσης των εργαζομένων, που αποσκοπεί στην αξιολόγηση και ενίσχυση εκείνων των ιδιοτήτων συμπεριφοράς που έχουν κρίσιμη σημασία για την επιτυχία στο ρόλο. Κατά το 2015 είχαν προγραμματιστεί και πραγματοποιήθηκαν 10 Κέντρα Ανάπτυξης, στα οποία συμμετείχαν 40 Managers και Supervisors από τις εταιρείες Uni Systems, Info Quest Technologies και iSquare. Για τα έτη 2016 & 2017 έχει προγραμματισθεί η υλοποίηση 10 περίπου Κέντρων ανάπτυξης για τις εταιρείες ACS & Uni Systems.

- Bottom up αξιολόγηση

Πρόκειται για μια διαδικασία συλλογής στοιχείων για την αξιολόγηση των διοικητικών συμπεριφορών όσων προΐστανται από τους υφισταμένους τους. Έχει αναπτυξιακό χαρακτήρα καθώς επιτρέπει στους προϊσταμένους να αντιληφθούν τον αντίκτυπο της συμπεριφοράς τους στους υφισταμένους τους. Η έρευνα είναι ετήσια με καταμέτρηση της βελτίωσης των συμπεριφορών, ενώ για το 2016 προγραμματίζεται, επιπλέον, η διενέργεια Peer coaching έρευνας για την εταιρεία Uni Systems.

- Leadership Excellence

Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε με στόχο να μεταφέρει σε όλους τους Managers, Supervisors & Directors του Ομίλου Quest, μέσα από ένα βιωματικό εργαστήριο, τις αξίες, τις αρχές και τις συμπεριφορές που διέπουν τον Όμιλο. Το εργαστήριο παρακολούθησαν 181 Supervisors, Managers & Directors του

Ομίλου. Σημειώνεται ότι η επικοινωνία των αξιών και των αρχών του Ομίλου είναι μία συνεχής δράση, που υλοποιείται μέσα από το Ομιλικό portal HereWeAre.

- Mini MBA

Το πρόγραμμα Mini MBA, υλοποιείται κάθε δύο έτη. Έχει σχεδιαστεί από έγκυρο εκπαιδευτικό φορέα αποκλειστικά για τις ανάγκες του Ομίλου, με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας του προσωπικού με γνώσεις που είναι απαραίτητες στο νέο επιχειρηματικό περιβάλλον. Είκοσι πέντε περίπου εργαζόμενοι κάθε διετία εκπαιδεύονται σε ενότητες όπως διαχείριση της αλλαγής, καινοτομία, διαμόρφωση στρατηγικής, οικονομικά, management, marketing, κλπ και σπλίζονται με γνώσεις που προσδίδουν αξία στους ίδιους και στον Οργανισμό. Το πρόγραμμα παρακολούθησαν 26 εργαζόμενοι του Ομίλου κατά το 2015. Ο Όμιλος, έχοντας αποκομίσει πολλαπλά οφέλη από την υλοποίηση του προγράμματος, σκοπεύει να συνεχίσει την υλοποίησή του. Για το επόμενο Mini MBA η επιλογή θα γίνει μέχρι τέλος του 2016 και το πρόγραμμα θα υλοποιηθεί από Φεβρουάριο έως Ιούλιο 2017.

Τεχνικές & Επαγγελματικές εκπαιδεύσεις

Πραγματοποιούνται σε κάθε εταιρεία βάσει προγραμματισμού των αναγκών τους.

Εξειδικευμένα προγράμματα

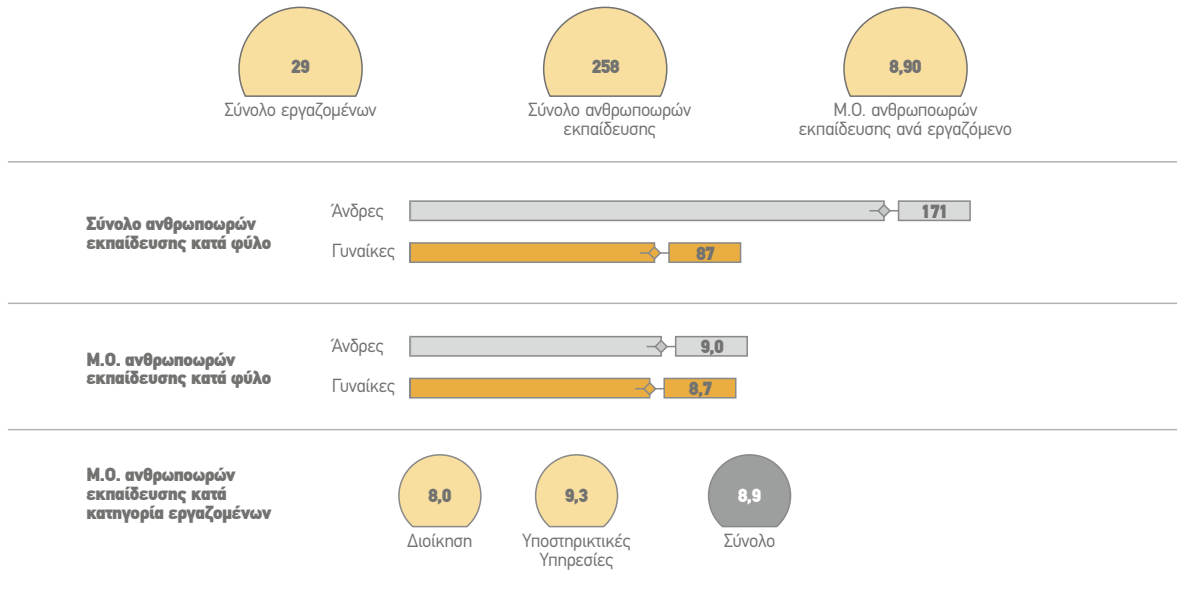
Με βάση τους στρατηγικούς στόχους και προτεραιότητες του Ομίλου, σχεδιάζονται και υλοποιούνται εξειδικευμένα προγράμματα ειδικής θεματολογίας. Για το 2016 έχει προγραμματισθεί η υλοποίηση ενός εντατικού προγράμματος επιμόρφωσης των CEOs των εταιρειών του Ομίλου, με θέμα "Driving Strategic Innovation" και εστίαση στην καινοτομία. Την ευθύνη σχεδιασμού & συντονισμού των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης σε soft skills, leadership & mini MBA έχει η διεύθυνση HR του Ομίλου. Για τη διεκπεραίωση των προγραμμάτων απαιτείται η συνεργασία με τους υπεύθυνους HR των εταιρειών. Την ευθύνη για την ανάπτυξη τεχνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων έχουν οι Διευθυντές των τμημάτων σε συνεργασία με το HR τμήματα της εκάστοτε εταιρείας.

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

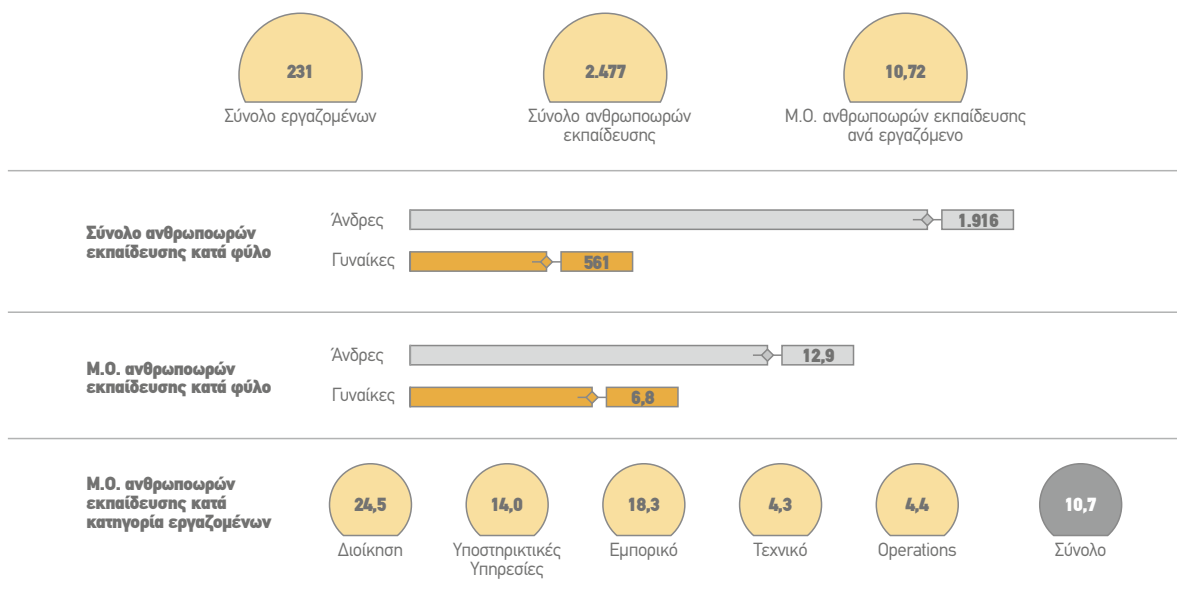
Ο Όμιλος αντλεί από τα έντυπα ανατροφοδότησης των συμμετεχόντων στις εκπαιδεύσεις χρήσιμες πληροφορίες με σκοπό τη βελτίωσή τους. Επίσης, ως βελτιωτική ενέργεια, θα

αξιολογεί πιο συστηματικά στο μέλλον την αλλαγή της επίδοσης και της συμπεριφοράς των συμμετεχόντων στην περιοχή εκπαίδευσης.

QUEST HOLDINGS



Info Quest Technologies



Uni Systems



Σύνολο εργαζομένων

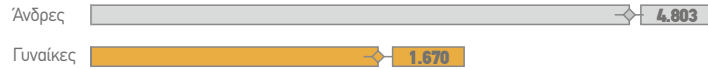


Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης



Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο



Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο



Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων



iSquare



Σύνολο εργαζομένων



Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης



Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο



Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο



Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων



ACS



Σύνολο εργαζομένων



Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης



Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο

Σύνολο ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο



Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά φύλο



Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης κατά κατηγορία εργαζομένων



Σημαντικό ρόλο στην εύρυθμη πορεία του Ομίλου Quest, αποτελεί η δημιουργία ενός ουσιαστικού διαύλου επικοινωνίας Διοίκησης - Εργαζομένων, η οποία διασφαλίζει κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και κατανόησης. Ο τομέας της Εσωτερικής Επικοινωνίας περιλαμβάνει τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενεργειών δομημένης επικοινωνίας, που αφορούν στην αμφίδρομη ανταλλαγή πληροφοριών, ιδεών και μηνυμάτων μεταξύ του Οργανισμού και των Εργαζομένων, καθώς και στην επικοινωνία μεταξύ ομάδων εργαζομένων & οργανωτικών μονάδων.

Οι δράσεις Επικοινωνίας που σχεδιάζονται και υλοποιούνται πηγάζουν από το Όραμα, την Αποστολή και τις Αρχές που πρεσβεύει ο Όμιλος. Στηρίζουν την Ομιλική κουλτούρα,

συμβάλλουν στη διάδοση των αξιών του Ομίλου και ενισχύουν τη συνεργασία, ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζουν την πλήρη διαφάνεια στον τρόπο διοίκησης του Οργανισμού, την έγκυρη & άμεση διάχυση μηνυμάτων, προσδοκιών, θέσεων, προβληματισμών Διοίκησης και Εργαζομένων και τη μέγιστη συστράτευση στους κοινούς στόχους.

Όσο σημαντική είναι η διαμόρφωση ενός αξιοκρατικού και δίκαιου εργασιακού περιβάλλοντος, εξίσου σημαντική είναι και η διατήρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων σε υψηλό επίπεδο, καθώς συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων του Ομίλου, αλλά και στην εκπλήρωση των επαγγελματικών και προσωπικών φιλοδοξιών του κάθε εργαζόμενου.

Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Στο πλαίσιο διασφάλισης κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης και κατανόησης, στον Όμιλο ακολουθείται η πολιτική «Ανοικτές Πόρτες», που εξασφαλίζει 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 καλή και τακτική επικοινωνία, τόσο μεταξύ των τμημάτων κάθε εταιρείας, όσο και μεταξύ των εταιρειών, ενισχύεται και με σειρά συναντήσεων σε όλα τα επίπεδα που γίνονται σε τακτική βάση, και αφορούν σε κύριες

λειτουργικές αλλαγές και εξελίξεις στις εταιρείες και στον Όμιλο Quest. Επιπλέον, η Διοίκηση του Ομίλου επιδιώκει τη συστηματική πληροφόρηση των Εργαζομένων για την πορεία του Ομίλου και των δραστηριοτήτων του, καθώς και την έγκαιρη προειδοποίηση σε θέματα σημαντικών αλλαγών, σε τομείς όπως: Υγεία και Ασφάλεια, Οργανωτικές αλλαγές, Επιχειρηματικές αλλαγές και σε γενικότερης φύσεως αλλαγές μεγάλης κλίμακος. Προβλέπεται δε έως το 2017 η παραπάνω διαδικασία να ενταχθεί στις Πολιτικές του Ομίλου.

Εσωτερικό δίκτυο (Intranet)

Το εσωτερικό δίκτυο του Ομίλου αποτελεί ένα δυναμικό εργαλείο της εσωτερικής επικοινωνίας. Αποσκοπεί στην άμεση ενημέρωση των εργαζομένων για τις εξελίξεις, τα νέα και τις αποφάσεις που αφορούν στον Όμιλο και τις εταιρείες του.

