



QUEST FOR  
EXCELLENCE  
ΕΚΘΕΣΗ  
ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Quest  
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



## ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2017

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

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Σχετικά με την έκθεση

Το παρόν έντυπο αποτελεί την 4η Ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest.

Με την έκδοσή του, στοχεύουμε στην ολοκληρωμένη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μας μερών σχετικά με τη στρατηγική και τα κύρια θέματα βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου, για την περίοδο 1.1.2017 - 31.12.2017. Η προηγούμενη έκθεση του Ομίλου Quest, εκδόθηκε τον Δεκέμβριο του 2017 και αφορούσε στην περίοδο 1.1.2016 - 31.12.2016.

Η Ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017, καταρτίστηκε σύμφωνα με τη βασική επιλογή ("in accordance – Core") των Προτύπων Σύνταξης Εκθέσεων Βιώσιμης Ανάπτυξης 'GRI (Global Reporting Initiative) Standards' και έχει λάβει εξωτερική διασφάλιση όπως αναφέρεται στη σελίδα 105. Σημειώνεται επίσης ότι έχουν γίνει αναδιατυπώσεις σε πληροφορίες που δημοσιοποιήθηκαν σε προηγούμενο απολογισμό, οι οποίες αναφέρονται στα αντίστοιχα σημεία και οι όποιες σημαντικές αλλαγές του Αντικειμένου ή των Ορίων των Θεμάτων σε σχέση με τις προηγούμενες περιόδους αναφοράς, παρουσιάζονται στο Κεφάλαιο 2.

Στην Έκθεση του 2017, επιλέχθηκε να συμμετέχουν εταιρείες του Ομίλου με συνολικό τζίρο πάνω από το 10% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών κατά τα τελευταία δύο χρόνια, οι οποίες συμμετείχαν και στους Απολογισμούς των προηγούμενων ετών. Ως αποτέλεσμα, στην παρούσα Έκθεση συμπεριλαμβάνονται οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS, ενώ δεν περιλαμβάνονται οι εταιρείες Quest on Line, iStorm, Cardlink, Quest Energy και BriQ Properties ΑΕΕΑΠ.

Για οποιοσδήποτε διευκρινίσεις σχετικά με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2017, μπορείτε να επικοινωνείτε με το Γραφείο Τύπου του Ομίλου Quest στο τηλέφωνο 211 999 1494 ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση [pr@quest.gr](mailto:pr@quest.gr).

Ευχαριστούμε θερμά την ΕΥ για τη συνεργασία και υποστήριξη στο πλαίσιο της Κατάρτισης της Έκθεσης Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



## Μήνυμα Προέδρου Δ.Σ. Quest Συμμετοχών

Το 2017 δεν ήταν μόνο μια επιτυχημένη, οικονομικά, χρονιά για τις εταιρείες του Ομίλου Quest, αλλά και μια χρονιά κατά την οποία οι αρχές και αξίες του Ομίλου συνέβαλαν ουσιαστικά στην επίτευξη των στόχων της βιώσιμης ανάπτυξης.

Προτεραιότητες όπως η αξιοπρεπής και καλά αμειβόμενη εργασία, η εκπαίδευση των εργαζομένων, η παροχή ίσων ευκαιριών για τα δύο φύλα, η εταιρική διακυβέρνηση και η προστασία του περιβάλλοντος, είναι αυτονόητες στην καθημερινή μας λειτουργία και συμβάλλουν σταθερά στη δημιουργία αξίας για τους εργαζόμενους και τους μετόχους μας, αλλά και για την κοινωνία γενικότερα.

Πιο αναλυτικά, το 2017 ο Όμιλος:

- Δημιούργησε 71 νέες θέσεις εργασίας, αυξάνοντας κατά 4,7% τον αριθμό των εργαζομένων και κατά 11% τις καταβληθείσες αμοιβές και εισφορές στα €60,58 εκ., με μέσο κόστος αμοιβής ανά εργαζόμενο τα €38,4 χιλ., αυξημένο κατά 5,2% σε σχέση με το 2016.
- Επένδυσε άνω των €350 χιλ. για την εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού του, με 34 ανώτερα στελέχη να παρακολουθούν το πρόγραμμα «Leading with Agility» και 36 στελέχη να παρακολουθούν το «Quest miniMBA», που υλοποιήθηκαν σε συνεργασία με το ALBA.
- Δημιούργησε μεθοδολογία ανεύρεσης και διακράτησης ταλαντούχων εργαζομένων, καθώς και διαδικασία διαδοχής, με ένα εκτεταμένο πρόγραμμα «διαχείρισης ταλέντου» που θα εφαρμοστεί άμεσα.
- Διέυρνε τις δραστηριότητές του στο εξωτερικό, που πλέον ανέρχονται στο 16% του συνολικού κύκλου εργασιών του, αντλώντας αλλά και μεταφέροντας τεχνογνωσία από και προς τη διεθνή αγορά.
- Επέστρεψε στους μετόχους του €4 εκ. μετρητά και €27,4 εκ. σε είδος - μέσω της απόσχισης και διανομής των μετοχών της εταιρείας ακινήτων BriQ Properties ΑΕΕΑΠ.
- Ισχυροποίησε περαιτέρω το πλαίσιο Διακυβέρνησής του, υιοθετώντας νέες Πολιτικές Διαχείρισης Κινδύνων και Προμηθειών.
- Κατέβαλε συνολικά στην Πολιτεία €71 εκ. φόρους, εκ των οποίων €10 εκ. σε φόρο εισοδήματος, €23,7 εκ. σε ΦΜΥ και ΕΦΚΑ και €36,7 εκ. σε ΦΠΑ, ενώ €750 χιλ. ήταν οι λοιποί φόροι.
- Μείωσε την κατανάλωση ενέργειας στις κτιριακές του εγκαταστάσεις κατά το ισοδύναμο 900 τόνων CO<sub>2</sub>, σε σχέση με το 2016.
- Συνέχισε μέσω του IQbility να υποστηρίζει νεοφυείς εταιρείες στον χώρο της τεχνολογίας, της ψηφιακής οικονομίας και της πληροφορικής. Παράλληλα, εξακολούθησε να υλοποιεί το πρόγραμμα «Καινοτομία στην Εκπαίδευση» μέσω του οικοσυστήματος της Apple σε όλες τις βαθμίδες της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Ο Όμιλος Quest δεν επαναπαύεται σε όσα πέτυχε το 2017, αλλά πορεύεται σταθερά στον δρόμο της διαρκούς, δημιουργικής εξέλιξης. Με στρατηγικές πρωτοβουλίες και τακτικές παρεμβάσεις, προσβλέπει στον μετασχηματισμό του από έναν «καλό» σ' έναν πραγματικά «σπουδαίο» Οργανισμό!

Θεόδωρος Φέσσας  
Πρόεδρος Δ.Σ. Quest Συμμετοχών

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



## Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ και Αντιπροέδρου Δ.Σ. Quest Συμμετοχών

Τα τελευταία χρόνια, η Βιώσιμη Ανάπτυξη και η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποκτούν ολοένα και περισσότερο ουσιαστική σημασία, βοηθώντας τις εταιρείες να προσανατολιστούν και να συμβαδίσουν με τις έννοιες της εταιρικής υπευθυνότητας, της συνεισφοράς και του εθελοντισμού, ενώ συγχρόνως γίνονται πυρήνας κοινής αντίληψης και ενιαίας κουλτούρας στις διαφορετικές ομάδες εργαζομένων. Προς αυτή την κατεύθυνση εργαζόμαστε ως Όμιλος Quest. Πεποίθησή μας είναι ότι η απόδοση της εταιρικής ευθύνης, ανάλογα με αυτό που αντιστοιχεί στον καθένα, καθώς και η ανταπόκριση στις υποχρεώσεις αυτές, χαρακτηρίζει έναν οργανισμό και επηρεάζει τη βιωσιμότητά του.

Το 2017 συνεχίστηκε δυναμικά η θετική πορεία των εταιρειών του Ομίλου και αυτό μας ώθησε να προχωρήσουμε ακόμα παραπέρα. Τα ορόσημά μας για αυτή τη χρονιά στο πλαίσιο της Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και στους πυλώνες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, συνοψίζονται ως εξής:

- Ευθυγράμμιση των πολιτικών και των διαδικασιών, σύμφωνα με τα νέα νομοθετικά και κανονιστικά πλαίσια που έχουν εισαχθεί στην χώρα μας.
- Ενίσχυση των δομών και των διαδικασιών των Εταιρειών στις περιοχές όπου χρήζουν μεγαλύτερης προσοχής για τη μείωση των κινδύνων.
- Για τον εργασιακό χώρο, η θεμελίωση διαδικασιών αξιολόγησης, προσέλκυσης και ανάπτυξης ταλέντου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η σταθερότητα και η επιτυχής απόδοση και διαδοχή στις δομές εργασίας των Εταιρειών.
- Για την επιχειρηματική αγορά, η απόσχιση από τον Όμιλο της εταιρείας διαχείρισης ακίνητης περιουσίας BriQ Properties ΑΕΕΑΠ και η επιτυχημένη εισαγωγή της στο ΧΑ.
- Για την προστασία του Περιβάλλοντος, η εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της δραστηριότητας της ACS, έτσι ώστε η λειτουργία της να γίνει ακόμα πιο αποτελεσματική και περιβαλλοντικά φιλική.
- Και τέλος για το Κοινωνικό σύνολο, οι συνεχιζόμενες μας δράσεις για τη νεοφυή επιχειρηματικότητα και για την ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης στην χώρα μας.

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

Ευτυχία Κουτσουρέλη

Αντιπρόεδρος Δ.Σ. Quest Συμμετοχών και Πρόεδρος της Επιτροπής ΕΚΕ

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



## Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών και μέλους της Επιτροπής ΕΚΕ

Κατά το 2017 ο Όμιλος Quest είχε θετική πορεία με βελτίωση σε όλα τα επίπεδα, συνεχίζοντας την καλή πορεία των τελευταίων ετών. Λειτουργώντας ομαδικά, με καλό σχεδιασμό και συστηματική εργασία πετύχαμε διψήφια ανάπτυξη τόσο των εσόδων μας, όσο και των λειτουργικών κερδών και βελτιώσαμε τα περιθώρια κέρδους από επαναλαμβανόμενες δραστηριότητες. Παράλληλα, το 2017, υλοποιήσαμε σημαντικές νέες αναπτυξιακές, κυρίως, επενδύσεις, επιστρέψαμε σημαντικά ποσά μετοχικού κεφαλαίου στους μετόχους μας και αυξήσαμε τις θέσεις εργασίας.

Ο Όμιλός μας κατά το 2017 προχώρησε στις ακόλουθες δράσεις/επιτεύξεις πετυχαίνοντας τους στόχους και τις προτεραιότητες που είχε θέσει:

- Ολοκλήρωσε την αυτόνομη εισαγωγή της εταιρείας BriQ Properties ΑΕΕΑΠ στο ΧΑ.
- Επέστρεψε στους μετόχους του €31,4 εκ. (€27,4 εκ. σε είδος μέσω της BriQ Properties και €4 εκ. σε μετρητά).
- Πέτυχε μεταστροφή (turn around) των ζημιών του 2016 σε οργανική κερδοφορία (ΚΠΦ) στις εταιρείες Cardlink και Quest Online.
- Υπερέκλυψε την απώλεια των εσόδων και κερδών της Quest Energy, η οποία στο τέλος του 2016 πούλησε δύο μεγάλα φωτοβολταϊκά πάρκα.
- Υλοποίησε σημαντικές επενδύσεις σχετιζόμενες κυρίως με την ανάπτυξη των εργασιών του ύψους €25 εκ.
- Ολοκλήρωσε τα Στρατηγικά και Επιχειρησιακά Πλάνα ανάπτυξης των δραστηριοτήτων του.
- Συνέχισε και επέκτεινε τις δράσεις του σχετικά με την εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού και των στελεχών του, παράλληλα με την αποτελεσματική στοχοθεσία τους.

Το 2018, ο Όμιλος Quest θα εξακολουθήσει να υλοποιεί τα επιχειρηματικά του σχέδια με βασική προτεραιότητα τη βιώσιμη ανάπτυξη των δραστηριοτήτων του, στοχεύοντας σε αύξηση των εσόδων, έλεγχο του λειτουργικού κόστους, διαχείριση-περιορισμό των κινδύνων, βελτίωση των λειτουργικών ταμειακών ροών και υλοποίηση των Στρατηγικών και Επιχειρησιακών Πλάνων του.

Οι βασικοί στόχοι και προτεραιότητες του Ομίλου Quest για το 2018 είναι:

- Η διατήρηση και βελτίωση των μεγεθών και της οργανικής κερδοφορίας από όλες τις δραστηριότητες.
- Η επίτευξη μεγαλύτερης ανάπτυξης σε συγκεκριμένες δραστηριότητες, τόσο με οργανική ανάπτυξη, όσο και με εξαγορές εταιρειών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Η σταδιακή από-επένδυση από χαμηλής απόδοσης περιουσιακά στοιχεία.
- Η πραγματοποίηση σημαντικών επενδύσεων σε περιοχές με μεγαλύτερη ανάπτυξη.

Επίσης, δίνοντας διαχρονικά ιδιαίτερη βαρύτητα στην Ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου, στόχος είναι επίσης ο σχεδιασμός και υλοποίηση νέων προγραμμάτων για την ανάδειξη και προσέλκυση ταλέντων.

Τέλος, διαρκής στόχος μας είναι η διατήρηση και ενίσχυση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου μας. Στην Έκθεση αυτή παρουσιάζουμε τις προσπάθειές μας για βελτίωση σε όλα τα ουσιαστικά θέματα Κοινωνικής Ευθύνης για το 2017 και τους βασικούς σχεδιασμούς ανάπτυξης του 2018. Κύριο μέλημά μας αποτελεί η βιώσιμη αύξηση της αξίας του Ομίλου για τους μετόχους μας, η παροχή ασφαλούς και αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος για τους ανθρώπους μας, καθώς επίσης να αποτελούμε σταθερή αξία για την κοινωνία σε όλα τα σημαντικά θέματα.

Απόστολος Γεωργαντζής

Διευθύνων Σύμβουλος Quest Συμμετοχών και Μέλος της Επιτροπής ΕΚΕ

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Όμιλου Quest

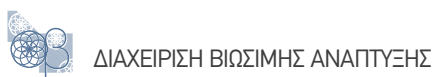
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



# 1 ΟΜΙΛΟΣ QUEST

37 ΧΡΟΝΙΑ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ - ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ -  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Ομίλου Quest

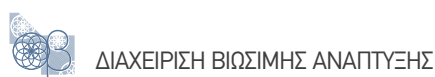
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



## Ο Όμιλος Quest

Ο Όμιλος Quest είναι ένας από τους μεγαλύτερους Ελληνικούς Ομίλους Εταιρειών, δυναμικά αναπτυσσόμενος και με υγιή οικονομική βάση. Η Quest Συμμετοχών μητρική εταιρεία του Ομίλου, είναι ανώνυμη εταιρεία, ιδρύθηκε το 1981 ως Info-Quest Ε.Π.Ε., εδρεύει στην Ελλάδα, επί της οδού Αργυρουπόλεως 2Α, 176 76 Καλλιθέα και είναι εισηγμένη στο Χ.Α. από το 1998. Πρωτοπόρος στον τομέα της Πληροφορικής, στην 37ετή του πορεία, ο Όμιλος έχει συνδέσει το όνομά του με την ανάπτυξη της αγοράς αυτής αλλά και με την εισαγωγή και την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα. Θέτοντας πάντα υψηλούς ποιοτικούς στόχους, η λειτουργία του έχει ως βάση τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και κινητήριο δύναμη τις αξίες και τους ανθρώπους του.

Σήμερα, ο Όμιλος Quest είναι εδραιωμένος και εξελισσόμενος πολλαπλώς, στους τομείς του Εμπορίου -χονδρική και λιανική- προϊόντων της Πληροφορικής, των υπηρεσιών Πληροφορικής, των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, των Ταχυμεταφορών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών και της Παραγωγής Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές. Οι εταιρείες του Ομίλου, απασχολούν περίπου 1.600 εξειδικευμένους εργαζόμενους και στελέχη και συνεργάζονται με τις μεγαλύτερες καινοτόμες εταιρείες σε διεθνές επίπεδο, δημιουργώντας ελληνική προστιθέμενη αξία. Καλύπτουν όλο το εύρος της αγοράς, από τις μεγάλες επιχειρήσεις του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, μέχρι τον τελικό καταναλωτή και διαθέτουν υψηλή τεχνογνωσία και θετικές προοπτικές.