Περιλαμβάνει την εφαρμογή «Uranus», που επιτρέπει την πρόσβαση των εργαζομένων, από ένα σημείο στο σύνολο των εταιρικών πόρων που τους αφορούν, την εφαρμογή «KYROS», που λειτουργεί ως καθημερινό ενημερωτικό bulleting και την εφαρμογή «HereWeAre», που εστιάζει στις δράσεις ανάπτυξης του προσωπικού.

Αξιολόγηση Προσωπικού

Η διαδικασία Αξιολόγησης προσωπικού, αποτελεί θεμελιώδη διαδικασία στην επικοινωνία των Εργαζομένων με τη Διοίκηση, καθώς συμβάλλει στη γόνιμη και δομημένη ανταλλαγή απόψεων και στην ατομική και επαγγελματική βελτίωση, που αποτελεί καθημερινό μέλημα όλων. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο, με συμπλήρωση ερωτηματολογίου και σχολίων από τον εργαζόμενο και τον προϊστάμενό του και με προσωπική συνέντευξη, όπου συμφωνούνται οι ατομικοί στόχοι κάθε εργαζόμενου για το επόμενο έτος και οι περιοχές βελτίωσης. Σημειώνεται ότι η διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιείται για το σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου (ποσοστό 100%), οι οποίοι και ενημερώνονται για την επίδοση και την εξέλιξή τους.

Με τις εφαρμογές του εσωτερικού δικτύου προωθούνται:

- Η αποτελεσματικότητα των εργασιών, βοηθώντας τους χρήστες στην εύρεση πληροφοριών (π.χ. Πολιτικές και Διαδικασίες της εταιρείας)
- Η καλλιέργεια και προώθηση κοινής κουλτούρας και συνεργασίας, δίνοντας πρόσβαση σε κοινές πηγές πληροφοριών και ενημέρωσης
- Η συμμετοχή των εργαζομένων με προτάσεις, που συνεισφέρουν στην ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα των εταιρειών, καθώς και στη βελτίωση της καθημερινής επαγγελματικής ζωής.

Το 2015 εισήχθη η αξιολόγηση Bottom up, ενώ για το 2016 προγραμματίζεται η αξιολόγηση 360 μοιρών στον Οργανισμό. Η έρευνα Bottom up αφορά στην αξιολόγηση των Managers και Supervisors από τους υφιστάμενούς τους, ενώ η έρευνα 360 μοιρών στους Directors και θα 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 υφιστάμενους τους. Η σφαιρική αυτή προσέγγιση εκτιμάται ότι θα προσφέρει πλούσια πληροφορία, ώστε να εντοπισθούν καλύτερα τα σημεία που χρήζουν βελτίωσης.

Ανάπτυξη Ηλεκτρονικού Συστήματος Οργάνωσης και Εξυπηρέτησης Ανθρώπινου Δυναμικού «Orion»

Στο πλαίσιο της ενίσχυσης της Εσωτερικής Επικοινωνίας και της καλύτερης πληροφόρησης και εξυπηρέτησης των εργαζομένων, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε στον Οργανισμό ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου

Δυναμικού, με την ονομασία «Orion». Στην πρώτη φάση του έργου, με τη μορφή web/over cloud υπηρεσιών έχουν υλοποιηθεί οι παρακάτω ενότητες:

- Διαχείριση στοιχείων εργαζομένων
- Διαχείριση αναφορών
- Διαχείριση οργανωτικής δομής
- Διαχείριση αυτόματης μετάπτωσης δεδομένων στο σύστημα της μισθοδοσίας
- Διαχείριση αδειών και απουσιών
- Διαχείριση της απόδοσης και της αξιολόγησης των εργαζομένων

Ιδιαίτερα, τα υποσυστήματα Διαχείρισης Αδειών και Αξιολόγησης του Προσωπικού, συνέβαλλαν σημαντικά στην καλύτερη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των εργαζομένων. Με φιλικό, εύκολο και κατανοητό τρόπο, οι εργαζόμενοι, μέσω του υποσυστήματος Διαχείρισης Αδειών, απόκτησαν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής διαχείρισης αιτημάτων αδειών και ενημέρωσης, οι προϊστάμενοι Managers απόκτησαν καλύτερη ενημέρωση και βελτίωσαν τη δυνατότητα συντονισμού και οργάνωσης των ομάδων τους, ενώ τα στελέχη του Τμήματος Προσωπικού, μπόρεσαν να εξυπηρετήσουν πιο άμεσα και ολοκληρωμένα όλους τους υπαλλήλους. Αντίστοιχα η χρήση του υποσυστήματος για την Αξιολόγηση του Προσωπικού, αναβάθμισε σημαντικά τη διαδικασία, παρέχοντας άμεση πληροφόρηση στους εργαζόμενους, πρόσβαση σε ιστορικά δεδομένα και συνολικά καλύτερη διαχείριση και αξιοποίηση των πληροφοριών. Η διάθεση των δύο Modules σε όλο το

προσωπικό, υλοποιήθηκε με επιτυχία εντός της χρονιάς και η πρώτη φάση του έργου ολοκληρώθηκε πλήρως, βάσει προγραμματισμού.

Στόχο του Ομίλου αποτελεί, η περαιτέρω αξιοποίηση του συστήματος με την αναβάθμιση της εμπειρίας του χρήστη και την ένταξη νέων λειτουργιών. Κατά το 2015, μετά από παρατηρήσεις των χρηστών για τη λειτουργικότητα της ενότητας των αξιολογήσεων και με βάση βέλτιστες πρακτικές, προέκυψε η ανάγκη βελτίωσης των προτύπων αξιολόγησης/δεξιότητων και βελτίωσης της χρηστικότητας της πλατφόρμας και του user interface για την αξιολόγηση των εργαζομένων. Μετά από σχετικά ερωτηματολόγια και workshops που πραγματοποιήθηκαν, με συμμετοχή των CEOs του Ομίλου, αποφασίστηκε η σχετική υλοποίηση να πραγματοποιηθεί το 2016.

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 ανέπτυξε και υλοποίησε το πρόγραμμα «Living Our Values», έτσι ώστε να αναδειχθούν 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» είναι 3ετούς διάρκειας (2014-2016) και σύμφωνα με τον προγραμματισμό, κατά την ολοκλήρωσή του, η συνολική του διάρκεια θα είναι 335 ανθρωποημέρες και θα το έχουν παρακολουθήσει 900 εργαζόμενοι. Κατά το 2015, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η Α' Φάση του προγράμματος, με τη συμμετοχή του 70% των εργαζομένων του Ομίλου, δηλαδή οι εργαζόμενοι όλων των εταιρειών, εκτός της ACS. Το πρόγραμμα θα συνεχισθεί και θα ολοκληρωθεί το 2016 με την παρακολούθησή του και από τους εργαζόμενους της ACS.

Οπτικοακουστικό & ηλεκτρονικό υλικό

Η επικοινωνία επιτυγχάνεται επίσης με την αποστολή newsletter (Uni Systems & ACS), την εφαρμογή επικοινωνίας www.yammer.com (Info Quest Technologies) καθώς και τη χρήση αφισών, βίντεο και banners με σκοπό την ενημέρωση,

την εκπαίδευση και την πληροφόρηση των εργαζομένων. Επίσης, για την άμεση ενημέρωση των εργαζομένων για διάφορα σημαντικά θέματα / νέα, η ενημέρωση πραγματοποιείται με την αποστολή e-mails.

Συναντήσεις / Εκδηλώσεις

Διοργανώνονται συναντήσεις με επιλεγμένα κοινά με σκοπό την ενημέρωση για τη στρατηγική, τους στόχους και τις

πρωτοβουλίες της εταιρείας και του Ομίλου καθώς και για την ενδυνάμωση των σχέσεων των εργαζομένων.

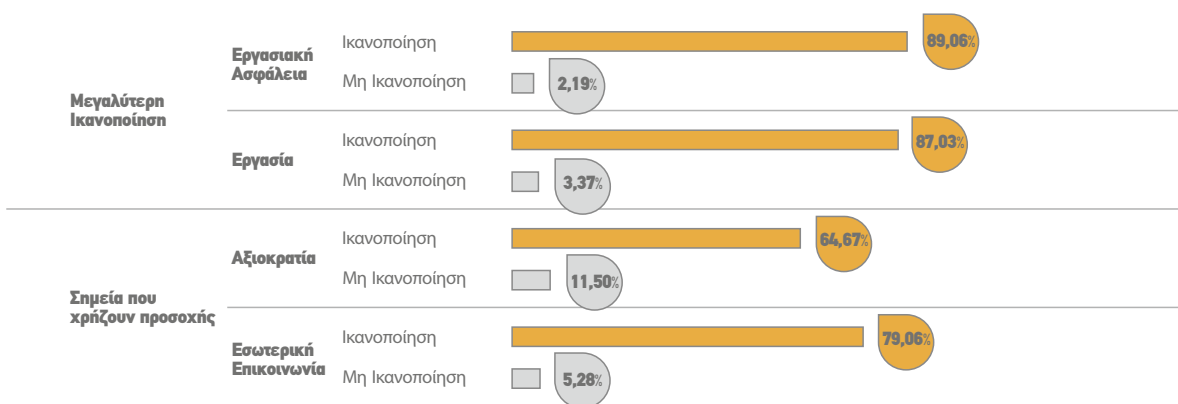
Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Για τη μέτρηση της ικανοποίησης των εργαζομένων στον Όμιλο επί διαφόρων θεμάτων, πραγματοποιείται κάθε δύο χρόνια ηλεκτρονικά, με τη μέθοδο του δομημένου ερωτηματολογίου, Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Η τελευταία έρευνα διεξήχθη στα τέλη του 2014. Συμμετείχε σε αυτή το 71% του συνόλου των εργαζομένων στον Όμιλο Quest και αξίζει να σημειωθεί το υψηλό ποσοστό ικανοποίησης και εμπιστοσύνης που καταγράφεται, ιδιαίτερα στη δύσκολη

συγκυρία που διανύουμε. Ιδιαίτερη αναφορά αξίζει να γίνει στα υψηλά ποσοστά Ικανοποίησης που σημειώθηκαν στα θέματα Εργασιακής Ασφάλειας / Εργασίας, παράγοντες ιδιαίτερα σημαντικοί για τους εργαζομένους, καθώς και στα θέματα Αξιοκρατίας και Εσωτερικής Επικοινωνίας, που αξιολογήθηκαν ως πολύ ουσιαστικά από τη Διοίκηση, προκειμένου να εξετασθούν περαιτέρω. Στόχο του Ομίλου αποτελεί η συνεχής βελτίωση σε όλους τους δείκτες.

Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων



Ευκαιρίες άθλησης για τους εργαζομένους

Υποστηρίζοντας σταθερά τον αθλητικό τρόπο ζωής των εργαζομένων, οι εταιρείες του Ομίλου προσφέρουν 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», ενώ κατά το 2015 αυξήθηκαν οι επιτυχίες της. 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 είχαν τη δυνατότητα να τρέξουν στους Αγώνες Δρόμου των 5 χλμ. και 10 χλμ. και στη Μαραθώνια Διαδρομή της Αθήνας με την ομάδα δρομέων του Ομίλου, εξασφαλίζοντας τη θέση τους, έκπτωση στη συμμετοχή τους και αθλητική εμφάνιση. Επιπλέον, οι εταιρείες στήριξαν ηθικά τους δρομείς, προσφέροντας εξοπλισμό τεχνολογίας στον οργανισμό «Το Χαμόγελο του Παιδιού» για κάθε συμμετοχή αθλητή.

Με το ποδήλατο στη δουλειά

Η καμπάνια «Με Ποδήλατο στη Δουλειά» παροτρύνει τους εργαζομένους να χρησιμοποιούν ποδήλατο στη διαδρομή από και προς την εργασία τους και προβάλλει τα πλεονεκτήματα της μετακίνησης με ποδήλατο σε εργαζομένους και εργοδότες. Το 2015, οι εργαζόμενοι ποδηλάτες διένυσαν αθροιστικά 2.688 χλμ., εξοικονόμησαν 624 κιλά CO² και η ομάδα του Ομίλου κατατάχτηκε στην 3η θέση.

Γυμναστήριο σε κτήριο του Ομίλου

Το 2015 ολοκληρώθηκε η κατασκευή και τέθηκε σε λειτουργία γυμναστήριο σε κεντρικό κτήριο του Ομίλου, έτσι ώστε να είναι εύκολο για τους εργαζομένους να αθλούνται πριν ή μετά την εργασία τους. Η χρήση του γυμναστηρίου είναι δωρεάν. Παράλληλα, σε ειδικά διαμορφωμένη αίθουσα πραγματοποιήθηκαν εβδομαδιαία μαθήματα Zumba, τα οποία προσφέρθηκαν δωρεάν στους εργαζομένους.