Ο Όμιλος Quest στοχεύει στη συνεχή διεύρυνση των δραστηριοτήτων του σε νέους τομείς και αγορές. Το 2017, τα σημαντικότερα γεγονότα για τον Όμιλο ήταν τα ακόλουθα:

- Απόσχιση από τη μητρική εταιρεία της δραστηριότητας διαχείρισης – εκμετάλλευσης ακινήτων και αυτόνομη εισαγωγή της θυγατρικής ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «BriQ Properties Ανώνυμη Εταιρεία Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία» και το διακριτικό τίτλο «BriQ Properties Α.Ε.Ε.Α.Π.», στην Κύρια Αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών.
- Εξαγορά του ποσοστού μειοψηφίας (45%) στη θυγατρική εταιρεία «Quest Ενεργειακή Κτηματική Α.Ε.Β.Ε.» με δραστηριότητα στον κλάδο των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, έναντι συνολικού τιμήματος €2.4 εκατ. και απόκτηση του 100% των μετοχών της. Εξαγορά 2 φωτοβολταϊκών σταθμών 2,0 MW και 3 MW από τη θυγατρική, έναντι συνολικού τιμήματος €4,5 εκατ.
- Από-επένδυση της μητρικής εταιρείας από μη βασικές συμμετοχές της, όπως οι συμμετοχές μειοψηφίας στις εταιρείες «ΙΑΣΩΝ Α.Ε.» και «ACE Hellas Α.Ε.».
- Υλοποίηση σημαντικών επενδύσεων υποδομής ανάπτυξης του δικτύου POS περί τα €15 εκατ. στην «Cardlink Α.Ε.».
- Σημαντική διεύρυνση των δραστηριοτήτων στο εξωτερικό, με κύριο άξονα την Unì Systems, που εξειδικεύεται στις υπηρεσίες πληροφορικής, καθώς και τις iSquare και iStorm στην Κύπρο. Ο Όμιλος αναπτύσσει δραστηριότητα σε περισσότερες από 30 χώρες, με περισσότερο από το 16% του κύκλου εργασιών του να προέρχεται από το εξωτερικό.
- Σημαντική διείσδυση της Info Quest Technologies στον τομέα του Mobility & Internet of Things, με βασικό άξονα ανάπτυξης των καινοτόμων προϊόντων Χίαομι.

## Το Όραμά μας

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

## Η Αποστολή μας

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

Η αποστολή μας επιτυγχάνεται μέσω της:

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



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Ομίλου Quest

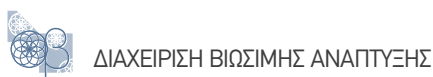
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



## Οι Αξίες μας

Ο Όμιλος Quest αναπτύσσεται με βάση της αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και με προσήλωση σε ένα ισχυρό αξιακό σύστημα, που εκφράζει τη φιλοσοφία των ιδρυτών του και αποτελεί τον πυρήνα της κουλτούρας και της φιλοσοφίας του.



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. Συνεχής επιδίωξη αποτελεί η δημιουργία, η διατήρηση και η συνεχής ενδυνάμωση σχέσεων εμπιστοσύνης και καλλιέργειας της πίστης του πελάτη.



Fair QUEST

### Ήθος και Ακεραιότητα

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



QUEST  
it together

### Ομαδικότητα

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



QUESTioning  
the ordinary

### Γνώση - Συνεχής Βελτίωση - Καινοτομία

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



ConQUEST  
of the future

### Επιχειρηματικότητα

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



QUESTioning  
& Accountability

### Τεκμηρίωση και Αξιολόγηση

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

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Όμιλου Quest

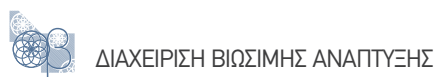
Σταθμοί στην Ιστορία του Όμιλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Όμιλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



## Εταιρική Διακυβέρνηση

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

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

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

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

- Διαφάνεια στη διοίκηση και την εταιρική ευθύνη
- Ενημέρωση και συμμετοχή των μετόχων στις σημαντικές αποφάσεις
- Ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων και αποτελεσματική διοίκηση
- Εντοπισμός, αναγνώριση και ελαχιστοποίηση κινδύνων
- Εξασφάλιση ποιοτικού εργασιακού πλαισίου
- Ανεξαρτησία στην άσκηση ελέγχου
- Ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού των εταιρειών σε θέματα που αφορούν στη 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](http://www.quest.gr) στην ενότητα Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2017.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο όργανο διοίκησης του Όμιλου της Quest Συμμετοχών και έχει την ευθύνη της διοίκησης της Εταιρείας, της διαχείρισης των περιουσιακών της στοιχείων και της πραγμάτωσης του σκοπού της. Αποτελείται, σύμφωνα με το Καταστατικό της εταιρείας, από πέντε (5) έως εννέα (9) μέλη, τα οποία διακρίνονται σε εκτελεστικά, μη εκτελεστικά και ανεξάρτητα.

### Διοικητικό Συμβούλιο Quest Συμμετοχών 31/12/2017

Εκτελεστικά Μέλη

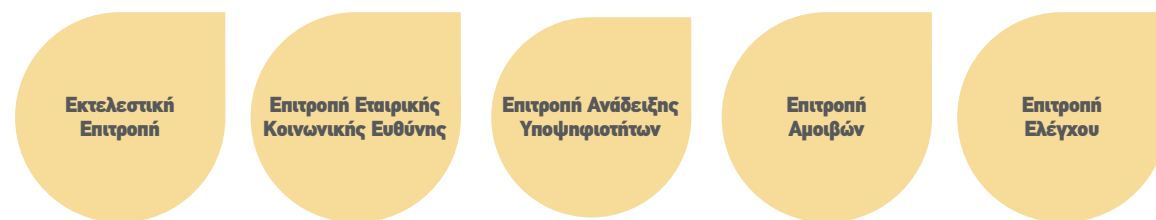
- **Θ. Φέσσας** Πρόεδρος
- **Ε. Κουτσουρέλη** Αντιπρόεδρος
- **Α. Γεωργαντζής** Δ/νων Σύμβουλος
- **Μ. Μπιστάκος**
- **Ν. Λαμπρούκος**

Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη

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

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Quest Συμμετοχών υποστηρίζεται στο έργο του από επιτροπές, που διαχειρίζονται καίρια θέματα εταιρικής διακυβέρνησης. Ο ρόλος τους είναι συντονιστικός και

συμβουλευτικός σε σχέση με τις αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου. Οι επιτροπές αυτές είναι οι εξής:



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Ομίλου Quest

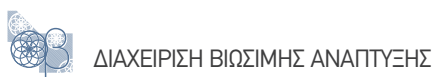
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



Επιπλέον, 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.

Οι Ομιλικές Πολιτικές εκφράζουν τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου, ισχύουν για όλες τις θυγατρικές Εταιρείες και το σύνολο των εργαζομένων

και συνεργατών του Ομίλου και αφορούν θέματα που είναι κοινά σε όλες τις Εταιρείες. Διασφαλίζουν τη συμμόρφωση του Ομίλου με το θεσμικό πλαίσιο, την ενσωμάτωση κατάλληλων καλών πρακτικών στη λειτουργία του και την εσωτερική ομοιογένεια. Οι Πρότυπες Διαδικασίες, υποστηρίζουν την πρακτική υλοποίηση των Πολιτικών.

Κατά το 2017 ίσχυσαν 22 Πολιτικές για το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου. Από αυτές οι δύο - Διαχείρισης Κινδύνων και Προμηθειών - αναπτύχθηκαν το 2017.

Την περίοδο 2018-2019 σχεδιάζεται να ολοκληρωθεί το σύνολο των 27 Πολιτικών του Ομίλου. Οι νέες Πολιτικές που θα αναπτυχθούν είναι οι:

- Πολιτική Συνεργιών
- Πολιτική Διαχείρισης Ταλέντων
- Πολιτική Διαδοχής
- Πολιτική Ψηφιακής Ανάπτυξης
- Πολιτική Καινοτομίας

## Διαχείριση Κινδύνων

Οι Εταιρείες του Ομίλου διερευνούν και διαχειρίζονται συστηματικά τους κινδύνους που ενδέχεται να παρουσιαστούν και να δημιουργήσουν εμπόδια στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων τους. Ακολουθούν την Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων και εφαρμόζουν διαδικασίες αποτίμησης και διαχείρισης, σύμφωνα με τις οδηγίες του προτύπου ISO 31000. Με την εφαρμογή τους επιτυγχάνεται η μεθοδική διερεύνηση, ανάλυση και διαχείριση των κινδύνων που προσδιορίζει κάθε Εταιρεία.

Στόχος της διαχείρισης των κινδύνων είναι ο έλεγχός τους, ώστε να αυξάνεται η βεβαιότητα επίτευξης των στόχων που θέτουν οι Εταιρείες του Ομίλου.

Οι κίνδυνοι κατατάσσονται σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες: Στρατηγικοί, Λειτουργικοί, Χρηματοοικονομικοί και Μη Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η μεθοδολογία διαχείρισης κινδύνων που ακολουθείται περιλαμβάνει την καταγραφή και ανάλυση των κινδύνων από όλους τους Managers και Directors, καθώς και από τη Διοίκηση κάθε Εταιρείας. Επίσης προτείνονται και κοστολογούνται μέτρα περιορισμού ή μεταφοράς των σοβαρών κινδύνων. Με τον τρόπο αυτό δημιουργείται ένα μητρώο κινδύνων (risk register) ανά Εταιρεία, το οποίο ελέγχεται και εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Οι κίνδυνοι και τα μέτρα περιορισμού τους παρακολουθούνται συστηματικά από τις Διοικήσεις των εταιρειών και αναθεωρούνται όταν αλλάζουν οι συνθήκες και τα δεδομένα.

Η μεθοδολογία της διαχείρισης κινδύνων ακολουθείται συχνά και σε μεγάλα έργα ή νέες συνεργασίες που αναλαμβάνουν οι Εταιρείες.

## Διεθνείς Πρωτοβουλίες, Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Η Quest Συμμετοχών ασπάζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, την Εργασία, το Περιβάλλον και την Καταπολέμηση της Διαφθοράς. Στις προθέσεις της Εταιρείας είναι να γίνει μέλος του GCNH - Global Compact Network Hellas, όταν συσταθεί (εντός του 2018-2019). Παράλληλα, η Διοίκηση του Ομίλου Quest χρησιμοποιεί ως πλαίσιο αναφοράς τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ. Βάσει της στρατηγικής βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου, οι θυγατρικές Εταιρείες αναλύουν ευκαιρίες και κινδύνους που σχετίζονται με τις οικονομικές,

κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις τους και τοποθετούνται στρατηγικά για τη διαχείρισή τους με στοχοθετημένες ενέργειες, παρακολούθηση και αξιολόγηση. Η συμμετοχή στο επιχειρηματικό και αναπτυξιακό γίγνεσθαι 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.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Όμιλου Quest

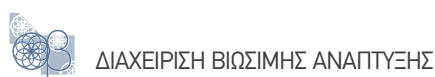
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



## Φορείς και ενώσεις που συμμετέχει ο Όμιλος

ΦΟΡΕΑΣ - ΕΝΩΣΗ	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
<ul style="list-style-type: none"> <li>ΣΕΒ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων &amp; Βιομηχανιών)</li> </ul>	Quest Holdings Uni Systems Cardlink, ACS
<ul style="list-style-type: none"> <li>ΣΕΠΕ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής &amp; Επικοινωνιών Ελλάδας)</li> </ul>	Uni Systems
<ul style="list-style-type: none"> <li>ΕΒΕΑ (Εμπορικό &amp; Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών)</li> </ul>	Info Quest Technologies Uni Systems iSquare, iStorm, ACS
<ul style="list-style-type: none"> <li>ΕΕΔΕ (Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων)</li> </ul>	Uni Systems iSquare
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ελληνο - Αμερικανικό Εμπορικό Επιμελητήριο</li> </ul>	Quest Holdings
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ελληνο - Γερμανικό Εμπορικό Επιμελητήριο</li> </ul>	Quest Holdings
<ul style="list-style-type: none"> <li>ΕΑΣΕ (Εταιρεία Ανώτατων Στελεχών Επιχειρήσεων)</li> </ul>	Quest Holdings / CFO Info Quest Technologies / CEO Uni Systems / CFO iSquare / CEO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ένωση Εισηγμένων Εταιρειών</li> </ul>	Quest Holdings
<ul style="list-style-type: none"> <li>CEO CLUB (The Chief Executive Officers Club)</li> </ul>	iSquare / CEO
<ul style="list-style-type: none"> <li>CSR Hellas</li> </ul>	Quest Holdings
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ελληνική Ένωση Επιχειρηματιών</li> </ul>	ACS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδος - Κουβέιτ</li> </ul>	ACS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδος - Κατάρ</li> </ul>	ACS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδος - Ηνωμένων Αραβικών Εμιράτων</li> </ul>	ACS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματικό Συμβούλιο Ελλάδος - Σαουδικής Αραβίας</li> </ul>	ACS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ελληνο - Κινεζικό Οικονομικό Συμβούλιο</li> </ul>	ACS

## Διακρίσεις Quest Holdings / Ομίλου Quest

Το 2017 η Quest Holdings, μητρική εταιρεία του Ομίλου, απέσπασε τις παρακάτω διακρίσεις:

- Ethos Events και περιοδικό ΧΡΗΜΑ**, Επιχειρηματικά βραβεία Χρήμα, 3ο Βραβείο υψηλών ρυθμών ανάπτυξης.
- Impact BITE Awards 2017** - Ασημένιο Βραβείο στην κατηγορία «Δημιουργία θέσεων εργασίας - Πρόταση «IQbility - Υποστήριξη Νεοφυών επιχειρήσεων και Δημιουργία Θέσεων Εργασίας» - Bousias Communications και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
- BRAVO Βραβεία Βιώσιμης Ανάπτυξης 2017** - Βραβείο Bravo Society για την κοινωνική συνεισφορά του Ομίλου, μέσω της ανάπτυξης του IQbility.
- «Top Sustainable Company 2017»** - Διάκριση από το Quality Net Foundation για την ολιστική προσέγγιση και στρατηγική που αναπτύσσει ο Όμιλος στα θέματα της Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η εταιρεία εντάχθηκε στο Sustainability Performance Directory, τον Επιχειρηματικό Δείκτη Βιώσιμης Ανάπτυξης, που έχει αναπτύξει το QualityNet Foundation, ως μέρος της Πρωτοβουλίας SUSTAINABLE GREECE 2020.



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Ομίλου Quest

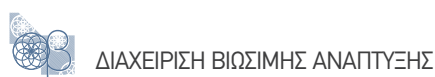
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



## Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

1981 Ίδρυση της Info-Quest ταυτόχρονα με την εμφάνιση των πρώτων PCs στη Διεθνή Αγορά.

1982 Info-Quest: Ο πρώτος Super Micro υπολογιστής στην Ελλάδα. Αντιπροσώπηση των πρώτων οίκων εξαρτημάτων Η/Υ στην Αγορά.

1983	1987	1992	1993	1995	1996	1997
<b>Τεχνολογία</b>						
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		

<b>Καινοτομία</b>						
Info-Quest: Tulip PC, από τους πρώτους Προσωπικούς Υπολογιστές με λειτουργικό Microsoft DOS και επεξεργαστή Intel		Info-Quest: Quest PC, η πρώτη οργανωμένη γραμμή παραγωγής Η/Υ στην Ελλάδα με διεθνείς προδιαγραφές	Q-Phone: Ανάπτυξη Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας σαν Service Provider  Info-Quest: Ανάπτυξη Επιχειρηματικών Εφαρμογών CRM για την Κινητή Τηλεφωνία	Hellas on Line: Ανάπτυξη Ιδιωτικού Δικτύου και Υπηρεσιών Internet	Info-Quest: Η πρώτη ελληνική εταιρεία Πληροφορικής που πιστοποιήθηκε με ISO 9001, για Διαχείριση Παραγγελιών, Παραγωγή και Τεχνική Υποστήριξη	Decision: Ανάπτυξη Επιχειρηματικών Εφαρμογών

<b>Επιχειρηματικότητα</b>						
Ανάπτυξη Εμπορικού Δικτύου Αντιπροσώπων προϊόντων Πληροφορικής σε όλη την Ελλάδα  Ανάπτυξη Τεχνικού Τμήματος υποστήριξης για Υπηρεσίες προς την αγορά Πληροφορικής	Ίδρυση της COM-QUEST για αντιπροσώπηση της Compaq  Αντιπροσώπηση και άλλων οίκων	Συνεργασίες με διεθνείς οίκους λογισμικού και εξοπλισμού (Microsoft, SCO, SUN)	Ίδρυση της Q-Phone. Η συγχώνευσή της με την Palmphone, δημιούργησε τη Unifon το 1998, τον μεγαλύτερο Ιδιωτικό Τηλεπικοινωνιακό πάροχο στην Ελλάδα	Εξαγορά της Hellas On Line, και εξέλιξή της σε έναν από τους μεγαλύτερους ISPs της ελληνικής αγοράς		Εξαγορά της Decision AE, Software Applications

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Τεχνολογία</b>						
	Σηματοδότηση της ανάπτυξης του Ηλεκτρονικού Εμπορίου	Η Apple παρουσιάζει το iPhone, το πρώτο Smartphone της αγοράς με συνδυασμό υπηρεσιών ομιλίας και Internet			Οι πρώτες υπηρεσίες Cloud στην Ελληνική αγορά	