5

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Un-Questionable Sustainability



Περιβαλλοντική Μείριμα

Στον Όμιλο Quest λειτουργούμε με συναίσθηση της περιβαλλοντικής ευθύνης και προσαρμόζουμε συστηματικά την επιχειρηματική μας πρακτική στις ανάγκες προστασίας του περιβάλλοντος και εξοικονόμησης πόρων, εφαρμόζοντας με αυτό τον τρόπο και την αρχή της προφύλαξης όπως αναλύεται στη συνέχεια. Παράλληλα διασφαλίζουμε ότι η λειτουργία μας

είναι σύμφωνη με την ελληνική περιβαλλοντική νομοθεσία. Ως υπεύθυνο μέλος της εφοδιαστικής αλυσίδας της ελληνικής αγοράς ο Όμιλος Quest μειώνει τον όγκο και το βάρος των ηλεκτρονικών συσκευών που διακινεί αποσκοπώντας, μεταξύ άλλων, στη μείωση απαιτήσεων για καύσιμα κατά τη μεταφορά τους, καθώς και στη μείωση των ρύπων.

Υποστήριξη του Αρκτούρου

Η εταιρεία iSquare στήριξε το έργο του ΑΡΚΤΟΥΡΟΥ μέσω χορηγίας για το πρόγραμμα περίθαλψης και επανένταξης του μικρού Πάτρικ. Ο Πάτρικ είναι ένα ορφανό νεογέννητο αρκουδάκι που βρήκαν οι φύλακες του Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Πάρκου Πρεσπών στο Βροντερό Φλώρινας. Εικάζεται ότι άγνωστοι απομάκρυναν από τη φωλιά της μητέρα του ή ότι τη σκότωσαν προκειμένου να πάρουν το αρκουδάκι. Τη φροντίδα του Πάτρικ και την επανένταξή του στη φύση έχει αναλάβει η περιβαλλοντική οργάνωση ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ. Η φροντίδα του Πάτρικ ήταν πολύ σημαντική για την επιβίωσή του, καθώς λόγω της απουσίας της μητέρας του και του

πρώτου εξαναγκαστικού απογαλακτισμού του, είχε αυξημένες ανάγκες σε εμβόλια και φάρμακα για να παραμείνει υγιής μέχρι να επιστρέψει στη φύση. Παράλληλα, η διατροφή του Πάτρικ ήταν πολύ απαιτητική, καθώς η διαίτά του αποτελούνταν από θρεπτικές τροφές πλούσιες σε ενέργεια και βιταμίνες. Επιπλέον, η εταιρεία διέθεσε στην οργάνωση μια συσκευή iPad, προκειμένου η καθημερινή φροντίδα του Πάτρικ να προβάλλεται ακόμη πιο αποτελεσματικά, συμβάλλοντας έτσι στην ευαισθητοποίηση των πολιτών για την προστασία της άγριας ζωής και του φυσικού περιβάλλοντος.

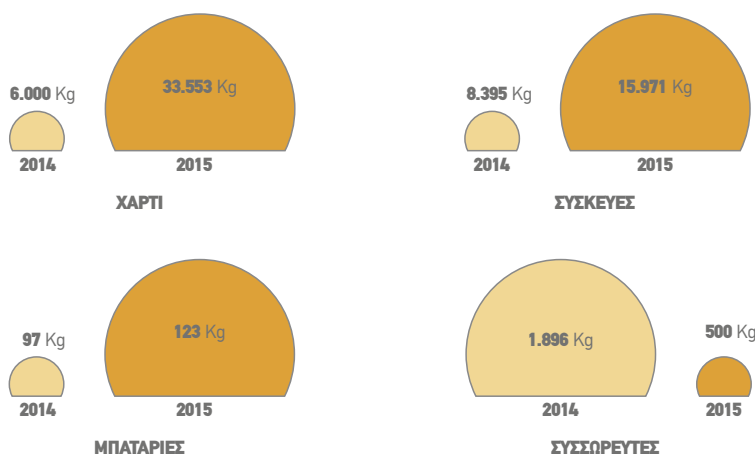
Ανακύκλωση

Ένας από τους στόχους για την προστασία του περιβάλλοντος στον Όμιλο Quest είναι η ανακύκλωση των υλικών που παράγονται από τη δραστηριότητα των εταιρειών μας. Στο πλαίσιο της Πολιτικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του Ομίλου, το 2015, 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 στον τομέα αυτό και την καθιέρωση συστήματος τεκμηρίωσης και μέτρησης της απόδοσης. Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη διαδικασία, τα υλικά συλλέγονται

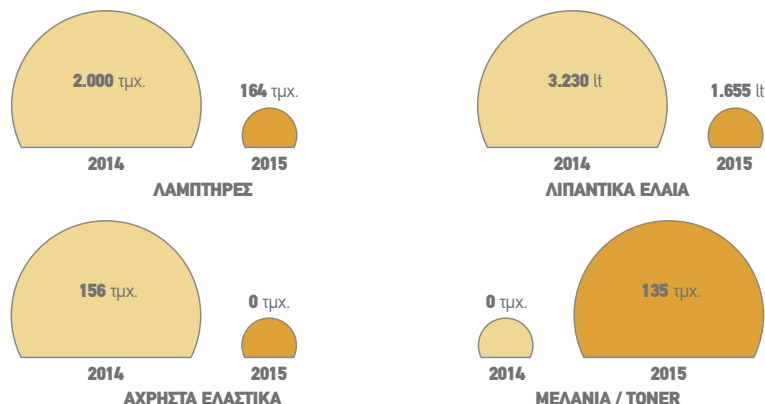
ανά εταιρεία και μεταφέρονται σε κεντρικά σημεία συλλογής, απ' όπου τα παραλαμβάνουν εταιρείες αξιοποίησης. Οι εταιρείες αυτές, επιλέγονται με αυστηρά κριτήρια και πρέπει:

- Να είναι πιστοποιημένες από το κράτος ως εταιρείες 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.

Ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν (1/2)



Ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν (2/2)



Για την προώθηση των υλικών στα εργοστάσια ανακύκλωσης, συνεργαστήκαμε με τις εταιρείες:

- Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.
- Φωτοκύκλωση Α.Ε.
- Μελέτης Σωτηρίου Ε.Π.Ε.
- ΑΦΗΣ
- ΠΕΡΜΕ HELLAS Α.Ε.
- TONER & PRINTER ARTISTS
- POWER CLEAN

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. Η εταιρεία είναι πιστοποιημένη κατά ISO 14001:2004 από τον διεθνή αναγνωρισμένο φορέα ABS Quality Evaluations Inc. για το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης που εφαρμόζει. Το σύστημα αυτό περιλαμβάνει την αξιολόγηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων και την κατάρτιση προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης. Εκτός της φιλικής προς το περιβάλλον διαχείρισης του στόλου της, η εταιρεία συνεργάζεται με επαγγελματίες μεταφορείς - για μεγάλους όγκους - για την ενίσχυση του κλάδου, του κόστους και των ρύπων, ενώ παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις σχετικά με τα ηλεκτροκίνητα οχήματα.

Η ACS, εφαρμόζει συνεχή προγράμματα αντικατάστασης των οχημάτων της, τόσο για την εταιρεία όσο και στον δίκτυο της. Στο πλαίσιο αυτό, κατά τη χρονική περίοδο 2012-2014, υλοποίησε ένα πρόγραμμα σταδιακής τοποθέτησης συστήματος υγραεριοκίνησης στα αυτοκίνητά της, αντικαθιστώντας συνολικά 102 από τα 137 φορτηγά της. Σημειώνεται ότι σύμφωνα με

μετρήσεις, τα ποσοστά ρύπων που εκπέμπει η βενζίνη είναι κατά 30% περισσότερο από το υγραέριο, το οποίο δεν περιέχει βαριά μέταλλα.

Κατά το 2015, η ACS πούλησε ορισμένα από τα φορτηγά με υγραεριοκίνηση λόγω παλαιότητας και έβαλε σε εφαρμογή πρόγραμμα περαιτέρω μείωσης ρυπογόνων οχημάτων με την απόσυρση από την κυκλοφορία και πέντε αυτοκινήτων βενζίνης παλαιάς τεχνολογίας. Παράλληλα διερευνήθηκε με την ΔΕΣΦΑ και το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, η ενδεχόμενη τοποθέτηση συστήματος φυσικού αερίου στα οχήματα της εταιρείας και πιλοτικά υλοποιήθηκε η τοποθέτηση σε ένα όχημα. Η αντικατάσταση δεν προχώρησε περαιτέρω σε άλλα οχήματα λόγω έλλειψης πρατηρίων ανεφοδιασμού φυσικού αερίου, ειδικά σε μικρές πόλεις και χωριά.

Τέλος η ACS προχώρησε στην αγορά περίπου 200 νέων δίκυκλων και για τα καταστήματά της πανελλαδικά, τα οποία αντικατέστησαν ένα μέρος των φορτηγών που χρησίμευαν κυρίως για μετακινήσεις εντός μεγάλων πόλεων.

Κατανάλωση ενέργειας

Η εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας, πέρα από το οποίο οικονομικό όφελος μπορεί να έχει για τον Όμιλο - το οποίο συνήθως περιορίζεται, λόγω των αντίστοιχων επενδύσεων που πρέπει να γίνουν - έχει μεγάλο αντίκτυπο στην προστασία του περιβάλλοντος και στο ενεργειακό αποτύπωμα του Ομίλου. Η δέσμευση του Ομίλου για μείωση της κατανάλωσης

ηλεκτρικού ρεύματος εκτείνεται πέρα από οποιαδήποτε ρυθμιστική συμμόρφωση. Στον Όμιλο Quest έχουμε θέσει διαδικασίες για την καταμέτρηση της ενέργειας που καταναλώνουμε, με στόχο την αποδοτικότερη χρήση της και προβαίνουμε σταθερά σε ενέργειες για την αναβάθμιση και βελτίωση των κτηριακών και τεχνολογικών υποδομών μας.

Δράσεις

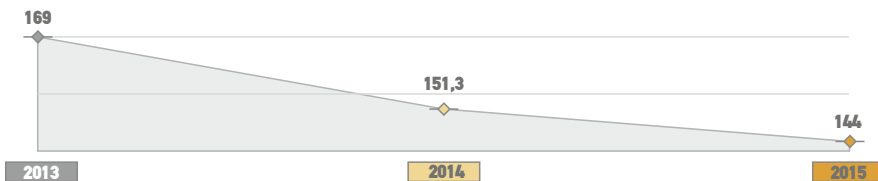
- Έχει εγκατασταθεί σύστημα μέτρησης της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, με εξειδικευμένο λογισμικό και εξοπλισμό, μέσα από το οποίο βγαίνουν συμπεράσματα για τους τομείς στους οποίους πρέπει να στοχεύουν τα μέτρα μείωσης, ενώ, παράλληλα, έχουμε μία εικόνα της πιθανής σπατάλης ηλεκτρικού ρεύματος ανά χώρο και δραστηριότητα.
- Έχει ξεκινήσει πρόγραμμα σταδιακής αντικατάστασης λαμπτήρων με νέους, τεχνολογίας led, χαμηλότερης κατανάλωσης και μεγαλύτερου χρόνου ζωής.
- Έχει εγκατασταθεί σύστημα αυτόματης λειτουργίας και σβησίματος φώτων στους κοινόχρηστους χώρους, με τη χρήση αισθητήρων κίνησης ή/και αισθητήρων φωτεινότητας (για τους εξωτερικούς προβολείς).

Οι δράσεις αυτές είναι συνεχείς και έχουν μεσο-μακροπρόθεσμα αποτελέσματα.

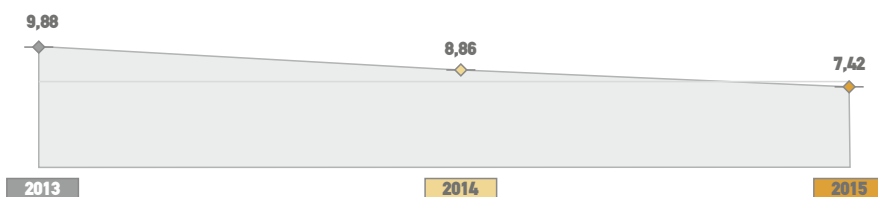
Τα αποτελέσματα θα αξιολογούνται από τις μετρήσεις κατανάλωσης και από τις αναλυτικές αναφορές του ειδικού λογισμικού, με έναρξη εντός του 2016. Επίσης θα συγκρίνονται οι ενεργειακές επιδόσεις των κτηρίων με τους διεθνείς δείκτες EnPI (Ετήσιος δείκτης ενεργειακής κατανάλωσης σε Kwh/m²).

Το 2015, πετύχαμε περαιτέρω μείωση στην κατανάλωση ενέργειας και στο ισοδύναμο τόνων διοξειδίου του άνθρακα, όπως παρουσιάζεται στους πίνακες που ακολουθούν.

Ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m²)



Ισοδύναμο Τόνων CO₂ ανά έτος στον Όμιλο Quest

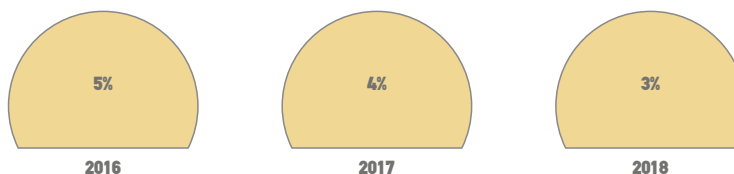


Στόχοι

Στόχος για την επόμενη τριετία (2016-2018) είναι να μειώνεται η κατανάλωση ρεύματος (σε Kwh) κατά 3%-5% ετησίως, με σταθερή δραστηριότητα. Το ποσοστό μείωσης θα ελαττώνεται κατά 0,5% για κάθε 25% αύξηση δραστηριότητας. Οι στόχοι θα αναθεωρούνται ετήσια, στην περίπτωση κατά

την οποία υπάρξει στο μέλλον αλλαγή ή/και προσθήκη άλλων δραστηριοτήτων στον Όμιλο. Κατ' έτος διατίθεται ένα ποσό για επενδύσεις προς την κατεύθυνση της μείωσης κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας. Για το 2016 το ποσό εκτιμάται ότι θα είναι της τάξεως των 60.000€.

Στόχοι μείωσης κατανάλωσης ρεύματος (σε Kwh) ανά έτος



6

ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Quest for a better Society



Κοινωνική υπευθυνότητα

IQbility - Εκκολαπτήριο Νεανικής Επιχειρηματικότητας



Η διοχέτευση της Ελληνικής Προστιθέμενης Αξίας στις διεθνείς αγορές, η ανάδειξη νέων ταλαντούχων ανθρώπων, η προώθηση της ελληνικής καινοτομίας και ανταγωνιστικότητας, η αξιοποίηση της εμπειρίας και των δυνατοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου Quest, η εταιρική συνεισφορά προς την κοινωνία και την αγορά εργασίας αποτελούν τους σπουδαιότερους λόγους που ο Όμιλος Quest δημιούργησε το IQbility.

Ανάπτυξη της αγοράς, μέσα από την ενίσχυση καινοτόμων ιδεών και την ανάπτυξη της νεανικής επιχειρηματικότητας

Το IQbility είναι ένα εκκολαπτήριο νέων επιχειρηματικών δράσεων άμεσα συνδεδεμένων με την τεχνολογία, το οποίο δημιουργήθηκε τον Απρίλιο του 2013 και στηρίζεται από τον Όμιλο Quest. 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.

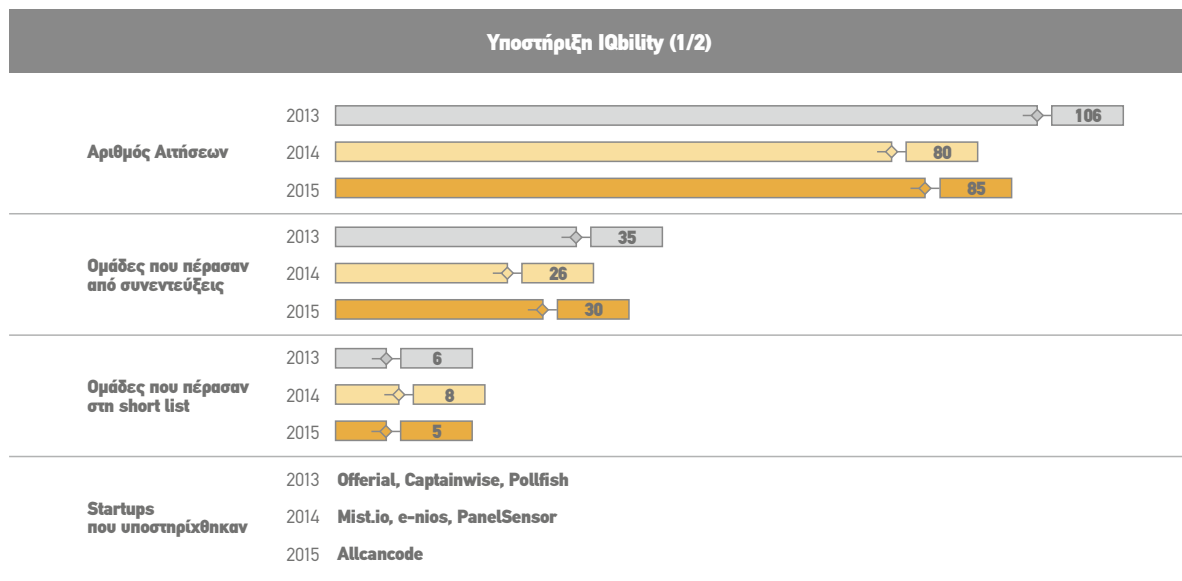
Για να συμμετέχουν στο πρόγραμμα εκκόλαψης IQbility, οι επιχειρηματικές ομάδες υποβάλλουν την πρότασή τους στον ιστότοπο www.iqbility.com και αξιολογούνται με βάση τέσσερα κριτήρια: α) την ομάδα των συντελεστών β) την ευρεία και διεθνή προοπτική του προϊόντος γ) την ενσωμάτωση καινοτόμων χαρακτηριστικών και δ) το αρχικό δείγμα υλοποίησης. Για τις ομάδες που τελικά επιλεγούν, το πρόγραμμα εκκόλαψης έχει διάρκεια δώδεκα μηνών και εστιάζει στη σύσταση της επιχείρησης, στην περίπτωση που αυτή δεν έχει ήδη συσταθεί, στην ολοκλήρωση του προϊόντος και στην υλοποίηση των πρώτων βημάτων στην αγορά. Επιπλέον, το IQbility 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 χρόνο προσφέροντας mentoring και coaching.

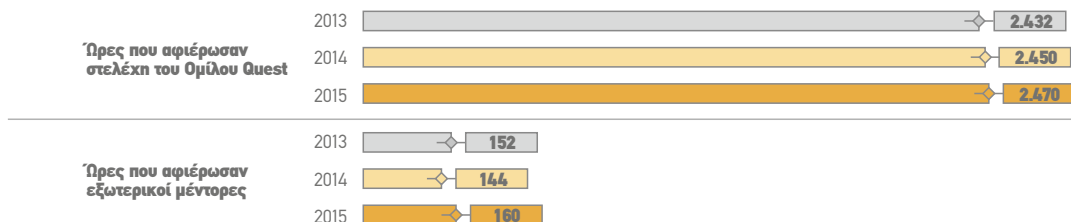
Πέρα από την ώθηση των επιχειρηματικών ομάδων, η συνεισφορά του IQbility είναι ουσιαστικής σημασίας, τόσο για την ελληνική αγορά και την κοινωνία, όσο και για τη διεθνή ανάδειξη της ελληνικής τεχνογνωσίας και υλοποιημένης καινοτομίας. Η γρήγορη πρόσβαση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών στις διεθνείς αγορές ευνοείται, τόσο μέσω συνεργειών με τις εταιρείες του Ομίλου Quest όσον και μέσω τρίτων συνεργαζόμενων συμβούλων και angel investors.

Επί της ουσίας, το IQbility αποτελεί τη μοναδική ιδιωτική πρωτοβουλία Ελληνικής εταιρείας που μέσα από συστηματική διαδικασία ανακαλύπτει, επιλέγει και συμμετέχει στο μετοχικό κεφάλαιο ελληνικών νεοφυών επιχειρήσεων.

Υποστήριξη IQbility (1/2)



Υποστήριξη IQbility (2/2)



60 εξειδικευμένες θέσεις εργασίας

Οι εταιρείες που έχουν υποστηριχθεί μέχρι στιγμής από το πρόγραμμά του IQbility έχουν δημιουργήσει έως σήμερα πάνω από 60 πολύ εξειδικευμένες θέσεις εργασίας και αναφέρονται 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:



Offerial

Εφαρμογή που διασυνδέει ξενοδοχεία και υποψήφιους πελάτες και προσφέρει προσωποποιημένες πληροφορίες φιλοξενίας.



Captainwise

Σύστημα που προτείνει συνδυασμούς ξενοδοχείων και αεροπορικών εισιτηρίων προς διαφορετικούς προορισμούς, ανάλογα με το ποσό που διαθέτει ο χρήστης και τις ημερομηνίες που επιθυμεί να ταξιδέψει.



Panelsensor

Μια εφαρμογή ιδανική για διοργανωτές συνεδρίων, που βοηθά στη διάδραση 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

Μια υπολογιστική πλατφόρμα που, με προηγμένες μεθόδους υπολογιστικής νοημοσύνης, προσφέρει αυτοματοποιημένη, μαζική ανάλυση πολύπλοκων γονιδιακών δεδομένων, για την ανάπτυξη νέων διαγνωστικών μεθόδων και την 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 να προγραμματίζουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές (2015).

Από την αρχή της λειτουργίας του, τον Απρίλιο του 2013 μέχρι το τέλος του 2015, το IQbility έχει πραγματοποιήσει τρεις κύκλους υποβολής προτάσεων, έχει επενδύσει στις νεοφυείς επιχειρήσεις 120.000€, τα έξοδα λειτουργίας ανήλθαν σε 400.000€, ενώ, σε συνεχή συνεργασία με φορείς

του οικοσυστήματος της νεανικής επιχειρηματικότητας, έχει παρουσιαστεί σε πλήθος εκδηλώσεων και δράσεων στο χώρο των Startups, προκειμένου να μεταφέρει τη σχετική τεχνογνωσία του σε νέους επιχειρηματίες.

- **Business Days (συνδιοργάνωση με iSquare)**
- **Πανόραμα Επιχειρηματικότητας Οικονομικού Π.Α.**
- **Πανεπιστήμιο Πειραιά**
- **Σχολεία Ζηρίδη**
- **Διαγωνισμός ψηφιακής καινοτομίας του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών «Digital Gate»**
- **Startup Bootcamp του Οικονομικού Π.Α.**
- **Startup Weekends στο Βόλο και την Πάτρα**
- **Συνέδριο Innovating for Privacy**
- **OpenCoffee Patras**
- **Infocom**
- **Emea @ public**
- **Δράση του ΣΕΒ «Μαζί στην εκκίνηση»**
- **Pitch sessions του Orange Grove**

Δράσεις για την Εκπαίδευση

Η Τεχνολογία, βασικό αντικείμενο εργασίας των εταιρειών του Ομίλου Quest, συνδέεται στενά με την εκπαίδευση, καθώς διευκολύνει τη διδασκαλία και μεγιστοποιεί το αποτέλεσμα της. Με το πέρασμα του χρόνου, παρατηρούμε ότι η Τεχνολογία αξιοποιείται ολοένα και περισσότερο στο περιβάλλον της σχολικής τάξης και αυξάνει τις δυνατότητες διάδρασης. Κατά τη διάρκεια της 35ετούς παρουσίας του στην αγορά, ο Όμιλος

Quest έχει επενδύσει πολλαπλά στην εκπαίδευση, ενώ σήμερα οι εταιρείες του Ομίλου υλοποιούν στρατηγικές δράσεις εστιασμένες στην εκπαίδευση που αναβαθμίζουν την ποιότητά της, ενθαρρύνουν την αριστεία και την ένταξη στην αγορά εργασίας και ενισχύουν με πολλούς τρόπους το έργο της. Οι δράσεις αυτές είναι οι εξής:

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 και στη διδασκαλία κώδικα στα σχολεία, ενώ επιδιώκει 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. Ειδικότερα, η εταιρεία 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 "iPad 1 – 1". Για να αξιολογήσει τις αλλαγές που επιφέρει η ευρεία χρήση του iPad στη μαθησιακή

εμπειρία, το 2015, η εταιρεία ξεκίνησε την εκπόνηση ερευνητικής μελέτης, σε συνεργασία με την ερευνητική ομάδα Προηγμένων Τεχνολογιών Μάθησης και Πολιτισμού - CoSyLLab (Computer Supported Learning Engineering Lab) του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

Στόχος της μελέτης είναι η ανάλυση του τρόπου αξιοποίησης της προσέγγισης "iPad 1 – 1" σε έντεκα σχολεία και η μελέτη της μαθησιακής εμπειρίας. Η μελέτη θα εστιάσει στις μεθόδους υλοποίησης εκπαιδευτικών παρεμβάσεων και θα οδηγήσει στην ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών που θα διαδώσουν και θα ενθαρρύνουν τη χρήση των συσκευών iPad στην εκπαιδευτική πρακτική. Οι πρακτικές αυτές θα καταγραφούν με τη μορφή ενός οδηγού καλής χρήσης, ο οποίος θα μεταφραστεί και στα αγγλικά, ώστε να κυκλοφορήσει και εκτός Ελλάδας και να αποτελέσει εφελκυστικό γόνιμης αξιοποίησης των iPad στην εκπαιδευτική πραγματικότητα.

Ψηφιοποίηση σχολικών βιβλίων

Στο πλαίσιο του προγράμματος «Καινοτομία στην Εκπαίδευση», η iSquare συνεργάστηκε με ομάδα εκπαιδευτικών και 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. 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 σε συσκευή iPad δωρεάν 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 πιο σημαντικό αποτέλεσμα της δράσης της Ψηφιοποίησης των Σχολικών Βιβλίων είναι ότι κάνει βιωματική τη διαδικασία της μάθησης, την επανακαθορίζει και την αναβαθμίζει ποιοτικά σε βάθος χρόνου. Επίσης, με την Ψηφιοποίηση των Σχολικών Βιβλίων, διευρύνονται οι δυνατότητες συνεργασίας του μαθητή με τους συμμαθητές του και τον εκπαιδευτικό, ενώ ο μαθητής, χωρίς να συνειδητοποιεί ότι μελετά, μπορεί με όρεξη να κάνει τις ασκήσεις του ψηφιακά, να αυτό-αξιολογηθεί και να βελτιωθεί.