<b>Καινοτομία</b>						
Info-Quest: Ανάπτυξη Υπηρεσιών Ηλεκτρονικού Εμπορίου με πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες και σύνδεση με ERP/SAP σε real time	Quest Energy: Ανάπτυξη Πάρκων για την παραγωγή Ηλιακής και Αιολικής Ενέργειας	Uni Systems: Εξαγορά και Δημιουργία με νέα ταυτότητα, της μεγαλύτερης εταιρείας Ολοκληρωμένων Λύσεων στην Ελλάδα, με τη συνένωση δραστηριοτήτων: Info-Quest Business Unit, Decision και Uni Systems  ACS: Υλοποίηση της νέας, πρωτοποριακής λύσης ACS Connect για την on-line και real time διασύνδεση των πελατών της	Uni Systems: Δημιουργία Data Center για την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας (Hosting) σε μεγάλους πελάτες  ACS: Εισαγωγή νέων πρωτοπόρων υπηρεσιών και πληροφόρησης με τη χρήση online φορητών τερματικών PDA		Info Quest Technologies: Οι πρώτες υπηρεσίες Cloud για την παροχή των Office Applications της Microsoft στην ελληνική αγορά  Uni Systems: Uni Cloud, Έναρξη παροχής Υπηρεσιών Cloud IaaS, PaaS και SaaS	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

<b>Επιχειρηματικότητα</b>						
Πώληση της Q Telecom, με συνδρομητική βάση στο 10% της αγοράς	Ίδρυση της Quest Energy, για την παραγωγή Ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές  Έναρξη λειτουργίας του You.gr, και δημιουργία δικτύου καταστημάτων U σε όλη την Ελλάδα	Εξαγορά της Uni Systems, εταιρείας που ιδρύθηκε το 1964 με διαφορετική νομική μορφή	Uni Systems: Έναρξη Δραστηριότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση	Ίδρυση της iSquare, Επίσημο Διανομέα της Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο	iSquare: Ανάπτυξη Δικτύου καταστημάτων Apple Premium Reseller (APR), αποκλειστικά για προϊόντα της Apple  iStorm: Ιδρύεται το πρώτο APR κατάστημα στην Ελλάδα για προϊόντα της Apple	Quest Συμμετοχών ΑΕ: Μετατροπή σε εταιρεία συμμετοχών και μεταβίβαση των δραστηριοτήτων Πληροφορικής στην Info Quest Technologies

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST

Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Όμιλου Quest

Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1998	1999	2000	2001	2002	2003
		Ανάπτυξη Υπηρεσιών B2B και B2C Απελευθέρωση των Τηλεπικοινωνιών		Έναρξη Υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας από Ιδιώτες Παρόχους	Τεχνολογίες Virtualization Ασύρματης Πρόσβασης και Επικοινωνίας
	Info-Quest: Ολοκλήρωση Εφαρμογών για το Κεντρικό Σύστημα του Χρηματιστηρίου Αθηνών και την πλήρη λειτουργία του Χρηματιστηρίου Παραγωγών	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 Επιχειρησιακών Εφαρμογών Web enable CRM/HR		Q Telecom: Ανάπτυξη του πρώτου Ιδιωτικού Δικτύου Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας	Info-Quest: Παροχή στην Ελληνική αγορά νέων πρωτοποριακών τεχνολογιών απομακρυσμένης πρόσβασης στις Επιχειρησιακές εφαρμογές (Application Delivery)
Εισαγωγή της Info-Quest AEBE στο ΧΑ  Εξαγορά της ACS του γκέιτ της αγοράς των Ταχυμεταφορών			Ίδρυση της Q Telecom, της 4ης εταιρείας κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα		
2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ανάπτυξη Υποδομών Cloud στην Ελληνική Αγορά	Απελευθέρωση των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	Digital Disruption Τεχνολογίες & Εφαρμογές	To AppleWatch σηματοδοτεί τις εφαρμογές Internet of Things	Σηματοδοτείται η ανάγκη του ψηφιακού μετασχηματισμού	Πρώτες Εφαρμογές Artificial Intelligence στην αγορά
Info Quest Technologies: Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας στη διανομή προϊόντων	ACS: Παροχή νέας υπηρεσίας αναβαθμισμένου Ταχυδρομείου ACS-ABP  Info Quest Technologies: Q Cloud, ανάπτυξη πρωτοποριακών Υποδομών για την παροχή υπηρεσιών Cloud στην αγορά		Cardlink: Ανάπτυξη υπηρεσιών e-payment  ACS: Ανάπτυξη δικτύου Smart Points	Info Quest Technologies: Cloud Εφαρμογές  Uni Systems: Ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών DevOps  ACS: Ανάπτυξη Εφαρμογών Business Tools	Info Quest Technologies: Q-Zone Cloud Retail SW για τη μικρομεσαία αγορά
	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 για κεντρικό HUB  Απόφαση για ίδρυση Ανώνυμης Εταιρείας Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία (Α.Ε.Ε.Α.Π.)  Ανάληψη διάθεσης iPhone από την iSquare, για την Ελλάδα και την Κύπρο	iStorm επέκταση στην Κύπρο  Info Quest Technologies: Διεύρυνση συνεργασιών στον τομέα του Mobility & IoT  Καθιέρωση Uni Systems στην Ευρωπαϊκή Αγορά  Ίδρυση BriQ Properties A.E.E.A.Π.	Η BriQ Properties εισάγεται στο Χρηματιστήριο Αθηνών  Νέες επενδύσεις από την ACS ύψους €25 εκατ.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Ομίλου Quest

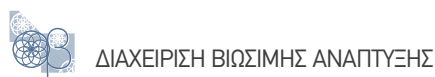
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

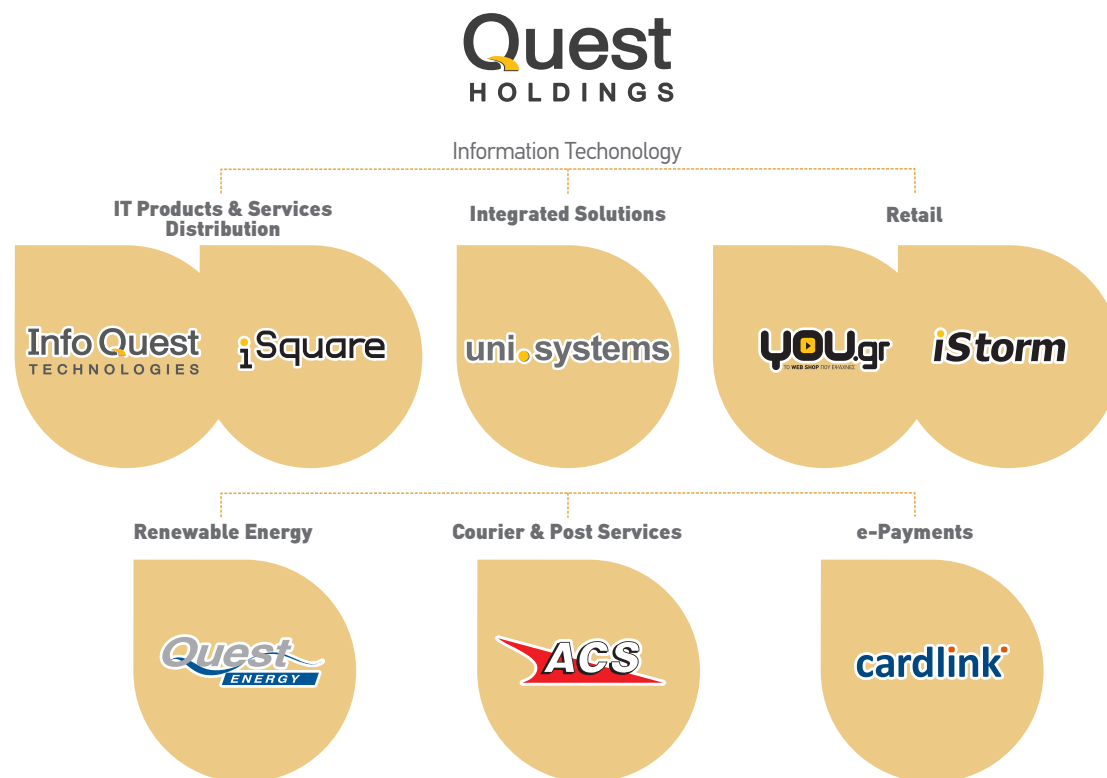
Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



## Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest



### Info Quest TECHNOLOGIES

#### Info Quest Technologies, Προϊόντα και Υπηρεσίες Πληροφορικής

Η Info Quest Technologies ([www.infoquest.gr](http://www.infoquest.gr)), πρωταγωνιστεί για περισσότερα από 37 χρόνια στην Ελληνική αγορά Πληροφορικής και Επικοινωνιών, συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό και ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων και καταναλωτών. Ιδρύθηκε το 1981 και αναπτυσσόμενη συνεχώς εξελίχθηκε δημιουργώντας τον Όμιλο εταιρειών Quest. Σήμερα είναι 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών, μητρικής εταιρείας του Ομίλου.

Η Info Quest Technologies, δραστηριοποιείται στη διάθεση προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, αποτελώντας τη μεγαλύτερη πύλη διάχυσης των νέων τεχνολογιών ICT στην Ελληνική αγορά. Η εταιρεία είναι μοναδικά εστιασμένη στη δημιουργία αξίας, παρακολουθεί στενά τις διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις και αναπτύσσει μια πολύπλευρη δραστηριότητα, που συνδυάζει τη διάθεση μίας μεγάλης γκάμας προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών, μέσω πολλαπλών εναλλακτικών καναλιών διάθεσης και εξυπηρέτησης. Η εταιρεία συνεργάζεται με περισσότερους από 290 κορυφαίους διεθνείς ICT οίκους τεχνολογίας, μεταξύ αυτών τους IBM, HP, Apple, DellEMC, Lenovo, Microsoft, Cisco, Symantec και Unify, ενώ διαθέτει και μια ευρεία γκάμα προϊόντων τεχνολογίας ιδιωτικής ετικέτας, τους ηλεκτρονικούς

υπολογιστές Quest και τη σειρά προϊόντων Bitmore.

Παράλληλα, λειτουργεί, ως εξουσιοδοτημένο επισκευαστικό κέντρο των μεγαλύτερων κατασκευαστών, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες υποστήριξης των προϊόντων τους, αποτελώντας, μεταξύ άλλων, και το μεγαλύτερο εξουσιοδοτημένο επισκευαστικό κέντρο για τα προϊόντα της Apple.

Τα τελευταία χρόνια η Info Quest Technologies επενδύει συστηματικά στην παροχή λύσεων και υπηρεσιών Cloud, με στόχο την αμεσότερη και αποτελεσματικότερη αξιοποίηση αυτών από όλο το εύρος της αγοράς. Μέσω της αυτοματοποιημένης πλατφόρμας [www.QuestionCloud.com](http://www.QuestionCloud.com), παρέχει πλήθος λύσεων Cloud κορυφαίων οίκων και υπηρεσιών, όπως των Microsoft, IBM/Softlayer και Veeam, καθώς και την εξειδικευμένη Cloud λύση εμπορικής διαχείρισης Q-Zone, που προσφέρει μοναδικές δυνατότητες αυτοματοποίησης, ελέγχου και εκσυγχρονισμού. Αναγνωρίζοντας τις σημαντικές εξελίξεις στην αγορά του mobility και των έξυπνων - διασυνδεδεμένων συσκευών, η Info Quest Technologies αναπτύσσει σημαντική δραστηριότητα στον τομέα, παρουσιάζοντας πολλές επιλογές στους καταναλωτές. Αιχμή του δόρατος αποτελεί η διάθεση

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Όμιλου Quest

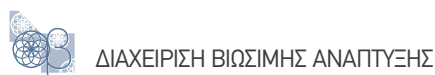
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



στην Ελληνική αγορά, από τα τέλη του 2016, των προϊόντων Χίαομί, ενός από τους μεγαλύτερους και πλέον καινοτόμους κατασκευαστές της διεθνούς αγοράς. Το 2017 περισσότερα από 130 διαφορετικά προϊόντα/κωδικοί από το οικοσύστημα Χίαομί διατέθηκαν στην αγορά, ενώ άνοιξε στην Αθήνα το πρώτο Mi Store, ένα πρότυπο κατάστημα λιανικής αποκλειστικά με προϊόντα Χίαομί, που ήταν από τα πρώτα στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2017 διακινήθηκαν περισσότερα από 20.000 διαφορετικά υλικά, από 290 διαφορετικούς κατασκευαστές / οίκους, σε 260 υποκατηγορίες υλικών.

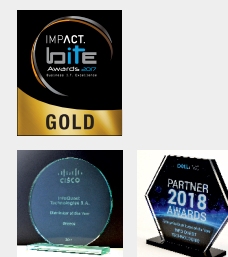
## Προϊοντικές Κατηγορίες

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

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.infoquest.gr](http://www.infoquest.gr)

Η Info Quest Technologies, το 2017, απέσπασε τρεις σημαντικές διακρίσεις, που υποδηλώνουν την προσήλωσή της στην καινοτομία και τη συνεχή βελτίωση.

- **Cisco Distributor Partner of the Year 2017.** Βραβείο από την Cisco Hellas
- **Dell EMC Enterprise Partner of the Year 2017.** Βραβείο από την Dell EMC
- **Impact BITE Awards 2017** - Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «Διανομέας Προστιθέμενης Αξία - Πρόταση «Οδηγώντας την αγορά στον Ψηφιακό Μετασχηματισμό» από την Boussias Communications και το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.



## uni. systems

### Uni Systems, Ολοκληρωμένες Λύσεις Πληροφορικής

Η Uni Systems βρίσκεται μεταξύ των τριών μεγαλύτερων Εταιρειών σχεδιασμού, υλοποίησης και υποστήριξης Ολοκληρωμένων Λύσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Ελλάδα και εξελίσσεται σταθερά σε μια εκ των αναγνωρισμένων Εταιρειών πληροφορικής στην αγορά των Οργανισμών και ιδρυμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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 ολοκληρωμένες λύσεις και υπηρεσίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Επιπλέον, διαθέτει ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο δυναμικών υπηρεσιών Uni | Cloud τις οποίες φιλοξενεί στο ιδιόκτητο Data Center της. Με επίκεντρο την Ελλάδα, η Εταιρεία δραστηριοποιείται στην αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στην Κεντρική και Νοτιοανατολική Ευρώπη, ενώ παράλληλα εξυπηρετεί πελάτες σε περισσότερες από 30 χώρες. Βασικός επιχειρηματικός στόχος της Uni Systems είναι η υλοποίηση λύσεων που ενσωματώνουν την αιχμή της τεχνολογίας και μέσω αυτής δημιουργούν τις ικανές συνθήκες που ενισχύουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των πελατών της ενισχύοντας τη δυναμική τους και δημιουργώντας ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα στον κλάδο τους.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού η Uni Systems συνάπτει και διατηρεί στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με τους κορυφαίους, στον τομέα τους, οίκους υψηλής τεχνολογίας. Παράλληλα, αναζητά διαρκώς νέες συνεργασίες και καινοτόμες λύσεις εντός και εκτός συνόρων. 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 1.150, ενώ οι εξωτερικοί συνεργάτες του τεχνικού τμήματος ξεπερνούν τους 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, απ' 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 2017 διακινήθηκαν 4.000 κωδικοί προϊόντων, ωστόσο μεγάλη έμφαση δόθηκε στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, όπου ποσοστό της τάξης του 85% του τζίρου της Εταιρείας προήλθε από την παροχή υπηρεσιών, το χαρτοφυλάκιο των οποίων περιλαμβάνει συμβουλευτικές



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST

Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Όμιλου Quest

Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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](http://www.unisystems.com)

## cardlink

### Cardlink, Ηλεκτρονικές Συναλλαγές

Η Cardlink δραστηριοποιείται στον τομέα των ηλεκτρονικών πληρωμών και ειδικότερα στην αποδοχή και διαχείριση συναλλαγών με κάρτες, τόσο στο φυσικό, όσο και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Η Εταιρεία λειτουργεί το μεγαλύτερο δίκτυο POS τερματικών στην Ελλάδα, με 280.000 εγκατεστημένα τερματικά (στο τέλος του 2017), εξυπηρετώντας με ασφάλεια και ταχύτητα επιχειρήσεις και καταναλωτές στην πραγματοποίηση των καθημερινών τους συναλλαγών. Η εταιρεία διαθέτει φυσικά POS τερματικά σε επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, καλύπτοντας όλες τις ανάγκες τους

για πληρωμές, τόσο εντός καταστήματος, όσο και εν κινήσει. Επιπλέον των φυσικών POS τερματικών, η Cardlink λειτουργεί ηλεκτρονική πλατφόρμα πληρωμών με κάρτες για όσους εμπόρους διαθέτουν ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop). Η Cardlink 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](http://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](http://www.you.gr). Στόχος του you.gr είναι να καθιερωθεί ως η πρώτη επιλογή ηλεκτρονικών αγορών για τον σύγχρονο καταναλωτή και να κάνει το e-shopping πιο εύκολο, απλό και διασκεδαστικό από ποτέ. Διαθέτει σήμερα στα «ηλεκτρονικά του ράφια» περισσότερα από 20.000 προϊόντα τεχνολογίας, καταναλωτικών ηλεκτρονικών συσκευών, ηλεκτρικών συσκευών για το σπίτι, αλλά και προϊόντα καθημερινής φροντίδας, hobby, DIY και είδη ταξιδιού, ενώ επεκτείνεται συνεχώς σε νέες κατηγορίες προϊόντων. Για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών του ηλεκτρονικού καταστήματος, η εταιρεία επενδύει συνεχώς σε

τεχνολογικές υποδομές, σχεδιάζει καινοτόμες υπηρεσίες, όπως εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής και παράδοσης - στο σημείο επιλογής, αυθημερόν στην Αττική, σε επιλεγμένα pick up points - και διαθέτει ένα οργανωμένο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης, δημιουργώντας μία ολοκληρωμένη εμπειρία χρήσης.