Η iSquare ολοκλήρωσε την υλοποίηση τη δράσης της Ψηφιοποίησης των Σχολικών Βιβλίων το 2014, μετά από

συστηματική εργασία ενός χρόνου και συνεχίζει την υποστήριξη του σύμφωνα με τις βελτιώσεις και αλλαγές του Υπουργείου Παιδείας. Η υλοποίηση έγινε με ίδιους πόρους, το αρχικό ύψος των οποίων για λόγους αρχής δεν είναι ανακοινώσιμο και η ομάδα υλοποίησης περιλάμβανε έναν project manager, μία ομάδα 7 εκπαιδευτικών και επιπλέον 2 εκπαιδευτικούς – επιμελητές. Το ψηφιοποιημένο εκπαιδευτικό υλικό μέσα από το Οικοσύστημα της Apple, αξιοποιούν καθημερινά στη διδασκαλία τους περισσότερα από 20 σχολεία σε όλη την Ελλάδα, μεταξύ των οποίων και ένα δημόσιο σχολείο.

Ψηφιοποιημένα σχολικά βιβλία του Δημοτικού

Α' Δημοτικού	Β' Δημοτικού	Γ' Δημοτικού
Γλώσσα Μαθηματικά Μελέτη Περιβάλλοντος	Γλώσσα Μαθηματικά Μελέτη Περιβάλλοντος	Γλώσσα Μαθηματικά Μελέτη Περιβάλλοντος Ιστορία
Δ' Δημοτικού	Ε' Δημοτικού	Στ' Δημοτικού
Γλώσσα Μαθηματικά Μελέτη Περιβάλλοντος Ιστορία	Γλώσσα Μαθηματικά Φυσική Ιστορία Γεωγραφία Φυσική Αγωγή Ε'	Γλώσσα Μαθηματικά Φυσική Ιστορία Γεωγραφία Φυσική Αγωγή Στ'

Ψηφιοποιημένα σχολικά βιβλία του Γυμνασίου

Α' Γυμνασίου	Β' Γυμνασίου	Γ' Γυμνασίου
Νεοελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Βιολογία Ιστορία Γεωλογία-Γεωγραφία	Νεοελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Φυσική Χημεία Ιστορία Γεωλογία-Γεωγραφία	Νεοελληνική Γλώσσα Μαθηματικά Φυσική Χημεία Ιστορία Βιολογία

www.edupad.gr

Το www.edupad.gr προέκυψε από τη συνεργασία 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. Παρότι το www.edupad.gr είναι σε δοκιμαστική λειτουργία, κατά το 2015, πραγματοποιήθηκε σημαντική αύξηση των αξιολογήσεων των εκπαιδευτικών εφαρμογών.

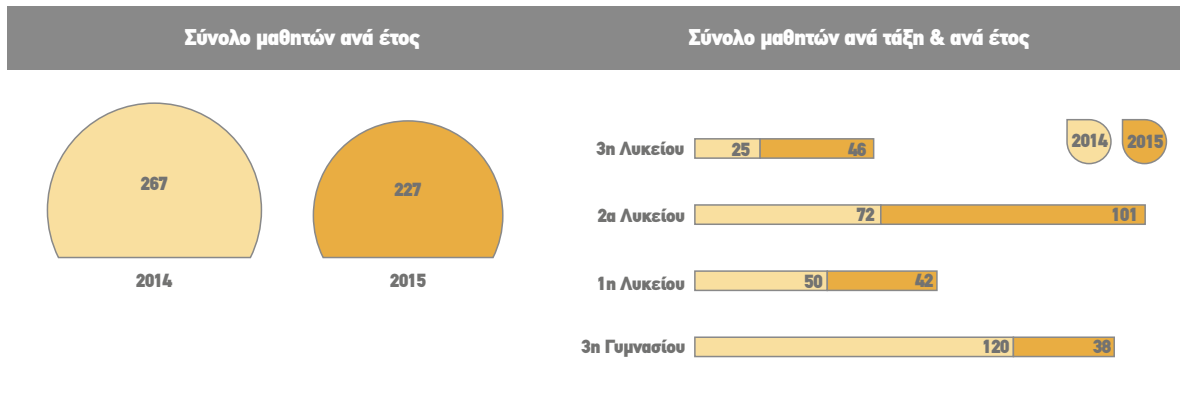
Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest

Πρόκειται για ένα, μοναδικό για τα ελληνικά δεδομένα, πρόγραμμα φιλοξενίας μαθητών δημόσιων και ιδιωτικών σχολείων στις εγκαταστάσεις παραγωγής και διακίνησης του επιτραπέζιου ηλεκτρονικού υπολογιστή Quest. Το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα της Info Quest Technologies απευθύνεται σε

μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου και υλοποιείται συστηματικά τα τελευταία δεκαπέντε χρόνια στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών επισκέψεων που επιλέγει κάθε σχολείο. Στόχος του προγράμματος «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest» είναι να προσφερθεί στους μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου,

ανεξάρτητα με το αν σπουδάζουν σε δημόσια ή ιδιωτικά σχολεία και το επίπεδο των εργαστηρίων Πληροφορικής των σχολείών τους, μια ουσιαστική εμπειρία εξοικείωσης με την κατασκευή των ηλεκτρονικών υπολογιστών, αλλά και μια πρώτη γνωριμία με ένα δομημένο εταιρικό περιβάλλον και στελέχη με εμπειρία και ικανότητα να μεταδώσουν τη γνώση τους. Ανάμεσα στα οφέλη από την παρακολούθηση του προγράμματος, κεντρική θέση έχει η ευκολότερη διδασκαλία του μαθήματος της Πληροφορικής στη σχολική τάξη.

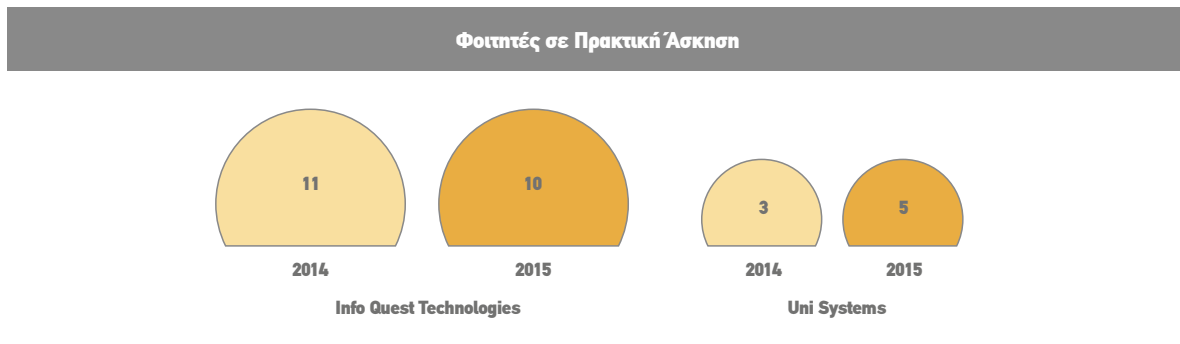
Η Info Quest Technologies συνεργεί με τον εκπαιδευτικό της Πληροφορικής, βοηθάει να μεταφερθεί γνώση επίκαιρη και ουσιαστική στο μαθητή και προβάλλει την αξία και τη χρησιμότητα της Πληροφορικής. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το πρόγραμμα «Συναρμολογώντας τον υπολογιστή Quest» προωθεί τις αρετές της 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.



Ευκαιρίες για πρακτική άσκηση

Οι εταιρείες Info Quest Technologies και Uni Systems, στο πλαίσιο σταθερής συνεργασίας με τα Ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, προσφέρει τη δυνατότητα στους φοιτητές να κάνουν την πρακτική τους 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.



Υποτροφίες σε φοιτητές

Οι εταιρείες Uni Systems και ACS, επιβραβεύοντας την είσοδο στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, διέθεσαν από μία υποτροφία σπουδών σε προπτυχιακούς Φοιτητές του Τμήματος

Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιά.



Στήριξη Ομάδας Ρομποτικής του 1ου Γυμνασίου Κομοτηνής

Το Μάρτιο του 2015, η ομάδα Ρομποτικής του 1ου Γυμνασίου Κομοτηνής κατέλαβε τη δεύτερη θέση στον Πανελλήνιο Διαγωνισμό Ρομποτικής "FirstLegoLeague", που τελεί υπό την αιγίδα του υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων. Με αυτή τη διάκριση, η ομάδα απέκτησε το δικαίωμα συμμετοχής στο πρωτάθλημα "Open African Championship" που

πραγματοποιήθηκε 5-7 Μαΐου 2015 στο Γιοχάνεσμπουργκ. Η Uni Systems κάλυψε μέρος των εξόδων της ομάδας, συμβάλλοντας στο ταξίδι τους στη Νότιο Αφρική και τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό. Η ομάδα συναγωνίστηκε με παιδιά από όλο τον κόσμο και προτάθηκε για πέντε βραβεία.

Φοιτητικός Διαγωνισμός economia

Σταθερός υποστηρικτής του Φοιτητικού Διαγωνισμού economia, η Info Quest Technologies ήταν και το 2015

δωροθέτης του διαγωνισμού, ενθαρρύνοντας την κριτική σκέψη και την προσπάθεια των φοιτητών.

Εθελοντικές δράσεις των εργαζομένων

Οι εργαζόμενοι του Ομίλου Quest ενθαρρύνονται να εκφράζουν και να υποστηρίζουν δράσεις που ωφελούν το κοινωνικό σύνολο και οι εταιρείες διαθέτουν πόρους για την

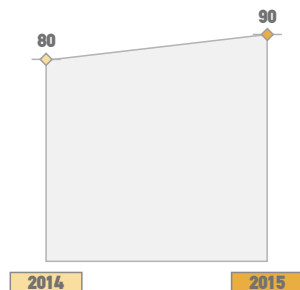
υλοποίηση αυτών των δράσεων. Για το 2015, οι ευκαιρίες που είχαν οι εργαζόμενοι για συλλογική κοινωνική προσφορά ήταν οι εξής:

Εθελοντική Αιμοδοσία

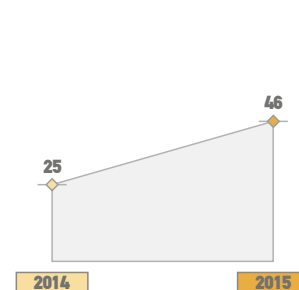
Οι εταιρείες του Ομίλου Quest διοργάνωσαν εθελοντική αιμοδοσία σε κεντρικά κτήρια εργασίας, δίνοντας την ευκαιρία στους εργαζομένους να προσφέρουν αίμα, αλλά και να

επωφεληθούν σε περίπτωση ανάγκης από την Τράπεζα Αίματος σε συνεργασία με το νοσοκομείο Αμαλία Φλέμινγκ.

Φιάλες αίμα που συγκεντρώθηκαν
Σύνολο Ομίλου Quest



Φιάλες αίμα που αξιοποιήθηκαν
Σύνολο Ομίλου Quest



Κέντρο Προστασίας του Παιδιού Αττικής «Η Μητέρα»

Το Κέντρο Προστασίας του Παιδιού Αττικής «Η ΜΗΤΕΡΑ» αποτελεί ένα από τους κύριους φορείς παιδικής προστασίας στη χώρα. Οι υποδομές του περιλαμβάνουν κεντρικό κτήριο υποδοχής εξυπηρετούμενων, κέντρο υποδοχής βρεφών, οκτώ περίπτερα φιλοξενίας βρεφών-νηπίων, στέγη δημιουργικής απασχόλησης παιδιών, ξενώνα εγκύων-λεχιδών, γραφεία στέγασης υπηρεσιών και βοηθητικούς χώρους. Με αφετηρία πρωτοβουλία εργαζομένων της Uni Systems, διοργανώθηκε για έκτη συνεχόμενη χρονιά Snack Bazaar, στο οποίο εργαζόμενοι

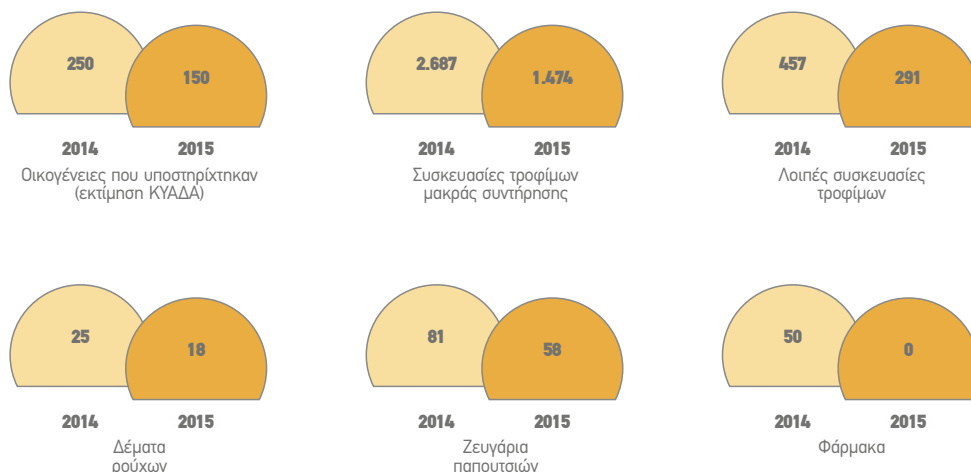
παρασκεύασαν αλμυρά και γλυκά εδέσματα, που διέθεσαν με συμβολικό αντίτιμο και τα έσοδα από τα οποία διατέθηκαν σε λογοθεραπείες, κινησιοθεραπείες και ψυχοθεραπείες νηπίων, αυξάνοντας τις πιθανότητες τους να αποϊδρωματοποιηθούν. Επίσης με πρωτοβουλία των εργαζομένων, διοργανώθηκε προσφορά παιδικών και γυναικείων ρούχων και υποδημάτων για τις μονογονεϊκές οικογένειες που υποστηρίζονται από το Ίδρυμα.