Σήμερα, το you.gr, συγκαταλέγεται ανάμεσα στα πιο δημοφιλή και αξιόπιστα ελληνικά e-shops, ενώ σύμφωνα με αξιολογήσεις χρηστών, όπως συγκεντρώνονται από την πρωτοπόρο υπηρεσία συλλογής αξιολογήσεων Reevoο, το 97% των πελατών του, δηλώνουν ότι θα επέλεγαν ξανά το ηλεκτρονικό κατάστημα για τις αγορές τους.

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.you.gr](http://www.you.gr)

## iSquare

### iSquare, Επίσημος Διανομέας προϊόντων Apple

Η iSquare είναι ο επίσημος διανομέας όλων των προϊόντων Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο. Δραστηριοποιείται, επίσης, στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων που στηρίζονται στα πρωτοποριακά προϊόντα, αλλά και στις τεχνολογίες της Apple, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας, ενώ συμπληρώνει το οικοσύστημα Apple με λογισμικό και περιφερειακά καταξιωμένων οίκων του εξωτερικού. Η iSquare πρωτοπορεί δημιουργώντας και προσφέροντας στην

αγορά ένα ολοκληρωμένο οικοσύστημα προϊόντων και υπηρεσιών Apple, ώστε να φέρει πιο κοντά τους Έλληνες καταναλωτές στην φιλοσοφία της Apple, στοιχείο που αποτελεί και τον στρατηγικό της στόχο. Στα προϊόντα Apple συγκαταλέγονται τα άκρως δημοφιλή iPhone, iPad, Mac, Apple Watch, Apple TV, iPod, Beats, καθώς και αξεσουάρ και περιφερειακά. Συνολικά ετησίως από την εταιρεία διακινούνται περίπου 1.300 διαφορετικοί κωδικοί.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Όμιλου Quest

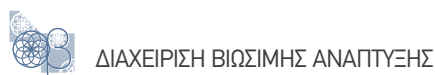
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



Η εταιρεία εστιάζει ιδιαίτερα στο σημαντικό χώρο της Εκπαίδευσης με το πρόγραμμα «ένα iPad για κάθε μαθητή» ("iPad 1:1"). Ήδη πάνω από 25 σχολεία-συνεργάτες

πρωτοπορούν, κάνοντας το «ταξίδι της μάθησης» μια σύγχρονη και μοναδική εμπειρία.

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.iSquare.gr](http://www.iSquare.gr)

Το 2017, η iSquare απέσπασε τις ακόλουθες διακρίσεις:

- **Βραβείο "Best Education Implementation"** για το πρόγραμμα iPad 1:1, στα Mobile & Apps Wards 2017, της Smart Press.
- **Responsible Business Awards 2017** - Χάλκινο βραβείο στην κατηγορία «Συνεργασία Επιχείρησης - Ακαδημαϊκού φορέα» από την Boussias Communications και την έκδοση Marketing Week.



## iStorm, Αλυσίδα καταστημάτων Apple Premium Reseller

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

Επίσης, μέσω της καινοτόμου και πρωτοποριακής εφαρμογής, iStorm App από το App Store, ο καταναλωτής μπορεί να πλοηγηθεί καλύτερα μέσα στα καταστήματα και να ανακαλύψει μοναδικές προσφορές και εκπλήξεις, καθώς και μέσω των πόντων να απολαμβάνει πολλά προνόμια και δώρα. Η εφαρμογή έχει ήδη διακριθεί με ειδικά βραβεία για την καινοτομία και την μοναδική εμπειρία που προσφέρει. Η εταιρεία λειτουργεί σήμερα επτά (7) συνολικά καταστήματα iStorm, εκ των οποίων τα τέσσερα (4) στην Αθήνα δύο (2) στη Θεσσαλονίκη και ένα στο κέντρο της Λευκωσίας, στην Κύπρο. Περισσότερες πληροφορίες στο [www.istorm.gr](http://www.istorm.gr)



## Quest Ενεργειακή, Ανανεώσιμες πηγές Ενέργειας

Η Quest Ενεργειακή δραστηριοποιείται στον κλάδο των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας και ειδικότερα στην ανάπτυξη, κατασκευή και λειτουργία σταθμών παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από ΑΠΕ. Παράλληλα η εταιρεία αξιολογεί νέες τεχνολογίες και αγορές στο χώρο της ηλεκτρικής ενέργειας, οι οποίες αναπτύσσονται σταδιακά και αναμένεται να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο την επόμενη πενταετία, τόσο

στον τρόπο χρήσης της ηλεκτρικής ενέργειας, όσο και στη διαχείριση αυτής. Η Εταιρεία έχει (στο τέλος του 2017) - μετά από σημαντικές νέες επενδύσεις που υλοποιήθηκαν εντός του έτους στη διάθεσή της τρεις (3) φωτοβολταϊκούς σταθμούς παραγωγής ενέργειας συνολικής ισχύος 5,7MW και προετοιμάζει τα επόμενα βήματα και επενδύσεις της. Περισσότερες πληροφορίες στο [www.QuestEnergy.gr](http://www.QuestEnergy.gr)

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Όμιλου Quest

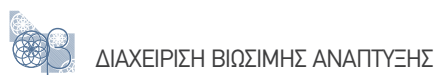
Σταθμοί στην Ιστορία του Όμιλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Όμιλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



## ACS, Ταχυμεταφορές και Ταχυδρομικές Υπηρεσίες

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

Η εταιρεία διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων ταχυμεταφορών στην Ελλάδα, με περισσότερα από 600 σημεία εξυπηρέτησης (σε Ελλάδα, Κύπρο, Αλβανία και Βουλγαρία), 3.000 εξειδικευμένους εργαζομένους, περισσότερα από 30.000 m<sup>2</sup> λειτουργικών και αποθηκευτικών χώρων και πιστοποιήσεις ISO 9001 και ISO 14001. Με διαρκείς επενδύσεις σε υποδομές, η ACS διαχειρίζεται κάθε χρόνο περισσότερες από 50 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. Συνεργάζεται με διεθνούς εμβέλειας δίκτυα ταχυμεταφορών και μεταφορών για τη διεκπεραίωση αποστολών, ως αντιπρόσωπος τόσο εντός Ελλάδας όσο και στην Κύπρο.

Με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελάτων της, η ACS έχει αναπτύξει την αρτιότερη οργάνωση και τεχνογνωσία στο χώρο της, με τις πιο σύγχρονες υποδομές σε μηχανογραφικό

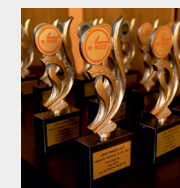
εξοπλισμό και αυτόματα συστήματα διαλογής και συστήματα παρακολούθησης της πορείας των αποστολών. Η εταιρεία επενδύει συνεχώς σε υποδομές και στον σχεδιασμό νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών και προϊόντων, τόσο για την αγορά Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς (Courier), όσο και για την αγορά των Υπηρεσιών Απλού Ταχυδρομείου (Post), με στόχο να καλύπτει ολοκληρωμένα τις καθημερινές ανάγκες επικοινωνίας εκατοντάδων χιλιάδων επιχειρήσεων και ιδιωτών, με ταχύτητα, ασφάλεια και αξιοπιστία.

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

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.acscourier.gr](http://www.acscourier.gr)

Για τις καινοτόμες υπηρεσίες της και την αποτελεσματική λειτουργία της, η ACS το 2017 έλαβε τις ακόλουθες διακρίσεις:

- **Boussias Communications και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ELTRUN**, του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Lighthouse E-volution Awards - Εξυπηρέτηση και Ικανοποίηση Πελατών - Bronze βραβείο για την υπηρεσία "ACS Card On Delivery".
- **Boussias Communications** και έκδοση Marketing Week, Responsible Business Awards, Χρυσό Βραβείο στην κατηγορία «Συνεργασία Επιχείρησης - ΜΚΟ»
- **Smartpress, e-BIZZ Awards 2017** - «Logistic Solution of the Year» για την υπηρεσία online ανακατεύθυνσης αποστολών "ACS ReDirect".
- **Supply Chain Institute και Boussias Communications, Transport & Logistics Awards 2017**- Ταχυμεταφορές και Μικροδιανομές - «Αυτόματα Σημεία Παράδοσης και Παραλαβής Αποστολών "ACS Smart Point"» - Χρυσό Βραβείο.
- **New Time Publishing**, υπό την αιγίδα του Χρηματιστηρίου Αθηνών και του EOT - Certificate «Diamond of the Greek Economy 2017» για την ACS ως η πλέον υγιέστερη αναπτυσσόμενη επιχείρηση στο χώρο των υπηρεσιών ταχυμεταφοράς και απλού ταχυδρομείου.
- **ICAP Group**, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) - διάκριση «True Leader 2016» της Ελληνικής Οικονομίας για την ACS ως η κορυφαία εταιρεία του κλάδου της.



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Όμιλου Quest

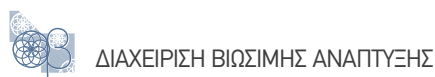
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



## BriQ, Ανώνυμη Εταιρεία Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία

Η BriQ Properties Α.Ε.Ε.Α.Π. είναι Ανώνυμη Εταιρεία Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία (Α.Ε.Ε.Α.Π.), με αποκλειστικό στόχο την απόκτηση και διαχείριση ακίνητης περιουσίας και τη διενέργεια επενδύσεων, όπως αυτές προβλέπονται στο άρθρο 22 του νόμου 2778/1999. Η εταιρεία ιδρύθηκε τον Οκτώβριο του 2016 και στις 31.12.2017 είχε στην κατοχή της εννέα (9) επαγγελματικά

ακίνητα, εκ των οποίων τα επτά (7) εισφέρθηκαν κατά την σύστασή της από τις ανώνυμες εταιρείες Quest Συμμετοχών ΑΕ και Uni Systems ΑΕ. Τον Ιούλιο του 2017 ολοκληρώθηκε η απόσχιση της εταιρείας και η εισαγωγή των μετοχών της στο Χρηματιστήριο Αθηνών και δεν ανήκει έκτοτε στον Όμιλο Quest. Περισσότερες πληροφορίες στο [www.briqproperties.gr](http://www.briqproperties.gr)

Το 2017 η BriQ Properties Α.Ε.Ε.Α.Π. έλαβε την παρακάτω διάκριση:

- **Ethos Events και περιοδικό ΧΡΗΜΑ**, Επιχειρηματικά βραβεία Χρήμα, 3ο βραβείο ΑΕΑΑΠ

## 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 λύσεων σε μεγάλους οργανισμούς στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Ειδικότερα, οι αγορές στις οποίες απευθύνεται κάθε εταιρεία, είναι οι εξής:

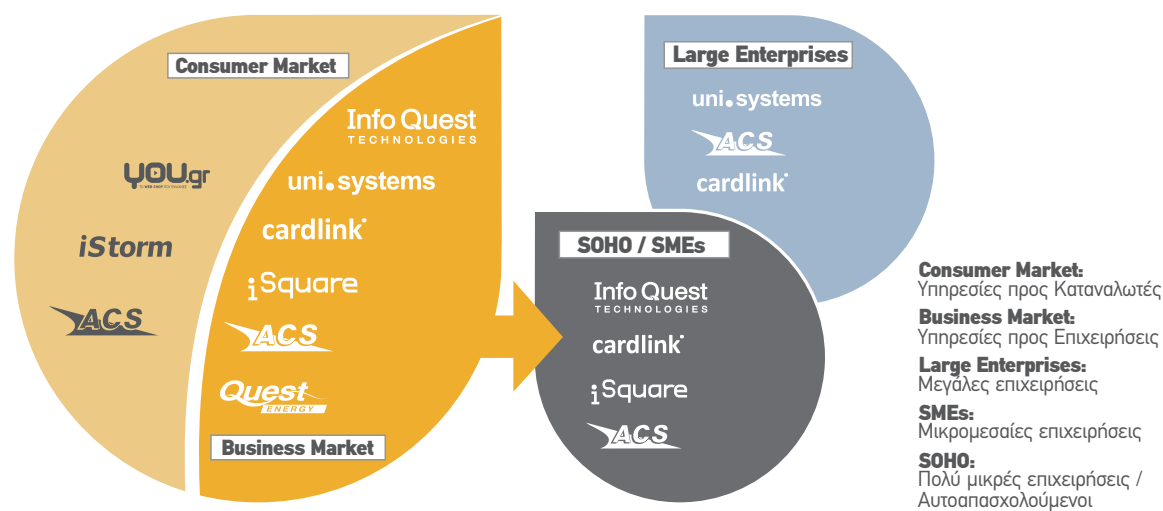
Η Info Quest Technologies, προμηθεύει όλη την αγορά με προϊόντα και υπηρεσίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, απευθείας σε επιλεγμένες επιχειρήσεις και μέσω δικτύου μεταπωλητών, σε καταναλωτές, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τοπικές αγορές.

Η Uni Systems, προσφέρει λύσεις και υπηρεσίες κυρίως σε μεγάλες επιχειρήσεις του τραπεζικού, ιδιωτικού και δημόσιου τομέα στην Ελλάδα και την Ευρώπη, 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, με τις υπηρεσίες Ταχυμεταφορών απευθύνεται σε ιδιώτες και επιχειρήσεις κάθε μεγέθους και με τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες απευθύνεται σε επιχειρήσεις.

### Τομείς της αγοράς στις οποίες απευθύνονται οι εταιρείες του Ομίλου Quest



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Όμιλου Quest

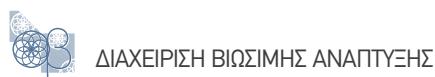
Σταθμοί στην Ιστορία του Όμιλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Όμιλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



## Υπεύθυνες Προμήθειες

Οι εταιρείες του Όμιλου Quest αποτελούν μέρος μιας 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 ή και των συνεργατών να ανταποκριθούν με επιτυχία στις προδιαγραφές που θέτουν.

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

Οι εταιρείες του Όμιλου, με δεδομένη την ηγετική θέση που κατέχουν στην αγορά και τη συνεχή στόχευση στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στην αιχμή της τεχνολογίας, επιλέγουν καταξιωμένους προμηθευτές προϊόντων, με καλή φήμη παγκοσμίως και ισχυρή προσήλωση στις καλές εργασιακές πρακτικές, τόσο των εταιρειών, όσο και των προμηθευτών τους. Στους μεγαλύτερους προμηθευτές του Όμιλου συγκαταλέγονται οι εταιρείες Microsoft, Apple, HP, IBM, DellEmc, Cisco, Oracle.

Οι προμηθευτές υπηρεσιών επιλέγονται επίσης και με το κριτήριο της καλής φήμης και της καταξίωσής τους στην αντίστοιχη αγορά.

Ο Όμιλος Quest υιοθετεί στο θέμα των Προμηθειών ενιαία Πολιτική Προμηθειών. Η Πολιτική έχει ως σκοπό την παροχή ενός συγκροτημένου, αποτελεσματικού και ελεγχόμενου πλαισίου λειτουργίας, που αφορά στις διαδικασίες προμήθειας υλικών και υπηρεσιών και στο πλαίσιο αυτής καθορίζονται όλες οι βασικές κατευθύνσεις, αρχές και κανόνες, σύμφωνα με τους οποίους πραγματοποιούνται υπεύθυνες προμήθειες. Η Πολιτική εφαρμόζεται από όλες τις εταιρείες του Όμιλου.

## Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest

Η Ποιότητα στον Όμιλο Quest αποτελεί καθημερινή προτεραιότητα και κουλτούρα, διαποτίζοντας όλες τις δραστηριότητες, από τη δημιουργία και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών και τις προμήθειες, έως τις σχέσεις με τους πελάτες και συνεργάτες, τον τρόπο λειτουργίας, τον έλεγχο και τη συνεχή βελτίωση.

Οι Διοικήσεις των μεγαλύτερων σε πωλήσεις εταιρειών του Όμιλου υιοθετούν την προσέγγιση της διασφάλισης της ποιότητας και την πορεία προς την Ολική Ποιότητα. Βασικό εργαλείο στην πορεία προς την Ολική Ποιότητα

Παράλληλα, κατά το 2017 ο Όμιλος προχώρησε στην ανάπτυξη Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, ο οποίος έχει αναρτηθεί σε όλους τους δικτυακούς τόπους των εταιρειών και έχει κοινοποιηθεί στους βασικούς προμηθευτές.