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

Το Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.) αντιμετωπίζει τα προβλήματα στέγασης, σίτισης, υγείας και επανένταξης των αστέγων που ζουν στην πόλη καθώς και οικογένειες, που ενώ δεν είναι άστεγες, 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 Δεκέμβριο του 2015, οι εργαζόμενοι των εταιρειών του Ομίλου συγκέντρωσαν τρόφιμα, ρούχα και φάρμακα, τα οποία παραδόθηκαν στις εγκαταστάσεις του Κ.Υ.Α.Δ.Α. Με την ποσότητα των τροφίμων που συγκεντρώθηκε, δημιουργήθηκαν πακέτα σίτισης για 150 οικογένειες.

Προσφορά σε ΚΥΑΔΑ



Συνεργασία με ΜΚΟ και Κοινωνικούς Φορείς

Η τοπική κοινότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική για τις εταιρείες του Ομίλου Quest, καθώς στο πλαίσιο της οι εταιρείες δραστηριοποιούνται και αναπτύσσονται. Οι εταιρείες του Ομίλου δραστηριοποιούνται κατά κύριο λόγο στην Ελλάδα και γι' αυτό το λόγο τη λαμβάνουμε υπόψη ως την ευρύτερη μας τοπική κοινότητα. Δεδομένης της εξασθενημένης οικονομικής κατάστασης της Ελλάδας σήμερα, το έργο των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων και των κοινωνικών φορέων είναι

ζωτικής σημασίας, καθώς καλύπτει ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας και βοηθά στην επίλυση των προβλημάτων της. Παράλληλα, κάποιες από αυτές τις προσπάθειες διακρίνονται από το πολύ δυνατό όραμά τους, εμπνέοντάς μας όλους. Επιλέγουμε και δεσμευόμαστε να στηρίζουμε σκοπούς και φορείς, των οποίων το κοινωνικό έργο δίνει ώθηση στην κοινωνία μας, μεταξύ των οποίων είναι οι ακόλουθοι:

Χαμόγελο του Παιδιού

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest διαχρονικά στηρίζουν το έργο του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού», αναγνωρίζοντας το όφελός του στην κοινωνία. Πιο συγκεκριμένα, η εταιρεία ACS, εξυπηρετεί το έργο του Οργανισμού, καθορίζοντας για αυτόν ειδική ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική, ενώ ανέλαβε και τη δωρεάν μεταφορά των ειδών που συλλέχθηκαν με

πρωτοβουλία του Οργανισμού για τους πρόσφυγες, όπως περιγράφεται αναλυτικότερα παρακάτω. Οι εταιρείες του Ομίλου που δραστηριοποιούνται στην Πληροφορική, συμβάλλουν πολλαπλά με τεχνογνωσία και εξοπλισμό, καλύπτοντας καίριες ανάγκες του Οργανισμού. Αξίζει να γίνει αναφορά στις εξής δράσεις αρωγής προς τον Οργανισμό:

“Quest Studio”

Ο οργανισμός «Το Χαμόγελο του Παιδιού» κατά το 2015 εγκαινίασε το “Quest Studio”, ένα πλήρες studio με εξοπλισμό για την αναμετάδοση ραδιοτηλεοπτικού σήματος, το μεγαλύτερο μέρος του οποίου προσέφερε η εταιρεία Info Quest Technologies. Ο οργανισμός αξιοποιεί το studio για την υλοποίηση του έργου του και τα παιδιά εξοικειώνονται με τα Μέσα Επικοινωνίας, έτσι ώστε να ακούγεται και η δική τους φωνή. Το “Quest Studio” είναι μέρος της πλατφόρμας YouSmile, η οποία ενημερώνει για θέματα μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται η παιδική κακοποίηση, ο σχολικός εκφοβισμός και η ασφάλεια στο Διαδίκτυο μέσω ενημερωτικής ιστοσελίδας, διαδικτυακής τηλεόρασης, διαδικτυακού ραδιοφώνου και διαδραστικής - διαδικτυακής πλατφόρμας τηλε-διδασκαλίας και ενημέρωσης. Η πλατφόρμα YouSmile στοχεύει στη διαδραστική επικοινωνία μεταξύ των παιδιών, την

ανάπτυξη και την έκφραση της δημιουργικής τους σκέψης, τη σωστή χρήση του διαδικτύου από τους εφήβους, τη διαρκή ενημέρωση για τα δικαιώματά τους, την εξοικείωση και τη χρήση της «Εθνικής Τηλεφωνικής Γραμμής για τα παιδιά SOS 1056» έτσι ώστε να μπορούν να μοιραστούν τις ανησυχίες και τους προβληματισμούς τους και τη γρήγορη και εύκολη τηλεδιδασκαλία σε περισσότερους μαθητές και σχολεία σε πιο πολλές και απομακρυσμένες περιοχές στην Ελλάδα. Χάρη στην πλατφόρμα YouSmile και το επιστημονικό προσωπικό του οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού», τα παιδιά ενημερώνονται άμεσα τα παιδιά για την κακοποίηση, τα δικαιώματά τους καθώς και για το πού μπορούν να απευθυνθούν για να ζητήσουν βοήθεια για τους ίδιους ή τους φίλους τους.

Προσφορά προϊόντων τεχνολογίας

Λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του οργανισμού σε εξοπλισμό τεχνολογίας και στηρίζοντας ηθικά τους εργαζόμενους του Ομίλου που τρέχουν στη Μαραθώνια Διαδρομή της Αθήνας, αλλά και στους αγώνες των 5 και 10 χλμ., οι εταιρείες

Uni Systems και ACS προσέφεραν για κάθε δρομέα τους, επιλεγμένο εξοπλισμό που διευκολύνει το έργο του οργανισμού και την προβολή του.

Προϊόντα που προσφέρθηκαν για το Quest Studio ως ηθική στήριξη στους εργαζόμενους - δρομείς του Ομίλου Quest

2014	2015	
2 Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές Quest Xrand Gameslation Xtreme	1 Εξοπλισμός δικτύου D-LINK DNS-1560-04	4 Βάσεις στήριξης TV One For All WM2610
2 Οθόνες Samsung 27" (LS27C65UDS)	4 Δίσκοι WD SATA3 4TB 64MB Red (WD40EFRX)	1 Webcam Logitech HD C920
2 Πληκτρολόγιο / ποντίκι Microsoft Wired Desktop Set 400GR	1 Πολυμχάνημα HP Color LaserJet Pro MFP M177fw Printer CZ165A	4 Καλώδια HDMI Konig v1.4 10m
1 Σκληρός δίσκος WD 2TB 64GB Green (WD20EZRX)	1 Φωτογραφική μηχανή Nikon D3300 Kit με Φακό 18-55VR	
	2 Κάρτες μνήμης Kingston micro SDHC 32GB CL	

Προσφορά υπηρεσιών μεταφοράς ειδών πρώτης ανάγκης για τους πρόσφυγες

Το χρονικό διάστημα Νοεμβρίου – Δεκεμβρίου 2015, το προσφυγικό ζήτημα κορυφώθηκε, ενώ αυξήθηκε σημαντικά ο αριθμός προσφύγων που έφτασαν στη χώρα μας.

Οι περισσότεροι πρόσφυγες δεν είχαν πρόσβαση σε βασικά είδη πρώτης ανάγκης και, σε πνεύμα αλληλεγγύης, μεγάλη μερίδα των Ελλήνων πολιτών ήθελε να προσφέρει με όποιον τρόπο μπορούσε.

Η ACS, λαμβάνοντας υπόψη τις πρωτόγνωρες και έκτακτες συνθήκες που επικρατούσαν στη χώρα λόγω τις τεράστιες καθημερινά προσέλευσης προσφύγων και γνωρίζοντας τις ελλείψεις που αντιμετωπίζουν σε πρωταρχικά βασικά αγαθά, αποφάσισε να προχωρήσει σε ένα πρόγραμμα στήριξης προσφύγων και ευπαθών κοινωνικών ομάδων, ενώνοντας τις δυνάμεις της με επιλεγμένους φορείς, οργανισμούς και συνεργαζόμενες εταιρείες για αυτό το σκοπό. Οι φορείς που επιλέχθηκαν για συνεργασία ήταν «Το Χαμόγελο του Παιδιού», η «Πανελλήνια Ομοσπονδία Συνοριακών Φυλάκων» και το Εμπορικό Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών, καθώς και οι εταιρείες Oriflame και TOYOTA. Μεταξύ άλλων, μεταφέρθηκαν τρόφιμα, γάλατα μακράς διάρκειας, σκεπάσματα, παιδικά

ρούχα, υποδήματα, είδη καθημερινής υγιεινής, φάρμακα και είδη καθαριότητας.

Για όλες τις παραπάνω δράσεις η ACS, συγκέντρωσε στα καταστήματά της απ' όλη την Ελλάδα - και προώθησε 4.991 αποστολές, βάρους 54.555 κιλών (54,55 τόνοι) με συνολική αξία υπηρεσιών ταχυμεταφορών 216.685 € (βάσει επίσημου τιμοκαταλόγου της ACS) από τις 16 Νοεμβρίου μέχρι τις 6 Δεκεμβρίου 2015. Πέραν της ανωτέρω αξίας των αποστολών, η ACS επιστράτευσε τους διαθέσιμους ανθρώπινους πόρους της, 2.500 άτομα προσωπικό σε 267 καταστήματα παραλαβής των αποστολών από όλη την Ελλάδα και 1.800 μεταφορικά μέσα και 10 κέντρα διαλογής πανελλαδικά που ήταν αναγκαία για την ολοκλήρωση των δράσεων. Η μεγάλη πρόκληση που αντιμετώπισε αφορούσε κυρίως στον τρόπο διακίνησης του μεγάλου όγκου των αποστολών που συγκεντρώθηκε στα μεγάλα φορτηγά οχήματα, αλλά και στα μικρότερα οχήματα των τοπικών καταστημάτων με περιορισμένη χωρητικότητα, καθώς και στους χώρους εκφόρτωσης των καταστημάτων προορισμού (π.χ. στο κατάστημα της Χίου έπρεπε να προσληφθεί έκτακτο προσωπικό).

Μεταφορά ειδών πρώτης ανάγκης για τους πρόσφυγες 16 Νοεμβρίου - 6 Δεκεμβρίου 2015



*βάσει επίσημου τιμοκαταλόγου της ACS

Πρόγραμμα «Βιβλία σε Ρόδες»

Το πρόγραμμα «ΒΙΒΛΙΑ ΣΕ ΡΟΔΕΣ» - www.vivliaserodes.gr - δημιουργήθηκε το 2012 από τη μη κερδοσκοπική πολιτιστική εταιρεία «Η ΠΥΡΝΑ», με τη συνεργασία του Γραφείου Περιβαλλοντικής Αγωγής της Α΄ Διεύθυνσης Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης Αθηνών. Πρόκειται για 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. Τα ΒΙΒΛΙΑ ΣΕ ΡΟΔΕΣ® φθάνουν στο σχολείο μέσα σε ένα σάκο με ρόδες, ώστε να μεταφέρονται εύκολα και το 2015 η ACS ανέλαβε τη μεταφορά τους με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική.

Ελληνικό Κέντρο Διεθνούς Ινστιτούτου Θεάτρου (Ε.Κ.Δ.Ι.Θ.)

Οι εταιρείες Quest Συμμετοχών και Info Quest Technologies στήριξαν το σημαντικό έργο του Ελληνικού Κέντρου Διεθνούς Ινστιτούτου Θεάτρου (Ε.Κ.Δ.Ι.Θ.) και την παρουσία του στη Διεθνή Έκθεση Σκηνογραφίας και Θεατρικής Αρχιτεκτονικής της Πράγας. Λειτουργώντας ως σύμβουλος τεχνολογίας, η Info Quest Technologies κατέγραψε και ανέλυσε τις τεχνολογικές προδιαγραφές της εκθεσιακής παρουσίας του Ε.Κ.Δ.Ι.Θ. στην Πράγα, έτσι ώστε με τη βοήθεια της τεχνολογίας να ομογενοποιηθεί και να αναδειχθεί με τον καλύτερο τρόπο το καλλιτεχνικό υλικό. Η εταιρεία, σχεδίασε και ανέπτυξε μια ολοκληρωμένη πρωτότυπη λύση η οποία περιλάμβανε μια εξειδικευμένη εφαρμογή για τη διαχείριση της πληροφορίας και των video, για τα προβολόμενα έργα, σε δύο γλώσσες, σε συνδυασμό με 23 συσκευές tablet Bitmore, και ακουστικά για στους επισκέπτες. Στόχος της εφαρμογής ήταν η διαδραστική εμπειρία των εκθετών με τα εκθέματα, παράλληλα με την εξυπηρέτηση των αναγκών της προβολής των ελληνικών έργων. Η όλη σύλληψη για το σχεδιασμό των υλικών και των

μέσων που χρησιμοποιήθηκαν στο ελληνικό περίπτερο, αποσκοπούσε αισθητικά στη δημιουργία ενός αμιγώς τεχνολογικού περιβάλλοντος. Για την ευκολότερη συγκέντρωση και επεξεργασία του καλλιτεχνικού υλικού, η Info Quest Technologies εκτός του άλλου εξοπλισμού προσέφερε και δύο ηλεκτρονικούς υπολογιστές Quest, καθώς και έναν φορητό υπολογιστή, οι οποίοι μετά τη λήξη της έκθεσης αξιοποιούνται για τις γραμματειακές ανάγκες του (Ε.Κ.Δ.Ι.Θ.).

Το Ελληνικό Κέντρο Διεθνούς Ινστιτούτου Θεάτρου ιδρύθηκε το 1951 με σκοπό να συμβάλλει στη διεθνή συνεργασία για την εξέλιξη της θεατρικής τέχνης σε όλες τις εκφράσεις και να λειτουργεί ως διάυλος επικοινωνίας ανάμεσα στο ελληνικό και το παγκόσμιο θέατρο. Τα μέλη του περιλαμβάνουν επαγγελματίες του θεάτρου κάθε είδους και συνεργάζεται με πολιτισμικούς οργανισμούς, φορείς της Ελλάδας και του εξωτερικού, καθώς και με Πρεσβείες και Μορφωτικά Ιδρύματα των ξένων χωρών στην Ελλάδα.

Σύλλογος Επανάστασης Εθισμένων «Η Επιστροφή»

Ο Σύλλογος Επανάστασης Εθισμένων «Η Επιστροφή» βοηθά εξαρτημένα από το αλκοόλ, τα ναρκωτικά και άλλες ουσίες άτομα να απέχουν από τον εθισμό τους, να ανακτήσουν την ποιότητα ζωής τους και να λειτουργούν ομαλά στο οικογενειακό τους περιβάλλον. Ο Σύλλογος προσεγγίζει με σεβασμό τα εξαρτημένα άτομα, αναγνωρίζοντας ότι ο εθισμός είναι μια πολυσύνθετη ασθένεια, η οποία γιατρεύεται με συνεχή

προσπάθεια, επιμονή, υπομονή και υποστήριξη. Στο πλαίσιο αυτό, οι υποστηρικτικές υπηρεσίες του Συλλόγου προσφέρονται στους εθισμένους και στις οικογένειές τους δωρεάν.

Το 2015, η εταιρεία Info Quest Technologies στήριξε το έργο του Συλλόγου προσφέροντας Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των γραφείων του.

Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο Μαστού «Άλμα Ζωής»

Ο Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο Μαστού «Άλμα Ζωής» ιδρύθηκε το 1988 από γυναίκες που είχαν βιώσει προσωπικά τον καρκίνο του μαστού με σκοπό να στηρίξουν δωρεάν τις ασθενείς με καρκίνο μαστού και τα μέλη της οικογένειάς τους για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται. Έμπειροι ψυχολόγοι και ψυχοθεραπευτές, κοινωνικοί λειτουργοί και εκπαιδευμένες εθελόντριες με ίδια πείρα της ασθένειας

προσφέρουν ενημέρωση, καθοδήγηση και ενθάρρυνση στις ασθενείς, ενώ επιπλέον ευαισθητοποιούν την κοινή γνώμη σε θέματα πρόληψης.

Η Info Quest Technologies επιβράβευσε την προσπάθεια του Συλλόγου «Άλμα Ζωής» διαθέτοντας προϊόντα ως δώρα λαχειοφόρου αγοράς για την ανεύρεση εσόδων.

Σωματείο Ελληνικό Παιδικό Μουσείο

Το «Ελληνικό Παιδικό Μουσείο» βοηθάει παιδιά προσχολικής ηλικίας και άνω να αναπτυχθούν πολύπλευρα, έτσι ώστε να γίνουν πολίτες που σέβονται την ατομικότητά τους και συμβάλλουν στη κοινότητα που ζουν. Το Σωματείο απευθύνεται στα παιδιά, τις οικογένειες, τις σχολικές κοινότητες και σε όσους

ενδιαφέρονται για την πολύπλευρη ανάπτυξη των παιδιών ή σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με αυτά.

Το 2015, η εταιρεία Info Quest Technologies ενίσχυσε το Ελληνικό Παιδικό Μουσείο με την προσφορά προϊόντων ως δώρα λαχειοφόρου αγοράς για την ανεύρεση εσόδων.

7

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

a Question of vision



ΣΤΟΧΟΙ 2015 - 2016

Ουσιαστικό Θέμα	Στόχοι 2015	Δράσεις 2015	2015 Επίτευξη Στόχου	Σελίδα	Στόχοι 2016-2017	Δράσεις 2016-2017
1 Οικονομική και πολιτική κατάσταση της χώρας/ Ανάπτυξη σε νέες αγορές	Αύξηση υπηρεσιών που παρέχονται εκτός Ελλάδος	Ενίσχυση δραστηριοτήτων στο εξωτερικό	Επετεύχθη	41-42	Αύξηση υπηρεσιών που παρέχονται εκτός Ελλάδος	Αύξηση των δραστηριοτήτων στο Εξωτερικό
2 Διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά	Ενίσχυση του branding και της εταιρικής εικόνας του Ομίλου	Ενίσχυση της επικοινωνίας με ειδικά προγράμματα	Επετεύχθη	43-45	Ενίσχυση του branding και της εταιρικής εικόνας του Ομίλου Συνεχιζόμενη διαδικασία	Βελτίωση της Οργάνωσης και των Διαδικασιών για τον συντονισμό των εταιρειών στα θέματα Επικοινωνίας
		Ανακαίνιση χώρων, ομογενοποίηση εμφάνισης κτηρίων	Επετεύχθη	43-45		
	Οργάνωση των διαδικασιών παρακολούθησης και ανάλυσης της αγοράς	Δημιουργία διεταρικής ομάδας Business Development	Επετεύχθη	43-45	Ενσωμάτωση του Bus. Development στον στρατηγικό σχεδιασμό εταιρειών	Ανάπτυξη Πολιτικής Διαδικασίες, Εφαρμογή και Αξιολόγηση
3 Οικονομική επίδοση	Ενίσχυση της κερδοφορίας	Έλεγχος κόστους λειτουργίας, Ανάπτυξη σε περιοχές με υψηλότερο περιθώριο κέρδους	Επετεύχθη	39-40	Ενίσχυση της κερδοφορίας	Έλεγχος κόστους λειτουργίας Ανάπτυξη σε περιοχές με υψηλότερο περιθώριο κέρδους
4 Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων	Νέες υπηρεσίες και προϊόντα ανά εταιρεία	Βελτίωση των διαδικασιών, Διάρκεια αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας	Επετεύχθη	45-48	Νέες υπηρεσίες και προϊόντα ανά εταιρεία	Ανάπτυξη νέων προϊόντων Βελτίωση των διαδικασιών Διάρκεια αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας
5 Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών	Ενίσχυση των διαδικασιών ποιότητας	Αναδιοργάνωση και βελτίωση διαδικασιών	Επετεύχθη	31-38	Διάρκεια αναβάθμιση υπηρεσιών και συστημάτων υποστήριξης	Ανακαίνιση εργασιακού χώρου και εξοπλισμού τεχνικών τμημάτων Έρευνες ικανοποίησης πελατών Βελτίωση διαδικασιών αξιολόγησης
6 Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών για την εταιρεία / αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών βάσει της φήμης και της εικόνας τους	Ενίσχυση της αξιολόγησης των προμηθευτών	Ενίσχυση της αξιολόγησης των προμηθευτών	Επετεύχθη	50-53	Ενσωμάτωση στην αξιολόγηση των προμηθευτών θεμάτων βιώσιμης ανάπτυξης	Ενσωμάτωση στην αξιολόγηση των προμηθευτών θεμάτων εργασίας σύμφωνα με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.
7 Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια	Σταδιακή σύγκλιση των τεχνολογικών υποδομών με την αξιοποίηση state of the art τεχνολογιών και συστημάτων	Ενοποίηση των υποδομών και των εφαρμογών των εταιρειών του Ομίλου	Επετεύχθη	53-55	Ενοποίηση των υποδομών και των εφαρμογών των εταιρειών του Ομίλου Συνεχιζόμενη Δράση για το 2016	Ενσωμάτωση στις υποδομές του Ομίλου νέας θυγατρικής
8 Προστασία των προσωπικών δεδομένων	Παρακολούθηση ασφάλειας συστημάτων και οργανωτικών δομών ελέγχου των εταιρειών	Εσωτερικός έλεγχος επάρκειας ασφάλειας συστημάτων και αναφορά καταγγελιών	Επετεύχθη	48-49	Παρακολούθηση ασφάλειας συστημάτων και οργανωτικών δομών ελέγχου των εταιρειών	Εσωτερικός έλεγχος επάρκειας ασφάλειας συστημάτων και αναφορά καταγγελιών
9 Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων	Ανάπτυξη και εκπαίδευση εργαζομένων	Συνέχιση του θεσμού Quest Mini MBA Ολοκλήρωση Προγράμματος 2015	Επετεύχθη	59-61		Πρόγραμμα 2016-17 Quest Mini MBA Πρόγραμμα Επιμόρφωσης Driving Strategic Innovation

ΣΤΟΧΟΙ 2015 - 2016

Ουσιαστικό Θέμα	Στόχοι 2015	Δράσεις 2015	2015 Επίτευξη Στόχου	Σελίδα	Στόχοι 2016	Δράσεις 2016
10 Επικοινωνία εργαζομένων - διοίκησης	Ανάπτυξη ενιαίας Εταιρικής Κουλτούρας, Οράματος και Αξιών στις εταιρείες του Ομίλου Quest	Υλοποίηση Προγράμματος "Living our Values"	Α' Φάση Επετεύχθη	62-64	Ολοκλήρωση Προγράμματος "Living our Values"	Ολοκλήρωση Προγράμματος "Living our Values"
	Ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας με νέες δράσεις και εργαλεία	Ανάπτυξη του Orion, Ηλεκτρονικού Συστήματος Οργάνωσης και Εξυπηρέτησης Ανθρώπινου Δυναμικού	Α' Φάση Επετεύχθη	62-64	Συνεχιζόμενη δράση για το σύστημα "Orion" Ανάπτυξη Εργαζομένων	Αξιολόγηση για τη συνέχεια του "Orion" Βελτίωση /Upgrade Συστήματος Αξιολόγησης Δεξιοτήτων Υλοποίηση Αξιολόγησης 360° σε στελέχη
11 Κοινωνία	Ενίσχυση των δράσεων Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Αύξηση της εθελοντικής συμμετοχής των εργαζομένων σε θεσμοθετημένες δράσεις ΕΚΕ του Ομίλου	Επετεύχθη	71-79	Συνέχιση δράσεων Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Ενίσχυση των θεσμοθετημένων δράσεων ΕΚΕ
		Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest - Συνέχιση & Αναβάθμιση της Εκπαιδευτικής Εμπειρίας	Επετεύχθη	71-79	Συνέχιση Δράσης	Αξιολόγηση και Βελτίωση Δράσης
		Θεσμοθέτηση της παροχής υπηρεσιών σε φοιτητές	Επετεύχθη	71-79	Συνέχιση Δράσης	Συνέχιση Δράσης
12 Περιβάλλον	Εναρμόνιση των μεθόδων συλλογής και καταγραφής των ειδών ανακύκλωσης σε όλες τις εταιρείες, με στόχο την αύξηση των ανακυκλούμενων ποσοτήτων	Οργάνωση των μεθόδων συλλογής ειδών προς ανακύκλωση και ηλεκτρονική παρακολούθηση	Επετεύχθη	67-69	Εναρμόνιση των μεθόδων συλλογής και καταγραφής των ειδών ανακύκλωσης σε όλες τις εταιρείες, με στόχο την αύξηση των ανακυκλούμενων ποσοτήτων. Συνεχιζόμενη δράση	Συλλογή ειδών προς ανακύκλωση και ηλεκτρονική παρακολούθηση

8

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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) ΑΕ** (καλούμενη εφ' εξής **TÜV HELLAS**) την εξωτερική επαλήθευση περιορισμένου εύρους των στοιχείων του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο οποίος καλύπτει την περίοδο 1/1/2015-31/12/2015.

2. Αντικείμενο του έργου εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Αντικείμενο του έργου αποτελεί ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής σύμφωνα με τις Οδηγίες Απολογισμών Αειφορίας του GRI G4 αναφορικά με τον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της εταιρείας για το έτος 2015, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στον δείκτη G4-LA9 του Ουσιαστικού Θέματος «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη G4-PR5 του Ουσιαστικού Θέματος «Σήμανση Προϊόντων & Υπηρεσιών» της Κατηγορίας «Κοινωνία».

Ο Έλεγχος του Επιπέδου Εφαρμογής και των Ουσιαστικών Θεμάτων πραγματοποιήθηκε βάσει του πίνακα αντιστοίχισης Δεικτών GRI G4 που κατάρτισε η QUEST Συμμετοχών στον Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής «ΒΑΣΙΚΟ» του GRI G4. 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 μέτριο επίπεδο 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 ΑΕ

Με βάση το αντικείμενο του έργου και στο πλαίσιο των διαδικασιών επαλήθευσης που ακολούθησε η TÜV HELLAS τα συμπεράσματα είναι τα ακόλουθα:

A. 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.

B. Ακρίβεια και πληρότητα των δεδομένων (ποιοτικών & ποσοτικών) που σχετίζονται με την επαλήθευση επιπέδου εφαρμογής και ακρίβειας ισχυρισμών των Ουσιαστικών Θεμάτων που σχετίζονται με το GRI G4



Κατά την επισκόπηση που διενεργήθηκε, τίποτα δεν περιήλθε στην αντίληψη της TÜV HELLAS το οποίο θα οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι ο Απολογισμός δεν πληροί τις απαιτήσεις του GRI G4 επιλογής «**ΒΑΣΙΚΟ**» (In accordance „Core“), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα Περιεχομένων GRI G4 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 G4-LA9 του Ουσιαστικού Θέματος «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη G4-PR5 του Ουσιαστικού Θέματος «Σήμανση Προϊόντων & Υπηρεσιών» της Κατηγορίας «Κοινωνία».