Για την καλύτερη διασφάλιση των εταιρειών του Όμιλου, έχουν αναπτυχθεί για τις εταιρείες Quest Συμμετοχών, Info Quest Technologies, iSquare, Uni Systems και ACS ειδικές Διαδικασίες για την επιλογή και την ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών και συνεργατών, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001. Οι Διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν κριτήρια ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και φήμης και θέσης του προμηθευτή στην αντίστοιχη αγορά. Η Διαδικασία Αξιολόγησης περιλαμβάνει, επίσης, τρόπους χειρισμού σε περιπτώσεις χαμηλής αξιολόγησης (βελτίωση απόδοσης ή διακοπή συνεργασίας). Ο Όμιλος αναγνωρίζοντας τη σημασία της υιοθέτησης Πολιτικών Βιώσιμης Ανάπτυξης και Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας από τους κύριους προμηθευτές του, έθεσε σε εφαρμογή, για τους βασικότερους εξ αυτών, κριτήρια, σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη, τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις εργασιακές πρακτικές, κατά την αξιολόγησή τους, σύμφωνα με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact). Πιο συγκεκριμένα, στην αξιολόγηση περιλαμβάνεται η καταγραφή των δημόσιων τοποθετήσεων των προμηθευτών αναφορικά με:

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

αποτελεί η Διαχείριση Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001, που ρυθμίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες Πιστοποίησης Ποιότητας των εταιρειών και το πρότυπο 9004:2009, που δίνει τις κατευθύνσεις ανάπτυξης προς την Ολική Ποιότητα.

Παράλληλα οι εταιρείες του Όμιλου, πιστοποιούνται και λειτουργούν συμμορφούμενες με επιπλέον πρότυπα και πιστοποιητικά ανάλογα με τη δραστηριότητά τους και με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών τους και τη συνεχή βελτίωση.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



Το Όραμά μας  
Η Αποστολή μας

Οι Αξίες μας

Εταιρική Διακυβέρνηση

Διαχείριση Κινδύνων

Διεθνείς Πρωτοβουλίες,  
Συμμετοχές σε Φορείς και Διακρίσεις

Διακρίσεις Quest Holdings/Ομίλου Quest

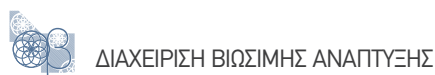
Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest

Αγορές που Εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest

Υπεύθυνες Προμήθειες

Η Φιλοσοφία της Ποιότητας στον Όμιλο Quest



## Δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου Quest με πιστοποιήσεις

### • Info Quest Technologies Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2015

- Σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και παροχή λύσεων και εφαρμογών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
- Παραγωγή - Συναρμολόγηση Η/Υ
- Διανομή και Τεχνική Υποστήριξη συστημάτων υπολογιστών και δικτύων
- Υποστήριξη δικτύου συνεργατών συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών
- Εμπορία και διακίνηση Καρδιακών και Διαγνωστικών Συσκευών

### Πιστοποιητικό Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2004

- Σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και παροχή λύσεων και εφαρμογών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
- Συναρμολόγηση και Παραμετροποίηση Η/Υ και Ηλεκτρονικών Συσκευών
- Διανομή και Τεχνική Υποστήριξη συστημάτων υπολογιστών και δικτύων
- Υποστήριξη δικτύου συνεργατών συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών

### • 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 27001:2005

- 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

### Πιστοποιητικό Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2004

- Καλύπτει τη δημιουργία, εφαρμογή, συντήρηση και βελτίωση του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης

### • 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 14001:2004

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



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων  
Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# 2

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

CONQUEST  
OF THE FUTURE

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



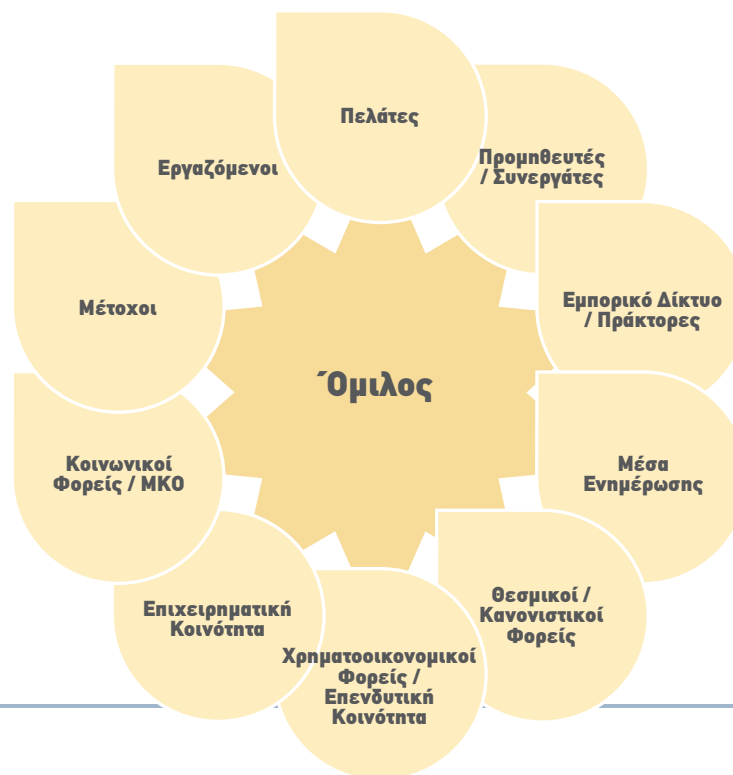
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## 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 βιωσιμότητα των Εταιρειών, αλλά και την επίδραση της λειτουργίας των Εταιρειών στην κάθε κοινωνική ομάδα.

#### Επίδραση Ομίλου Quest - Ενδιαφερόμενα Μέρη

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



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Τα Ενδιαφερόμενα Μέρη για τον Όμιλο Quest, τα οποία ορίστηκαν ως κύρια και συμμετείχαν στη διαβούλευση για την κατάρτιση της συγκεκριμένης έκδοσης είναι οι Μέτοχοι,

Εργαζόμενοι, Πελάτες, Προμηθευτές/Συνεργάτες και το Εμπορικό Δίκτυο/Πράκτορες.

Απαιτήσεις και Τρόποι Επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη			
Ενδιαφερόμενα Μέρη	Βασικές Απαιτήσεις & Τρόπος Απόκρισης Ομίλου Quest	Τρόπος Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
<b>ΜΕΤΟΧΟΙ</b>	Οι μέτοχοι ενδιαφέρονται για την ανάπτυξη και την εξέλιξη του Ομίλου Quest, για τη βιωσιμότητα, την αύξηση της αξίας και των κερδών των Εταιρειών του. Τρόπος Απόκρισης: Επενδύσεις, νέα συστήματα και βελτίωση των οργανωτικών δομών για τον έλεγχο και την προστασία των Εταιρειών, αλλά και για τις ευκαιρίες για ανάπτυξη και κερδοφορία.	- Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων - Ετήσια Γενική Συνέλευση - Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης & Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανακοινώσεις ΧΑ  - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών	Ετήσια  Διαρκής
<b>ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ</b>	Οι εργαζόμενοι επιθυμούν ένα ασφαλές περιβάλλον, ανταγωνιστικές αμοιβές, ευκαιρίες ανάπτυξης, σωστή ενημέρωση και οικονομική ευρωστία του Ομίλου. Τρόπος Απόκρισης: Ενίσχυση των εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών για την Ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού, συμμετοχικότητα, αξιοκρατία, ανάπτυξη δεξιοτήτων, βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος.	- Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού - Εσωτερικές συναντήσεις Διευθυντών, Managers, Προϊσταμένων - Ενημερωτικές εκδηλώσεις - Συνάντηση των Δ/των Συμβούλων - Διεταιρικές συναντήσεις - Here we are - Διαδικτυακός τόπος για το ανθρώπινο δυναμικό - Kyros (ηλεκτρονικό Bulletin Board) - Emails τμήματος ανθρώπινου δυναμικού - Ηλεκτρονικό Πρόγραμμα Εξυπηρέτησης, Ανάπτυξης και Αξιολόγησης Ανθρώπινου Δυναμικού Orion - Ηλεκτρονική διαδικασία υποβολής ιδεών και προτάσεων	Διετής Ετήσια Μηνιαία  Διαρκής
<b>ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	Οι πελάτες απαιτούν καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες υψηλών προδιαγραφών, σε ανταγωνιστικές τιμές. Επίσης, επιθυμούν σεβασμό, ποιότητα, αξιοπιστία και υποστήριξη, σε όλους τους τομείς. Τρόπος Απόκρισης: Συστηματική παρακολούθηση και καταγραφή παραπόνων. Έρευνες ικανοποίησης Πελατών. Στατιστικές αναφορές με ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία για την υποστήριξη και την αποτελεσματικότητα των λειτουργιών σε κάθε εταιρεία.	- Διαδικτυακοί τόποι Ομίλου Quest και εταιρειών - Δελτία Τύπου - Διαφήμιση - Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών/Call Centers - Help Desk Τεχνικής Εξυπηρέτησης - Τμήμα Παραπόνων - Ηλεκτρονική Επικοινωνία/Newsletters - Έρευνες εικόνων - Έρευνες Ικανοποίησης/Εξυπηρέτησης Πελατών - Συναντήσεις - Εκπαιδεύσεις/Εκδηλώσεις	Διαρκής  Ετήσια Ανά περίπτωση
<b>ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ /ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ</b>	Οι προμηθευτές επιθυμούν μια άψογη συνεργασία με τον Όμιλο Quest σε όλους τους τομείς. Επίσης, επιθυμούν τη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών, την παροχή τεχνογνωσίας και την πρωτοπορία, την εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση των πελατών, καταρτισμένους εργαζόμενους, την ασφάλεια των υποδομών και την καλύτερη δυνατή οικονομική επίδοση του Ομίλου. Τρόπος Απόκρισης: Συνέπεια και συνεργασία με τους Προμηθευτές. Υιοθέτηση των διεθνών πρακτικών και συστημάτων για την κάθε επωφελή συνεργασία. Συστηματική αξιολόγηση προμηθευτών.	- Συναντήσεις/Εκδηλώσεις - Ηλεκτρονική επικοινωνία - Δελτία Τύπου   - Προβολή, Εκπαιδεύσεις	Διαρκής/Ανά περίπτωση
<b>ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ / ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ</b>	Το Εμπορικό Δίκτυο των Εταιρειών του Ομίλου Quest (Εμπορικοί Συνεργάτες, Πράκτορες), επιζητά διαρκή ενημέρωση, καθοδήγηση και υποστήριξη τόσο σε θέματα εμπορικά, όσο και τεχνικά. Επιθυμεί καλούς οικονομικούς όρους συνεργασίας, νέα προϊόντα και υπηρεσίες. Τρόπος Απόκρισης: Συστηματική υποστήριξη και εκπαίδευση του Εμπορικού Δικτύου.	- Συναντήσεις με Εκπροσώπους της εταιρείας - Εκδηλώσεις/Παρουσιάσεις - Εκπαιδεύσεις - Δελτία Τύπου - Intranet εμπορικού δικτύου - Ηλεκτρονική Επικοινωνία	Διαρκής/Ανά περίπτωση

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

<b>MME</b>	Τα ΜΜΕ επιθυμούν τη συστηματική και αξιόπιστη ενημέρωση για τις δραστηριότητες, τα αποτελέσματα και τις δράσεις του Ομίλου Quest. Τρόπος Απόκρισης: Συστηματική ανταπόκριση και επικοινωνία με τα ΜΜΕ. Καταμέτρηση της αποτελεσματικότητας των μέσων στην επικοινωνία.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γραφείο Τύπου &amp; Δημοσίων Σχέσεων</li> <li>- Συνεντεύξεις/εκδηλώσεις για τον Τύπο</li> <li>- Ανακοινώσεις/Δελτία Τύπου/Διαφήμιση</li> <li>- Διαδικτυακός τόπος Ομίλου και Εταιρειών</li> </ul>	Διαρκής/Ανά περίπτωση
<b>ΘΕΣΜΙΚΟΙ/ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ</b>	Βασική επιδίωξη των Θεσμικών Φορέων, είναι η διαφάνεια και η συμμόρφωση του Ομίλου Quest με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς. Τρόπος Απόκρισης: Πλήρης συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τη νομοθεσία.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Συμμετοχή σε όργανα Φορέων και Οργανώσεων</li> <li>- Συμμετοχή σε συνέδρια και συνελεύσεις</li> <li>- Συμμετοχή σε Δημόσιες Διαβουλεύσεις</li> <li>- Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest</li> </ul>	Διαρκής/Ανά περίπτωση
<b>ΧΡΗΜΑΤΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ</b>	Οικονομική επίδοση & βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου και των θυγατρικών του, αύξηση των κερδών και επενδυτικές κινήσεις. Τρόπος Απόκρισης: Επενδύσεις, αξιοποίηση ευκαιριών, ανάπτυξη κερδοφορίας.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων</li> <li>- Ετήσια Γενική Συνέλευση</li> <li>- Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης &amp; Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης</li> <li>- Ανακοινώσεις ΧΑ</li> <li>- Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών</li> <li>- Παρουσιάσεις σε Επενδυτικό Κοινό</li> <li>- Σύστημα διαχείρισης κινδύνων</li> </ul>	Ετήσια Διαρκής/Ανά περίπτωση
<b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ</b>	Η επιχειρηματική κοινότητα ζητά συνεργασίες, πρωτοβουλίες για την προώθηση κοινών επιδιώξεων, ανταλλαγή τεχνολογίας. Τρόπος Απόκρισης: Συμμετοχή σε Επιχειρηματικούς φορείς και επιχειρηματικά fora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών</li> <li>- Ενεργή συμμετοχή σε Επαγγελματικούς φορείς</li> <li>- Επιτροπές και δράσεις, Συμμετοχή σε Συνέδρια</li> </ul>	Διαρκής
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ/ΜΚΟ</b>	Οι Κοινωνικοί Φορείς και οι ΜΚΟ, αποβλέπουν στην υποστήριξη των προγραμμάτων και των πρωτοβουλιών τους, καθώς και στην ικανοποίηση οργανικών αναγκών για τη λειτουργία τους. Τρόπος Απόκρισης: Προγράμματα δράσεων ΕΚΕ και ανταπόκριση σε αιτήματα.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων</li> </ul>	Διαρκής/Ανά περίπτωση

## Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Το 2017, η διαδικασία καθορισμού και ιεράρχησης της Ουσιαστικότητας των αναγνωρισμένων θεμάτων του Ομίλου Quest, πραγματοποιήθηκε για δεύτερη χρονιά σε συμφωνία με τα νέα Πρότυπα GRI, βασίστηκε στους 17 Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ). Έλαβε υπόψη τις ιδιαιτερότητες του κοινωνικοπολιτικού περιβάλλοντος και των τομέων που δραστηριοποιείται ο Όμιλος και οι θυγατρικές του Εταιρείες, καθώς και τη στρατηγική στόχευσή τους για τα επόμενα πέντε χρόνια. Μέσα από τη διαδικασία αυτή, στην οποία συμμετείχαν και τα κύρια Ενδιαφερόμενα Μέρη, αναδείχθηκαν τα ουσιαστικά θέματα, τα οποία επηρεάζουν τις κρίσεις και τις αποφάσεις τους, καθώς και όσα θέματα δημιουργούν σημαντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις και τα οποία απαιτούν διαχείριση από πλευράς των Εταιρειών του Ομίλου, προκειμένου να επιτευχθούν οι σχετικοί Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης τους οποίους επηρεάζουν. Αναλυτικά και στο πλαίσιο της διαδικασίας καθορισμού και ιεράρχησης των Ουσιαστικών Θεμάτων για τον Όμιλο Quest, ακολουθήθηκαν τα παρακάτω βήματα:

### Αναγνώριση σημαντικών θεμάτων

Λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα και τη διαφορετικότητα των Εταιρειών του Ομίλου Quest, στο πλαίσιο εσωτερικών συναντήσεων και διαδικασιών αναγνώρισης από εξωτερικές πηγές, καταγράφηκαν ανά Εταιρεία τα θέματα τα οποία είτε συνδέονται με επιδράσεις της σε ενδιαφερόμενα μέρη εντός και εκτός του Οργανισμού, είτε έχουν οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου αλλά και ευρύτερα, στο πλαίσιο των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ. Η διαδικασία αυτή βασίστηκε στις GRI Αρχές της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών και του Πλαισίου Βιωσιμότητας. Μέσω αυτής της διαδικασίας καταγράφηκαν τελικά 22 αναγνωρισμένα θέματα, τα οποία έχριζαν περαιτέρω ανάλυσης και προσοχής και τα οποία αναφέρονται στον Χάρτη Ουσιαστικότητας που ακολουθεί.



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Ιεράρχηση και επιλογή Ουσιαστικών Θεμάτων

Κατά το δεύτερο βήμα, ακολούθησε η ιεράρχηση των σχετικών θεμάτων, προκειμένου να αναγνωριστούν τα Ουσιαστικά Θέματα που θα συμπεριληφθούν στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest. Τα θέματα αυτά θα αποτελέσουν τη βάση για τη στρατηγική του Ομίλου, σύμφωνα με τις αξιολογήσεις των Κύριων Ενδιαφερόμενων μερών.

Πιο αναλυτικά, τα αναγνωρισμένα θέματα ιεραρχήθηκαν σύμφωνα με τις GRI Αρχές της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών και της Ουσιαστικότητας έναντι των εξής κριτηρίων:

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

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

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

Για τα θέματα αυτά, ορίστηκαν τα Όρια επίδρασης, το πού δηλαδή προκαλείται η επίδραση, αλλά και το πώς ο Οργανισμός εμπλέκεται με αυτές τις επιδράσεις, είτε σε επίπεδο Ομίλου, είτε σε επίπεδο θυγατρικών.

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

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

## 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 συμμετείχαν σε αυτήν την Έκθεση, με στόχο την ισορροπημένη παρουσίαση αυτών και την εξασφάλιση της αποτύπωσης τόσο των θετικών όσο και των αρνητικών επιδράσεών τους.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



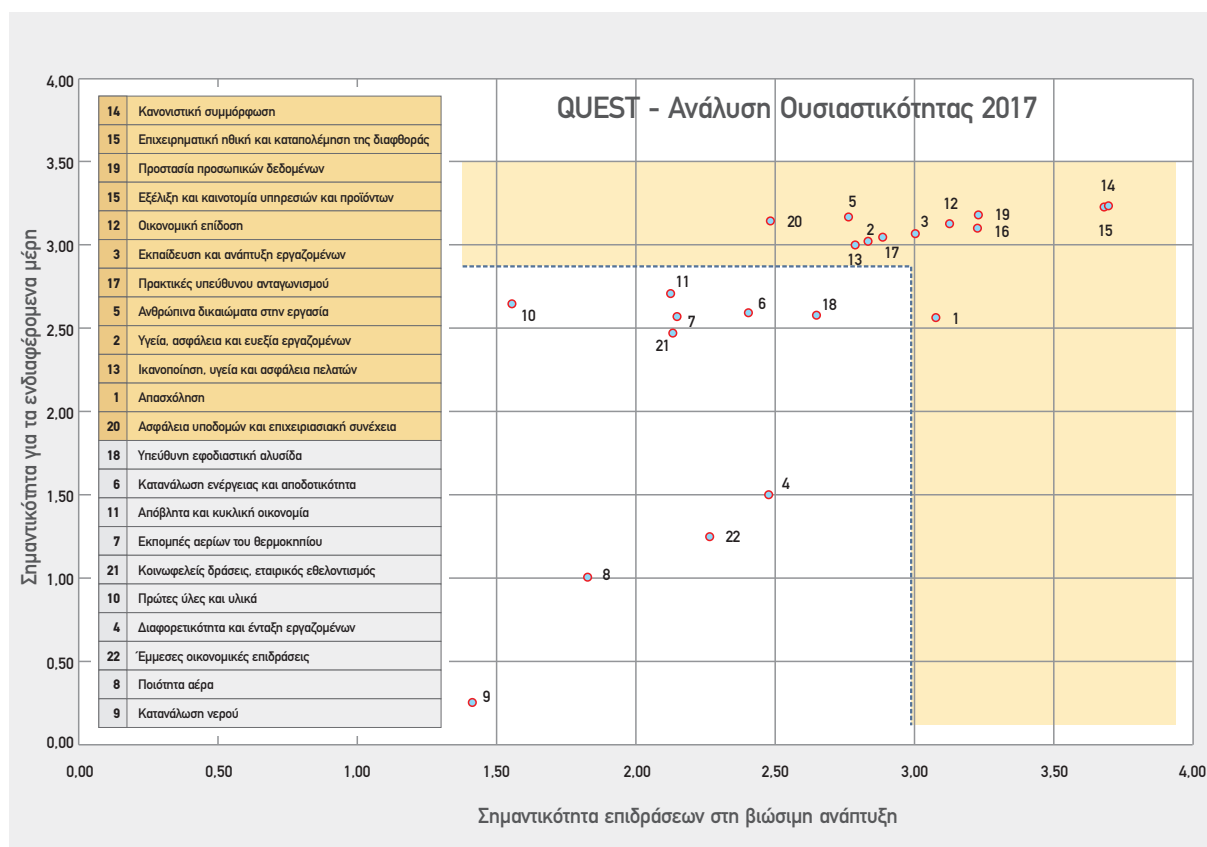
ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



## Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

Την 1η Ιανουαρίου 2016, τέθηκαν επισήμως σε ισχύ οι 17 Στόχοι Βιώσιμοι Ανάπτυξης (ΣΒΑ) της Ατζέντας για Βιώσιμη Ανάπτυξη 2030, οι οποίοι είχαν υιοθετηθεί από ηγέτες του κόσμου τον Σεπτέμβριο του 2015 σε μια ιστορική Σύνοδο Κορυφής του ΟΗΕ. Μέσω αυτών των νέων Στόχων, οι χώρες θα ξεκινήσουν προσπάθειες για την εξάλειψη κάθε μορφής φτώχειας, την καταπολέμηση των ανισοτήτων και την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, διασφαλίζοντας πως κανείς δε μένει στο περιθώριο.

Οι 17 αυτοί Στόχοι, αποτέλεσαν το πλαίσιο αναφοράς για την ιεράρχηση των θεμάτων ως προς τις επιδράσεις τους στη Βιώσιμη Ανάπτυξη του Ομίλου και των Εταιρειών του.

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



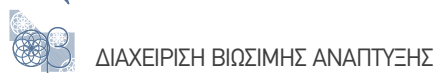
Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία  
και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία  
υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών  
και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών  
Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και  
καταπολέμηση της διαφθοράς/  
Πρακτικές υπεύθυνου  
ανταγωνισμού



# 3 ΑΓΟΡΑ

QUESTIONING  
THE ORDINARY

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Αγορά

### Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

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

Το προσδοκώμενο επίπεδο ικανοποίησης και εξυπηρέτησης των πελατών, επιτυγχάνεται από τη συνεχή επένδυση στην παροχή καινοτομικών λύσεων, προϊόντων και υπηρεσιών, τη συνεχή βελτίωση των υποδομών που οδηγεί στη λειτουργική αριστεία, τον αυστηρό ποιοτικό έλεγχο για την κάλυψη των προδιαγραφών προϊόντων και υπηρεσιών ως προς την υγεία και ασφάλεια των πελατών, τα μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος και την ολοκληρωμένη και υπεύθυνη ενημέρωση των πελατών. Ο Όμιλος συνεισφέρει ευρύτερα στη βιώσιμη ανάπτυξη μέσω των επιδράσεών του στον ψηφιακό

μετασχηματισμό, καθώς και στις αρχές της υπεύθυνης παραγωγής και κατανάλωσης.

Οι Εταιρείες του Ομίλου εισάγουν και διαχέουν στην εγχώρια αγορά υψηλής ποιότητας λύσεις και υπηρεσίες, δίνοντας στους Έλληνες καταναλωτές, επιχειρήσεις και οργανισμούς τη δυνατότητα να γνωρίσουν και να αξιοποιήσουν προς όφελός τους, τις κορυφαίες εξελίξεις της διεθνούς αγοράς, ώστε το περιβάλλον συνολικά να αναβαθμιστεί και να γίνει περισσότερο ποιοτικό και σύγχρονο και να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής και η ανταγωνιστικότητα.

### Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Οι Εταιρείες του Ομίλου Quest επενδύουν συστηματικά στη βελτίωση της εξυπηρέτησης και της ικανοποίησης των πελατών μέσα από ένα σύνολο πολιτικών, αρχών, δεσμεύσεων και διαδικασιών. Οι πολιτικές και οι αρχές αυτές πηγάζουν από την Πολιτική Ποιότητας του Ομίλου και περιγράφονται στην ενότητα «Εταιρική Διακυβέρνηση». Κάθε Εταιρεία, αναλόγως του τύπου υπηρεσιών ή προϊόντων που προσφέρει, έχει διαφορετική προσέγγιση στο θέμα, με κοινό παρονομαστή τη μέγιστη ικανοποίηση του πελάτη. Όλες οι Εταιρείες, διερευνούν συνεχώς τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών, μέσω καθημερινής επικοινωνίας, συστημάτων διαχείρισης παραπόνων και ερευνών ικανοποίησης. Από τη μελέτη των πληροφοριών που συλλέγονται και αναλύονται, ανασχεδιάζονται προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες, ώστε πάντα να επιτυγχάνεται η καλύτερη εμπειρία στη σχέση πελάτη - Εταιρείας.

Οι Διοικήσεις των Εταιρειών δεσμεύονται για την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών σύμφωνα με την Πολιτική Ποιότητας, ενώ εφαρμόζουν σύστημα διασφάλισης ποιότητας σε συμφωνία με το διεθνές πρότυπο ISO 9001. Επίσης σημαντικό ρόλο στη διατήρηση του ποιοτικού επιπέδου εξυπηρέτησης, διαδραματίζει η συνεχής εκπαίδευση και η ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού. Η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και συστημάτων υποστήριξης των πελατών, αποτελεί διαρκή στόχο για όλες τις Εταιρείες του Ομίλου. Προς την κατεύθυνση αυτή, το 2017 πραγματοποιήθηκαν συγκεκριμένες δράσεις που αφορούν:

- Στη βελτίωση των σχετικών διαδικασιών
- Στη συστηματική πραγματοποίηση Ερευνών Ικανοποίησης Πελατών
- Στην ανάλυση και αξιοποίηση παραπόνων πελατών

Info Quest  
TECHNOLOGIES

### Νέες λύσεις και υπηρεσίες

Η Info Quest Technologies, με τον ρόλο της μεγαλύτερης πύλης εισαγωγής νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα, συμβάλλει ουσιαστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της εγχώριας αγοράς. Στοχεύοντας στην καλύτερη δυνατή ανταπόκριση στα νέα δεδομένα της ψηφιακής οικονομίας, η Εταιρεία σχεδιάζει, αναπτύσσει και διανέμει στην αγορά νέες σειρές προϊόντων και λύσεων στους τομείς του Mobility και Internet of Things, καθώς και του Cloud.

ΑΓΟΡΑ



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Νέο Κατάστημα Λιανικής Πώλησης - Mi Store

Με στόχο την αρτιότερη και αμεσότερη ενημέρωση της καταναλωτικής αγοράς γύρω από τις νέες τάσεις του Mobility και των διασυνδεδεμένων συσκευών, η Εταιρεία δημιούργησε τον Σεπτέμβριο 2017, το κατάστημα Mi Store σε μεγάλο εμπορικό κέντρο της Αθήνας. Πρόκειται για ένα πρότυπο κατάστημα με όλα τα προϊόντα του οίκου Χίαομι, ενός από τους μεγαλύτερους διεθνείς προμηθευτές του τομέα, με στόχο

και όραμα να κάνει την υψηλή τεχνολογία και την καινοτομία προσιπή σε όλους. Στο νέο κατάστημα, που λειτουργεί επίσης και ως εκθεσιακός χώρος και χώρος ενημέρωσης, μία εξαιρετικά καταρτισμένη ομάδα, παρουσιάζει στο κοινό μία μεγάλη γκάμα διασυνδεδεμένων συσκευών Χίαομι, με εκτενή λειτουργικότητα και χρησιμότητα, που κάνουν τη ζωή πιο εύκολη και διασκεδαστική.

## Προστιθέμενη Αξία σε Υποδομές και Λειτουργία

Κύριο μέλημα της Info Quest Technologies προς την κατεύθυνση της Επιχειρησιακής Αριστείας (Operational Excellence), αποτελεί η συνεχής βελτίωση των υποδομών της. Η Εταιρεία αξιοποιεί ολοκληρωμένη πλατφόρμα SAP ERP, χρησιμοποιεί ηλεκτρονικά καταστήματα B2B για την προμήθεια προϊόντων ([www.questonline.gr](http://www.questonline.gr)) και Cloud υπηρεσιών ([www.questoncloud.com](http://www.questoncloud.com)), ενώ αξιοποιεί και πλατφόρμα Στήριξης Αποφάσεων μέσω Επιχειρηματικής Ευφυΐας. Κατά το 2017 πραγματοποιήθηκαν σημαντικές επενδύσεις στις εφαρμογές, αναβαθμίζοντας σημαντικά το επίπεδο εξυπηρέτησης. Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν:

- Σημαντικός εμπλουτισμός λειτουργιών του [www.QuestonCloud.com](http://www.QuestonCloud.com), με στόχο τη βελτιστοποίηση και απλοποίηση της ροής των παραγγελιών, της διασύνδεσης με

νέες υπηρεσίες (APIs), της παρακολούθησης των συνδρομητικών υπηρεσιών και του reporting.

- Βελτιστοποίηση και εμπλουτισμός του συστήματος CRM, για περαιτέρω διαχείριση του πελατολογίου και πιο εξατομικευμένη εξυπηρέτηση των πελατών.

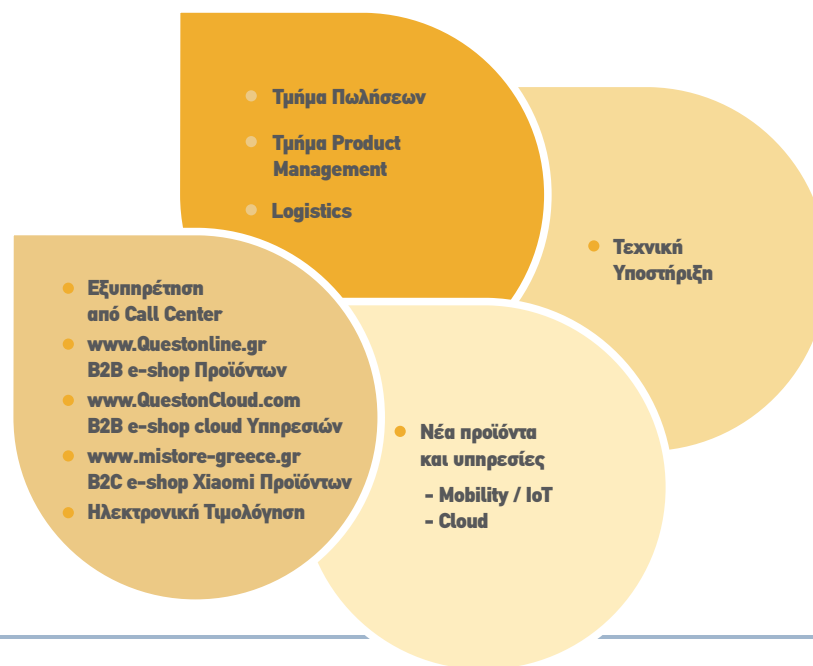
- Περαιτέρω αξιοποίηση της πλατφόρμας EDI, προς Πελάτες και Προμηθευτές, με στόχο την πλήρη αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας των παραγγελιών και λογιστικών εγγραφών.

- Διασύνδεση των εταιρικών συστημάτων με τα συστήματα μεγάλων πελατών του Mobility, με στόχο την αμεσότερη και ακριβέστερη πληροφόρηση για τις πωλήσεις και το απόθεμα και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών παραγγελιών, διάθεσης και reporting. Η διασύνδεση υλοποιήθηκε και για το κατάστημα λιανικής Mi Store.

## Νέα Κανάλια Επικοινωνίας

Ενισχύοντας την εξατομίκευση και το προσωπικό στοιχείο στην επικοινωνία, η Εταιρεία, το 2017 ενίσχυσε περισσότερο τη χρήση λύσεων Business Social όπως το Microsoft Yammer και Microsoft Teams, λύσεων Collaboration, όπως το Microsoft SharePoint και Skype for Business και δυναμικής διαχείρισης σχέσεων όπως το Microsoft Dynamics. Παράλληλα,

στοχεύοντας στην καλύτερη ενημέρωση των τελικών πελατών, ανέπτυξε την επικοινωνία της μέσω social media καναλιών για προϊόντα και υπηρεσίες που απευθύνονται στην καταναλωτική και SMB αγορά (Χίαομι Smartphones και IoT οικοσύστημα, Mi-Store Κατάστημα, Cubot Smartphones, Q-Zone Retail Cloud Application).



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Τεχνική Υποστήριξη

Η Τεχνική Υποστήριξη αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα για την Info Quest Technologies και συστατικό της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης που προσφέρει στους πελάτες της. Στις εγκαταστάσεις της επί της Λεωφ. Κηφισού στον Αγ. Ι. Ρέντη, διαθέτει ένα πλήρως Οργανωμένο Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης, που λειτουργεί ως Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστικό Κέντρο των μεγαλύτερων κατασκευαστών, μεταξύ των οποίων οι Apple, HP, Canon, Lenovo, Xiaomi και Cobot, ενώ διαθέτει σημαντικό αριθμό πιστοποιημένων από

τους κατασκευαστές τεχνικών. Το 2017, το Τεχνικό Τμήμα διέυρνε τις δραστηριότητές του, πραγματοποιώντας περίπου 50.000 επισκευές προϊόντων, παραμένοντας για άλλη μια χρονιά το μεγαλύτερο Authorized Service Center της Apple στην Ελλάδα.