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 Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης υπερिσχύει 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 Βιωσιμότητας.
- ▶ Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της **QUEST Συμμετοχών** που έχουν την λειτουργική ευθύνη σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας με στόχο την κατανόηση της υφιστάμενης κατάστασης των δραστηριοτήτων εταιρικής υπευθυνότητας 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 G4-LA9 του Ουσιαστικού Θέματος «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη G4-PR5 του Ουσιαστικού Θέματος «Σήμανση Προϊόντων & Υπηρεσιών» της Κατηγορίας «Κοινωνία», σε σχέση με τα ευρήματα από τα προαναφερθέντα βήματα και εισηγήθηκαν βελτιώσεις στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας και 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 Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών ισχυρισμούς που διατυπώνονται στον δείκτη G4-LA9 του Ουσιαστικού Θέματος «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη G4-PR5 του Ουσιαστικού Θέματος «Σήμανση Προϊόντων & Υπηρεσιών» της Κατηγορίας «Κοινωνία», δεν αντιπροσωπεύουν την άποψη της **TÜV HELLAS** αναφορικά με την ποιότητα του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 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

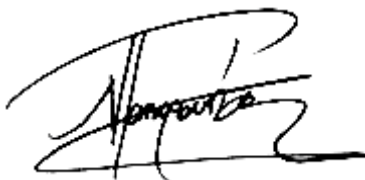
τη ομάδας εξωτερικής επαλήθευσης

Η **TÜV HELLAS** δηλώνει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία της, σε σχέση με το έργο εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της **QUEST Συμμετοχών**.

Η **TÜV HELLAS** δεν είχε αναλάβει έργο με την **QUEST Συμμετοχών** και δεν είχε οποιοδήποτε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των ευρημάτων, των συμπερασμάτων ή συστάσεων της.

Αθήνα, 21 Οκτωβρίου 2016

Για την **TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE**



Νέκτωρ Παπαρούπας

CSR Product Manager



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-209

Πίνακας Συμμόρφωσης με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας



Πυλώνας	Κριτήρια	Αναφορά
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	1. Στρατηγική Ανάλυση & Δράση	1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST 2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 7. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ
	2. Ουσιαστικότητα	2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ - Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων - Ιεράρχηση και Επιλογή Ουσιαστικών Θεμάτων 8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - Όρια και Περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων
	3. Στοχοθέτηση	3. ΑΓΟΡΑ 4. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ 5. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ 6. ΚΟΙΝΩΝΙΑ 7. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ
	4. Διαχείριση της Αλυσίδας Αξίας (value chain)	1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST - Αγορές που εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest 3. ΑΓΟΡΑ - Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών / Αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών-συνεργατών βάσει της φήμης και της εικόνας τους 8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - Όρια και Περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	5. Υπευθυνότητα	1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST 2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
	6. Κανόνες & Διαδικασίες	1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST 2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
	7. Καταγραφή & παρακολούθηση (monitoring)	Σχετικά με τον Απολογισμό 1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST 3. ΑΓΟΡΑ 4. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ 5. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ 6. ΚΟΙΝΩΝΙΑ 8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
	8. Πολιτικές Αμοιβών & Κίνητρα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	4. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
	9. Διάλογος με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ - Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη
	10. Προϊοντική Υπευθυνότητα & Καινοτομία	3. ΑΓΟΡΑ - Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών - Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων - Προστασία των προσωπικών δεδομένων πελατών - Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια - Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών / Αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών-συνεργατών βάσει της φήμης και της εικόνας τους 5. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	11. Χρήση Φυσικών Πόρων	5. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - Ανακύκλωση - Κατανάλωση ενέργειας
	12. Διαχείριση Πόρων	5. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - Κατανάλωση ενέργειας
	13. Εκπομπές Αερίων & Κλιματική Αλλαγή	5. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - Κατανάλωση ενέργειας
	14. Εργασιακά Δικαιώματα	1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST - Εταιρική διακυβέρνηση 4. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Το ανθρώπινο δυναμικό μας - Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων - Επικοινωνία διοίκησης και εργαζομένων
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	15. Ίσες Ευκαιρίες	1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST - Εταιρική διακυβέρνηση 4. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Το ανθρώπινο δυναμικό μας - Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων - Επικοινωνία διοίκησης και εργαζομένων - Ευκαιρίες άθλησης για τους εργαζομένους
	16. Απασχόληση	1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST - Εταιρική διακυβέρνηση 4. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ - Το ανθρώπινο δυναμικό μας - Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων - Επικοινωνία διοίκησης και εργαζομένων
	17. Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Προμηθευτική Αλυσίδα	3. ΑΓΟΡΑ - Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών / Αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών-συνεργατών βάσει της φήμης και της εικόνας τους
	18. Ενίσχυση Τοπικών Κοινωνιών	3. ΑΓΟΡΑ - Οικονομική επίδοση 6. ΚΟΙΝΩΝΙΑ
	19. Συμμετοχή σε Πρωτοβουλίες και Πολιτική Επιρροή	1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST - Συμμετοχές σε φορείς
	20. Πρόληψη και Καταπολέμηση της Διαφθοράς	1. ΟΜΙΛΟΣ QUEST - Εταιρική διακυβέρνηση

Πίνακας Περιεχομένων GRI

ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ			
ΔΔΠ	Ενότητα Απολογισμού ή Παραπομπή	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ			
G4-1	Μήνυμα Προέδρου	7	✓
ΠΡΟΦΙΛ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ			
G4-3	Όμιλος Quest	11	✓
G4-4	Θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου Quest	16-20	✓
G4-5	Οπισθόφυλλο		✓
G4-6	Όμιλος Quest	11	✓
G4-7	Όμιλος Quest	11	✓
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest	11, 20	✓
G4-9	Θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου Quest - Οικονομική Επίδοση	11, 16-20, 39-40	✓
G4-10	Ανθρώπινο Δυναμικό	57-58	✓
G4-11	Ανθρώπινο Δυναμικό	57	✓
G4-12	Διανομή προϊόντων Πληροφορικής - Εφοδιαστική Αλυσίδα	50-53	✓
G4-13	Όμιλος Quest	11	✓
G4-14	Περιβαλλοντική Μέριμνα	67-69	✓
G4-15	Όμιλος Quest	13	✓
G4-16	Όμιλος Quest	13	✓
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΑ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΡΙΑ			
G4-17	Σχετικά με τον Απολογισμό Θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου Quest	4, 16-20	✓
G4-18	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων	27	✓
G4-19	Ιεράρχηση και επιλογή Ουσιαστικών Θεμάτων	28-29	✓
G4-20	Όρια και Περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	87	✓
G4-21	Όρια και Περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	87	✓
G4-22	Σχετικά με τον Απολογισμό	4	✓
G4-23	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Όρια & Περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	27, 87	✓
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ			
G4-24	Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	25, 27	✓
G4-25	Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	25, 27	✓
G4-26	Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	26	✓
G4-27	Διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	26	✓
ΠΡΟΦΙΛ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
G4-28	Σχετικά με τον Απολογισμό	4	✓
G4-29	Σχετικά με τον Απολογισμό	4	✓
G4-30	Σχετικά με τον Απολογισμό	4	✓
G4-31	Σχετικά με τον Απολογισμό	4	✓
G4-32	Σχετικά με τον Απολογισμό Ευρετήριο Περιεχομένου GRI	4, 86-87	✓
G4-33	Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων	83-85	✓
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ			
G4-34	Εταιρική Διακυβέρνηση	21-22	✓
ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ			
G4-56	Όμιλος Quest - Εταιρική Διακυβέρνηση	11-12, 22	✓

ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Πτυχές GRI	Δημοσιοποιήσεις της Διοικητικής Προσέγγισης και Δείκτες	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ			
Οικονομική επίδοση	DMA G4-EC1	39-40 40	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΚΟΙΝΩΝΙΑ			
ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ			
Κατάρτιση και Εκπαίδευση	DMA G4-LA9 G4-LA11	59-61 60-61 62	✓
Αξιολόγηση Προμηθευτών για Εργασιακές Πρακτικές	DMA G4-LA15	50-53 53	
ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ			
Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών	DMA G4-PR5	31-38 35-38	✓
Ιδιωτικότητα Πελατών	DMA G4-PR8	48-49 49	
ΠΤΥΧΕΣ QUEST			
Οικονομική και πολιτική κατάσταση της χώρας / Ανάπτυξη σε νέες αγορές	DMA	41-43	
	Ποσοστό εξαγωγών και πωλήσεων στο δημόσιο επί του κύκλου εργασιών (δείκτης QUEST)	42	
	Δείκτης DSO και επισφάλειες (δείκτης QUEST)	43	
Διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά	DMA	45	
	Θέση στην αγορά (δείκτης QUEST)	43-45	
Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων	DMA	45-48	
	Νέα προϊόντα και υπηρεσίες (δείκτης QUEST)	45-48	
Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια	DMA	55	
	Συνολική διαθεσιμότητα συστημάτων (δείκτης QUEST)	55	
Επικοινωνία διοίκησης και εργαζομένων	DMA	62-65	
	Ικανοποίηση εργαζομένων (δείκτης QUEST)	64	

Όρια & περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων

Ουσιαστικά Θέματα	Πτυχή GRI ή QUEST	Όρια Εντός	Όρια Εκτός
Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών	Σήμανση Προϊόντων και Υπηρεσιών (πτυχή GRI)	Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, ACS	Πελάτες, Προμηθευτές / Συνεργάτες,
Οικονομική Επίδοση	Οικονομική Επίδοση (πτυχή GRI)	Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, ACS	Μέτοχοι, Πελάτες, Προμηθευτές / Συνεργάτες, Εμπορικό δίκτυο, Τοπικές κοινωνίες, Θεσμικοί φορείς, Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, Επιχειρηματικοί φορείς, ΜΜΕ, ΜΚΟ, Ακαδημαϊκή κοινότητα
Οικονομική και πολιτική κατάσταση της χώρας / Ανάπτυξη σε νέες αγορές	Οικονομική και πολιτική κατάσταση της χώρας / Ανάπτυξη σε νέες αγορές (πτυχή Ομίλου QUEST)	Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, ACS	Μέτοχοι, Πελάτες, Προμηθευτές / Συνεργάτες, Εμπορικό δίκτυο, Τοπικές κοινωνίες, Θεσμικοί φορείς, Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, Επιχειρηματικοί φορείς, ΜΜΕ, ΜΚΟ, Ακαδημαϊκή κοινότητα
Διατήρηση της ηγετικής θέσης στην Αγορά	Διατήρηση της ηγετικής θέσης στην Αγορά (πτυχή Ομίλου QUEST)	Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, ACS	Μέτοχοι, Προμηθευτές / Συνεργάτες, Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα
Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων	Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων (πτυχή Ομίλου QUEST)	Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, ACS	Μέτοχοι, Προμηθευτές / Συνεργάτες, Πελάτες, Χρηματοπιστωτικά ιδρύματα
Προστασία προσωπικών δεδομένων των πελατών	Ιδιωτικότητα πελατών (πτυχή GRI)	Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, ACS	Προμηθευτές / Συνεργάτες, Πελάτες
Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων	Κατάρτιση και Εκπαίδευση (πτυχή GRI)	Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, ACS	Πελάτες
Υπεύθυνες πρακτικές προμηθειών για την εταιρεία / αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών - συνεργατών βάσει της φήμης και της εικόνας τους	Αξιολόγηση προμηθευτών για εργασιακές πρακτικές (πτυχή GRI)	Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, Uni Systems	Προμηθευτές / Συνεργάτες
Ασφάλεια υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια	Ασφάλεια υποδομών και Business Continuity (πτυχή Ομίλου QUEST)	Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, ACS	Μέτοχοι, Πελάτες, Προμηθευτές / Συνεργάτες
Επικοινωνία εργαζομένων και διοίκησης	Επικοινωνία εργαζομένων και διοίκησης (πτυχή Ομίλου QUEST)	Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems, ACS	

1.341 σύνολο
εργαζομένων Ομίλου

10,55%
το ποσοστό των πωλήσεων στο εξωτερικό
ως ποσοστό των πωλήσεων επί του συνόλου

€52 ΕΚ.
μισθοί και επιδόματα
των εργαζομένων



Διατήρηση της ηγετικής θέσης
σε όλες τις αγορές
που δραστηριοποιούμαστε

99,995% συνολική
διαθεσιμότητα των συστημάτων

5% μείωση της κατανάλωσης
ενέργειας ανά m²

16% μείωση
των εκπομπών CO₂

€1.105.933
επένδυση στην κοινωνία*

Info Quest
TECHNOLOGIES

iSquare

uni.systems

ACS

Quest
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

Quest
GROUP 35
ΧΡΟΝΙΑ

QUEST ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΕ

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