Η αξιοπιστία και η ταχύτητα απόκρισης των Τεχνικών Υπηρεσιών της Info Quest Technologies έχουν κερδίσει επανειλημμένα διακρίσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

## Υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή / Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Η Info Quest Technologies, συνεργάζεται με επώνυμους και καταξιωμένους προμηθευτές, που διαθέτουν υψηλής ποιότητας και διεθνών προδιαγραφών προϊόντα, τα οποία διασφαλίζουν την υγεία και ασφάλεια των πελατών. Επιπρόσθετα, κατά τη σχεδίαση και παραγωγή των προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας δίνει ιδιαίτερη σημασία στην υπεύθυνη κατανάλωση και την ασφαλή χρήση των προϊόντων από τους καταναλωτές, εστιάζοντας στους παρακάτω άξονες:

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

Αξίζει να αναφερθεί ότι κατά την παραγωγή των ηλεκτρονικών υπολογιστών Quest γίνονται εξαντλητικοί έλεγχοι συμβατότητας και ποιότητας στην πιστοποιημένη κατά ISO

9001:2015 γραμμή παραγωγής και τα προϊόντα λαμβάνουν πιστοποιήσεις από τις εταιρείες Microsoft και Intel για βέλτιστη χρήση τους στις νέες τεχνολογικές πλατφόρμες/λειτουργικά συστήματα. Επιπρόσθετα, έχει ληφθεί μέριμνα ώστε τόσο η παραγωγή, όσο και η συσκευασία και η τεκμηρίωσή τους να είναι φιλικές προς το περιβάλλον - RoHS free & 80 plus efficient τροφοδοτικά για χαμηλή κατανάλωση ενέργειας. Αντίστοιχα, στα προϊόντα Bitmore πραγματοποιείται ποιοτικός έλεγχος παραγωγής από τον ανεξάρτητο φορέα SGS και έκδοση Inspection Report, τακτικοί έλεγχοι παραγωγής από εξειδικευμένο εκπρόσωπο της Info Quest Technologies στο εργοστάσιο κατασκευής και CE Πιστοποίηση ασφαλείας για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία. Το 2017 η Εταιρεία πιστοποιήθηκε με το Πιστοποιητικό Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2004, για την παροχή λύσεων, τη συναρμολόγηση Η/Υ και Ηλεκτρονικών Συσκευών, τη Διανομή και την Υποστήριξη του Δικτύου Συνεργατών, βελτιστοποιώντας περαιτέρω τις διαδικασίες της αναφορικά με την προστασία του περιβάλλοντος.

## uni. systems

Για τη Uni Systems, η αποτελεσματική εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών της αποτελεί άμεση προτεραιότητα και αυτός είναι ένας από τους βασικούς λόγους που η Εταιρεία διακρίνεται για την αξιοπιστία της στις αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται. Ένα δυναμικό πλαίσιο λειτουργίας έχει αναπτυχθεί και εξελίσσεται με την πάροδο των ετών, το οποίο περιλαμβάνει τους εξής κατευθυντήριους άξονες:

- Δέσμευση της Διοίκησης σε ένα μακροχρόνιο πλαίσιο
- 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 συνεργασιών με διεθνούς εμβέλειας και αξιόπιστους προμηθευτές.
- Διαρκής προσαρμογή της Εταιρείας σε νέες τεχνολογικές πλατφόρμες και λύσεις με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό των πελατών της
- Παροχή εξειδικευμένων ανθρώπινων πόρων και υποδομών που απαιτούνται για την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων της Εταιρείας
- Ανάπτυξη μεθόδων και διαδικασιών για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών και την ανίχνευση δράσεων για περαιτέρω βελτίωση της Εταιρείας
- Συμμόρφωση με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, όπως τα ISO 27001:2013, 9001: 2008 και ISO 14001: 2004



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## 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, αντάξιες της φήμης και της ποιότητας που χαρακτηρίζει τα προϊόντα της Apple.

Η εξυπηρέτηση των πελατών διενεργείται από εξειδικευμένους εργαζομένους με προϋπηρεσία και εκπαίδευση στον συγκεκριμένο τομέα. Επίσης, υπάρχουν συγκεκριμένες διαδικασίες στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρείας (π.χ. διαχείριση παραπόνων) που αφορούν στην εξυπηρέτηση πελατών, ενώ επιπλέον έχουν τεθεί στόχοι και

συγκεκριμένοι δείκτες για την καλύτερη διαχείριση του θέματος. Σε αυτό το πλαίσιο, όπως κάθε χρόνο, το 2017 διενεργήθηκε έρευνα ικανοποίησης πελατών, τα αποτελέσματα της οποίας βοηθούν την Εταιρεία να βελτιώνεται και να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες της.

## ACS

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

Η Εταιρεία παρακολουθεί συγκεκριμένους δείκτες ποιότητας που αφορούν στους χρόνους παράδοσης των αποστολών, την καταμέτρηση και καταγραφή των αιτημάτων εξυπηρέτησης των πελατών και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων (μετά τη διαχείριση). Βάσει των ευρημάτων προχωρά σε διορθωτικές ενέργειες που εστιάζουν κυρίως σε:

- Άμεση και πλήρη ενημέρωση του πελάτη για την πορεία της αποστολής του
- Βελτίωση της εμπειρίας του (Customer Experience) μέσα από προσφερόμενες συνδυαστικές υπηρεσίες (αλλαγή του χρόνου ή του τόπου παράδοσης, δυνατότητα πληρωμής με πιστωτική κάρτα κ.λπ.)
- Βελτίωση των χρόνων παράδοσης
- Βελτίωση των χρόνων άφιξης των μεταφερόμενων αποστολών στα κατά τόπους καταστήματα
- Βελτίωση των συστημάτων επικοινωνίας με τον πελάτη με μελέτη για την προμήθεια νέου τηλεφωνικού κέντρου που θα υποστηρίξει εξελιγμένο σύστημα IVR, CTI και ενοποιημένων καναλιών επικοινωνίας (Omni channel)
- Μελέτη εγκατάστασης νέου CRM για την υποστήριξη της ενοποιημένης επικοινωνίας με τον πελάτη
- Συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων και του δικτύου συνεργατών της

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οι επενδύσεις και οι δράσεις που πραγματοποιούνται σε σταθερή και συστηματική βάση στον τομέα της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών, που πηγάζουν από την Πολιτική Ποιότητας του Ομίλου, έχουν καλλιεργήσει την ανάλογη κουλτούρα στο ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου, το οποίο δρα πάντοτε με γνώμονα την καλύτερη δυνατή εμπειρία του

πελάτη. Δεν υπάρχουν σχετικές υπόθεσεις σε εκκρεμοδικία συνεπεία μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία σε βάρος των εταιρειών του Ομίλου και δεν έχουν επιβληθεί πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις για παραβάσεις. Δείκτες εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών παρακολουθούνται συστηματικά σε κάθε Εταιρεία και αναλύονται ακολούθως.

## 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 εξυπηρετούμενων κλήσεων στα Call Centers της Χονδρικής και της Τεχνικής υποστήριξης
- Μέσος χρόνος επισκευής στο In House Service
- Έρευνες ικανοποίησης πελατών αναφορικά με την τεχνική υποστήριξη από κατασκευαστές, όπως η Apple
- Υιοθέτηση Online εργαλείου παρουσίασης δεικτών και αποτελεσμάτων σε διασύνδεση με το ERP (QlikView).

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

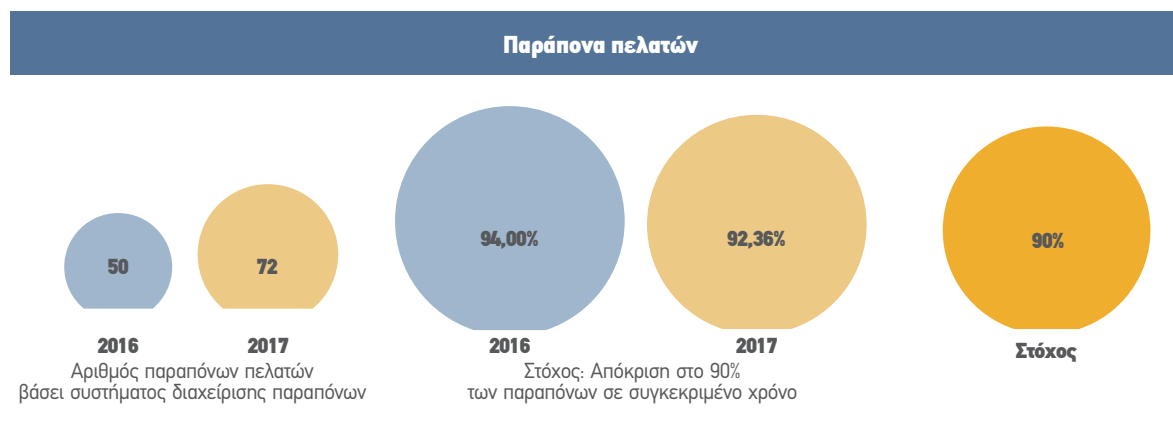


ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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

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

## Δείκτες επίδοσης της Info Quest Technologies



**Ο στόχος επετεύχθη.** Τα παράπονα εξακολουθούν να είναι ιδιαίτερα λίγα, λαμβάνοντας υπόψη και τη σημαντική διεύρυνση των δραστηριοτήτων της Εταιρείας. Παρατηρείται ότι το πλήθος των παραπόνων παρουσιάζει αύξηση, που εντοπίζεται στο τεχνικό τμήμα και πιο συγκεκριμένα σε παράπονα λόγω καθυστερήσεων διάθεσης ανταλλακτικών από προμηθευτή.

Σημειώνεται ότι για τον συγκεκριμένο δείκτη, ο στόχος αφορά στην ανταπόκριση σε μία εργάσιμη ημέρα και επίλυση του ζητήματος εντός διαστήματος 10 εργάσιμων ημερών για τουλάχιστον το 90% των παραπόνων. Ο στόχος παραμένει ο ίδιος και για το 2018.



Το αποτέλεσμα παρουσιάζει υστέρηση ως προς τον στόχο. Ως βασικές αιτίες αναγνωρίστηκαν η απρόβλεπτη αύξηση των κλήσεων και η απρόοπτη μείωση του προσωπικού του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών από αποχωρήσεις και έκτακτες απουσίες. Το θέμα αντιμετωπίστηκε με προσλήψεις

προσωπικού και μηχανογραφικές λύσεις. Όσον αφορά τον στόχο του 2018 καθορίζεται στο > 92%. Σημειώνεται ότι για λόγους ομοιομορφίας ο δείκτης αντί για μη εξυπηρετούμενες κλήσεις, αντιστράφηκε σε ποσοστό εξυπηρετούμενων, χωρίς να αλλάζει τίποτα ουσιαστικό.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

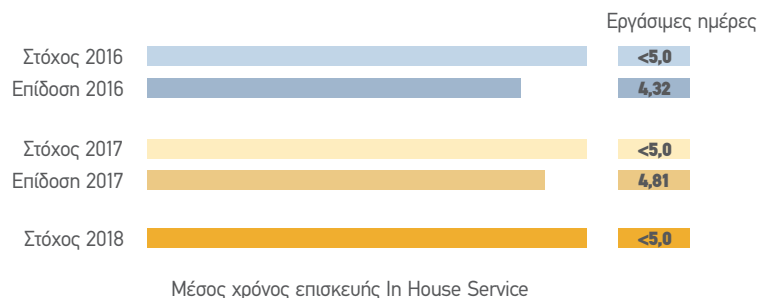


ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

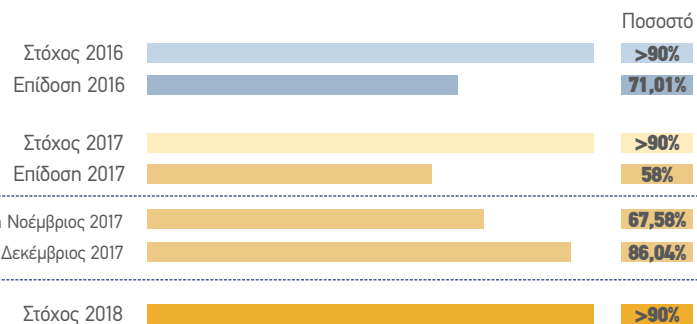
### Τεχνική Υποστήριξη συνόλου πελατών



**Ο στόχος επετεύχθη.** Παρατηρείται μία μικρή αύξηση της τάξης των 0,49 εργασίμων ημερών σχετικά με τον μέσο χρόνο επισκευής, που οφείλεται σε κάποιες καθυστερήσεις που παρουσιάστηκαν σε χρόνους παράδοσης ανταλλακτικών από ορισμένους προμηθευτές. Για το επόμενο έτος, ο στόχος διατηρείται στο ίδιο επίπεδο.

Με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση, πραγματοποιήθηκε, επίσης, βελτίωση της αυτοματοποίησης, μέσω χρήσης μηχανογραφικών εργαλείων και αυτοματοποιημένων reports με σκοπό τη βελτίωση της παραγωγικότητας χωρίς αύξηση του κόστους.

### Ευκολία πρόσβασης στο Call Center του τεχνικού τμήματος



Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων

Στον τομέα αυτόν υπήρχε σημαντική υστέρηση από τον στόχο. Ως βασικές αιτίες αναγνωρίστηκαν η απρόβλεπτα μεγάλη αύξηση του όγκου των εισερχομένων κλήσεων εξαιτίας προγραμμάτων της Apple, καθώς και οι έκτακτες αποχωρήσεις προσωπικού. Σημειώνεται ότι το θέμα αντιμετωπίστηκε με προσλήψεις, εκπαίδευση του προσωπικού και αναδιοργάνωση του Τεχνικού Τμήματος. Οι διορθωτικές ενέργειες οδήγησαν σε

επίδοση 67,58% απαντημένων κλήσεων τον Νοέμβριο και ποσοστό 86,04% τον Δεκέμβριο, προσεγγίζοντας πλέον τον επιθυμητό στόχο.

Οι παραπάνω αναφερόμενοι δείκτες δεν συμπεριλαμβάνουν την περίοδο Ιουλίου - Οκτωβρίου που πραγματοποιήθηκε και ολοκληρώθηκε η αναδιοργάνωση του τμήματος. Ο στόχος για το 2018 παραμένει σταθερός >90%.

### Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές Apple



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Το Τεχνικό Τμήμα της Info Quest Technologies αποτελεί το μεγαλύτερο Εξουσιοδοτημένο Κέντρο Επισκευής προϊόντων Apple στην Ελλάδα. Η δραστηριότητα παρακολουθείται με πολλούς δείκτες, τόσο από τον κατασκευαστή, όσο και από την ίδια την Εταιρεία, με απώτερο στόχο τη συνεχή αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών του οικοσυστήματος. Με δεδομένη τη σημασία αυτή αλλά και την αύξηση της εξυπηρετούμενης πελατειακής βάσης, επιλέχθηκε να

παρουσιασθεί και πλέον να συμπεριλαμβάνεται στην Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης ο σημαντικός αυτός δείκτης.

**Ο στόχος επετεύχθη.** Η στοχοθεσία έχει δοθεί από την Apple και παρακολουθείται σε μηνιαία βάση. Αφορά στο ποσοστό επανεισαγωγής του ίδιου προϊόντος - με τον ίδιο σειριακό αριθμό - σε εντός εγγύησης προϊόντα και ορίζεται να είναι χαμηλότερο του 3%.

Ο ίδιος στόχος <3% παραμένει και για το 2018.

### Άλλες περιοχές βελτίωσης

Έχουν εντοπισθεί και προγραμματίζονται για τα έτη 2018-2019, βελτιώσεις στις παρακάτω περιοχές:

- Αναβάθμιση Call Centers
- Επέκταση συστήματος CRM
- Επέκταση πλατφόρμας EDI
- Αναβάθμιση πλατφόρμας διάθεσης Cloud Services [www.QuestionCloud.com](http://www.QuestionCloud.com).

Επίσης, με δεδομένη τη συνεχώς αυξανόμενη επαφή της Εταιρείας με τους τελικούς καταναλωτές, για το 2018 σχεδιάζεται η υιοθέτηση επιπλέον δεικτών ικανοποίησης ειδικά για τους πελάτες λιανικής και ο μηχανισμός παρακολούθησής τους. Οι δείκτες θα αφορούν ένα ευρύ πεδίο, με έμφαση:

- Στη γενική ικανοποίηση του Πελάτη από τις υπηρεσίες της Εταιρείας
- Στα καταγεγραμμένα παράπονα των πελατών λιανικής και τον χρόνο απόκρισης σε αυτά
- Στην ευκολία επικοινωνίας με την Εταιρεία και την πρόσβαση στα Call Center

## uni systems

Η Uni Systems ενδιαφέρεται πάντα για τον όσο το δυνατόν υψηλότερο βαθμό ικανοποίησης των πελατών της, παρέχοντας σε αυτούς υψηλής ποιότητας υλικά και υπηρεσίες. Ο στόχος αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό της Πολιτικής Ποιότητας που εφαρμόζει.

Στο πλαίσιο αυτό η Εταιρεία, κατά τακτά χρονικά διαστήματα φροντίζει να ανιχνεύει τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών της, υλοποιώντας έρευνες σε επιλεγμένες ομάδες πελατών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Διαδικασία της «Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών».

Το 2017 πραγματοποιήθηκε ιδιαίτερα στοχευμένη έρευνα σε μία επιλεγμένη ομάδα 28 πελατών, από όλους τους τομείς της αγοράς. Αναλυτικότερα, συμμετείχαν 6 Οργανισμοί από τον Ιδιωτικό τομέα, 7 Οργανισμοί από τις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες, 3 Οργανισμοί του Τηλεπικοινωνιακού κλάδου και 12 Οργανισμοί του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίου, με απευθείας επικοινωνία των τεχνικών Διευθύνσεων και των Business Units με τους εκπροσώπους των πελατών.

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 Ανθρώπινου Δυναμικού
- Συνεργασία Ανθρώπινου Δυναμικού
- Τακτική Επικοινωνία και Ενημέρωση

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

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

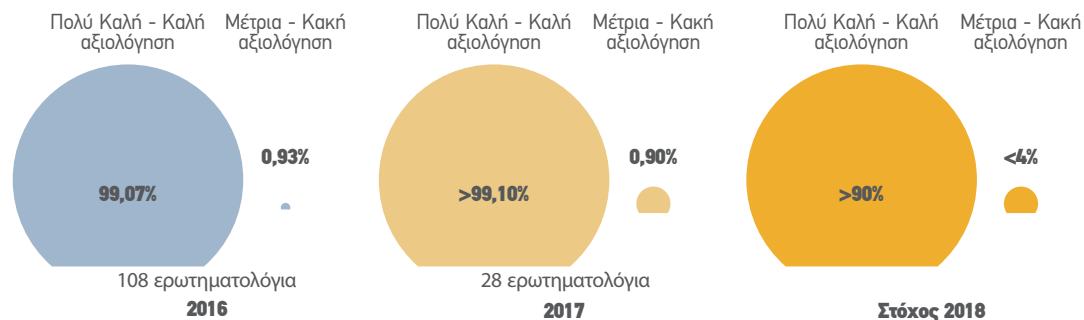


ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

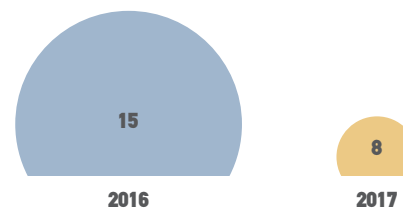
## Έρευνα Ικανοποίησης πελατών



Ο στόχος είναι το πλήθος των απαντήσεων «Πολύ Καλής/Καλής αξιολόγησης» να είναι μεγαλύτερο του 90% και το πλήθος των απαντήσεων «Μέτριας/κακής αξιολόγησης» να είναι μικρότερο του 4%. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα επιτυγχάνονται οι στόχοι

της Εταιρείας για το 2017 (111/112 θετικές απαντήσεις, 1/112 αρνητική απάντηση στο σύνολο των ερωτηματολογίων και ερωτήσεων) και παραμένουν οι ίδιοι για το 2018.

## Παράπονα πελατών



Το 2017 καταγράφηκαν 8 παράπονα που αφορούσαν στα τμήματα Field Service, Telecom και Application Management και σχετίζονταν κυρίως με την αντικατάσταση ανταλλακτικών και πρόσθετες υπηρεσίες.

Σε όλες τις περιπτώσεις διερευνήθηκε η αιτία για το κάθε παράπονο και έγινε προσεκτική διαχείριση ώστε να αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη των πελατών.

## iSquare

Οι επενδύσεις και οι δράσεις που πραγματοποιούνται σε σταθερή και συστηματική βάση στον τομέα της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών, που πηγάζουν από την Πολιτική Ποιότητας του Ομίλου, έχουν καλλιεργήσει την ανάλογη κουλτούρα και συνείδηση στο ανθρώπινο δυναμικό του συνόλου των εταιρειών του Ομίλου, το οποίο δρα πάντοτε με γνώμονα την καλύτερη δυνατή εμπειρία του πελάτη. Αυτό αποδεικνύεται από τον περιορισμένο αριθμό παραπόνων, τα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης πελατών που προκύπτουν από τις σχετικές έρευνες, καθώς και από δράσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2017 για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σε ετήσια βάση, πραγματοποιείται έρευνα ικανοποίησης πελατών από το τμήμα Marketing της Εταιρείας. Το 2017 το ερωτηματολόγιο της έρευνας τροποποιήθηκε σύμφωνα με πρόσφατα ακαδημαϊκά ευρήματα που αφορούν στις έρευνες ικανοποίησης, ενώ παράλληλα αξιοποιήθηκε η κλίμακα likert. Η κλίμακα Likert είναι μια κλίμακα εκτίμησης απόψεων ή συμπεριφοράς και αποτελεί ένα διαδεδομένο, πρακτικό και

γρήγορο εργαλείο αξιολόγησης. Οι ερωτήσεις ήταν 18 στο σύνολό τους και αφορούσαν στον βαθμό ικανοποίησης των πελατών από την εταιρεία συνολικά, αλλά και ως προς το service των προϊόντων Apple που εμπορεύεται. Το αποτέλεσμα ικανοποίησης για το 2017 έφτασε στα 86% με οριακή αύξηση σε σχέση με το προηγούμενο έτος (83%) ενώ ο στόχος για το 2018 παραμένει επίσης σταθερός (86%).

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

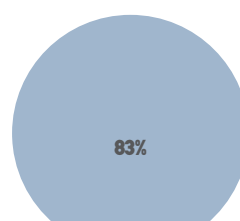


ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

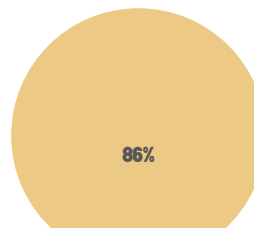


ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

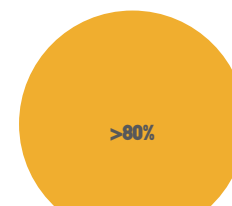
## Έρευνα Ικανοποίησης πελατών



2016



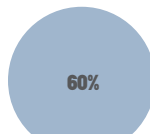
2017



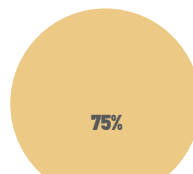
Στόχος 2018

Πολύ Ικανοποιημένος / Ικανοποιημένος από την εταιρεία συνολικά

## Έρευνα Ικανοποίησης πελατών / επιμέρους δείκτες

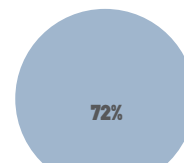


2016

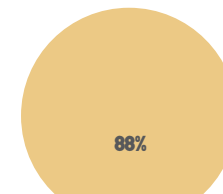


2017

Πολύ Ικανοποιημένος / Ικανοποιημένος από το Service



2016



2017

Πολύ Ικανοποιημένος / Ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση στην επικοινωνία

Η έρευνα αποστέλλεται σε ένα μεγάλο πλήθος αποδεκτών, πελατών και δυνητικών πελατών της Εταιρείας. Το 2017 οι αποδέκτες έφτασαν τους 44.655. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το 2016, το ερωτηματολόγιο εστάλη σε 36.800 αποδέκτες με ποσοστό απόκρισης 10% (3.766 απαντήσεις), ενώ το 2017

το ποσοστό απόκρισης αυξήθηκε στα 15%, ποσοστό ιδιαίτερα υψηλό για έρευνες με τόσο μεγάλο δείγμα. Αυτό σε συνδυασμό με την υψηλή ικανοποίηση σε όλα τα επίπεδα, καταδεικνύει την ποιότητα και τη συνεχή βελτίωση της Εταιρείας.

## Παράπονα πελατών



2016



2017



Στόχος 2018

Για το 2017 ο στόχος ήταν η λήψη λιγότερων των 10 παραπόνων. **Ο στόχος επετεύθη.** Οι στόχοι της Εταιρείας για το 2018, είναι να συνεχίσει σε μέγιστο βαθμό τη βελτίωση των υπηρεσιών και της προστιθέμενης αξίας που παρέχει στην ελληνική αγορά.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



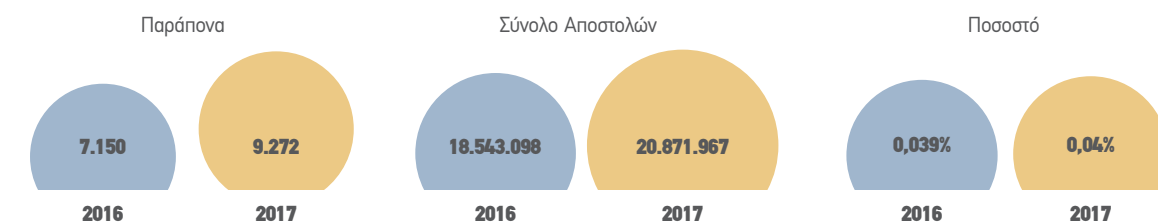
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



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, καθώς και την εμπειρία των πελατών.

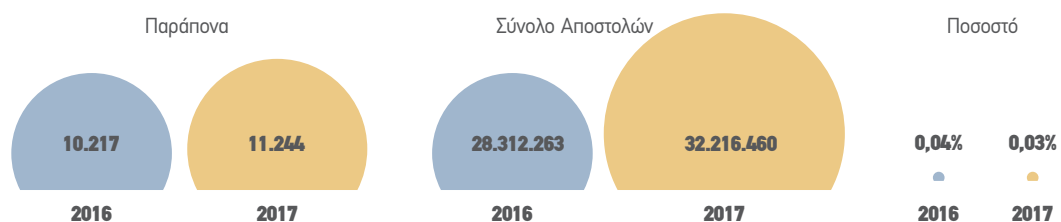
Η ACS πραγματοποιεί κάθε δύο χρόνια δύο τηλεφωνικές έρευνες για τις υπηρεσίες που παρέχει στα δύο πελατειακά της κοινά, τις επιχειρήσεις (υπηρεσίες B2B) και τους ιδιώτες (υπηρεσίες B2C). Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το 2016 και θα επαναληφθεί το 2018.

### Παράπονα πελατών Courier Services



Στόχος για το 2018 είναι η επίτευξη ποσοστού < 0,04% επί των αποστολών.

### Παράπονα Πελατών Post Services



Στόχος για το 2018 είναι η διατήρηση 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 παραμένει ιδιαίτερα χαμηλός στις υπηρεσίες Post. Στόχος της Εταιρείας για το 2018, είναι να συνεχίσει σε μέγιστο βαθμό τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει στην ελληνική αγορά.

### Συνεχής ηλεκτρονική έρευνα

Η ACS λόγω του τεραστίου πλήθους αποστολών έχει δημιουργήσει από το 2016 ένα νέο εργαλείο αξιολόγησης μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου όπου μπορεί εύκολα (μέσω e-mail ή μήνυμα στο κινητό) να στέλνει στον χρήστη των υπηρεσιών της (παραλήπτη ή αποστολέα) σύντομες ερωτήσεις, προκειμένου να λαμβάνει την εμπειρία του πελάτη με ηλεκτρονικό τρόπο. Το 2017 έγινε η επέκταση της παραπάνω ηλεκτρονικής έρευνας ικανοποίησης και στα ηλεκτρονικά μηνύματα που λαμβάνουν από την ACS οι παραλήπτες στο κινητό τους μέσω της εφαρμογής Viber. Παράλληλα, μέσω

ειδικού QR code που σκανάρεται από κινητό, η έρευνα ενσωματώθηκε και στις αποδείξεις μετρητοίς που λαμβάνουν όλοι οι πελάτες, καθώς και στις ταμπλέτες ηλεκτρονικής υπογραφής που υπάρχουν σε όλα τα καταστήματα ACS. Από το σύνολο των απαντήσεων που έλαβε η ACS το 2017 από το παραπάνω ερωτηματολόγιο σε πελάτες - αποστολείς, συγκέντρωσε ένα ποσοστό ικανοποιημένων πελατών 69% (σε πλήθος 392.360 ερωτηματολογίων), που αφορά ουσιαστικά τους πελάτες που δήλωσαν προθυμία στο να συστήσουν την ACS, βάσει της εμπειρίας εξυπηρέτησης που είχαν.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Εκπαίδευση προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών

Η ACS κατά το 2017, σχεδίασε και ξεκίνησε, σε συνεργασία με εξειδικευμένη εταιρεία συμβούλων, την υλοποίηση ενός εκτενούς εκπαιδευτικού προγράμματος σε όλο το δίκτυο των καταστημάτων της πανελλαδικά με θέμα «Εμπειρία Πελάτη ACS», δημιουργώντας τον «10λογο εξυπηρέτησης ACS». Το πρόγραμμα στόχο έχει να επιτευχθεί ένα ενιαίο επίπεδο συμπεριφοράς, επικεντρωμένο στον Πελάτη της ACS, με βάση συγκεκριμένες αξίες εξυπηρέτησης, που πρέπει να ενστερνίζονται και να «υπερασπίζονται» καθολικά όλα τα καταστήματα του Δικτύου. Το πρόγραμμα ξεκίνησε τον Ιούνιο-Ιούλιο 2017 με την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού το οποίο είναι σε επαφή με τον πελάτη (Τηλεφωνικό κέντρο, Customer service, Τμήμα εξυπηρέτησης δικτύου, Τμήμα Πωλήσεων, Περιφερειακός έλεγχος, κα), στα κεντρικά γραφεία της Εταιρείας και συνεχίστηκε τη χρονική περίοδο Οκτώβριο -

Νοέμβριο 2017 με τη διεξαγωγή ημερίδων για τους εργαζόμενους των καταστημάτων της Αττικής και της Θεσσαλονίκης. Για την καλύτερη αφομοίωση των βασικών αρχών εξυπηρέτησης «τρέχουν» επίσης προωθητικές καμπάνιες προς όλους τους εργαζόμενους εξυπηρέτησης. Το 2018 προγραμματίζεται η επέκταση του προγράμματος στην υπόλοιπη Ελλάδα με τη διεξαγωγή τοπικών εκπαιδευτικών ημερίδων. Παράλληλα προγραμματίζεται η ενίσχυση του προγράμματος με τη δημιουργία μαθημάτων σε e-learning, για την Εξυπηρέτηση στο κατάστημα, την Τηλεφωνική εξυπηρέτηση και την Εξυπηρέτηση διανομέα. Στόχο αποτελεί μέχρι τον Ιούλιο 2018, τα ηλεκτρονικά μαθήματα να έχει παρακολουθήσει το σύνολο του προσωπικού εξυπηρέτησης του δικτύου, ενώ προγραμματίζεται και διεξαγωγή διαγωνισμών επιβράβευσης των καταστημάτων του δικτύου, με κριτήριο τον δείκτη NPS (Net Promoter Score).

## Οικονομική επίδοση

Η συνεχής οργανική ανάπτυξη και διεύρυνση των δραστηριοτήτων, με απόλυτο σεβασμό στη νομοθεσία και τις αρχές του υγιούς επιχειρείν, η διατήρηση και βελτίωση των οικονομικών του μεγεθών και της κερδοφορίας, μέσω από συνεχή βελτίωση επιχειρηματική αριστεία και επενδύσεις, η αναζήτηση ευκαιριών για ανόργανη ανάπτυξη μέσω εξαγορών, και η συνεχής βελτίωση σε όλους τους τομείς αλλά και ο ψηφιακός μετασχηματισμός των εταιρειών, ώστε να ανταποκρίνονται στις νέες απαιτήσεις της αγοράς, αποτελούν πρωταρχικά στοιχεία για την ανάπτυξη του Ομίλου Quest.

Το 2017 ήταν μία μεταβατική χρονιά για την Ελληνική οικονομία και τις επιχειρήσεις. Το μακροοικονομικό και χρηματοοικονομικό περιβάλλον στην Ελλάδα εμφανίζει σημάδια σταθεροποίησης, ωστόσο εξακολουθεί να υπάρχει αβεβαιότητα. Οι έλεγχοι κεφαλαίων που αρχικώς επιβλήθηκαν στη χώρα την 28η Ιουνίου 2015, αν και έχουν μερικές μεταβληθεί κυρίως για τις επιχειρήσεις, συνεχίζουν να υφίστανται, επηρεάζοντας αρνητικά το σύνολο των οικονομικών μεγεθών της αγοράς, έχοντας σοβαρές επιπτώσεις στην επιχειρηματική δραστηριότητα, στην κατανάλωση και στην αγορά εργασίας. Ο Όμιλος Quest, δεδομένης της οικονομικής κατάστασης της χώρας, στρατηγικά επιδιώκει τη βιώσιμη ανάπτυξη των οικονομικών του μεγεθών και όπου αυτό είναι εφικτό και την ενίσχυση της παρουσίας του στις αγορές του εξωτερικού. Στο πλαίσιο αυτό, όλες οι Εταιρείες και ιδιαίτερα η Uni Systems, επιδιώκουν να διευρύνουν τις δραστηριότητές τους εκτός Ελλάδος, αποβλέποντας στην αύξηση του ποσοστού των εσόδων τους από ξένες αγορές. Η διεκδίκηση, η ανάληψη και η υλοποίηση σημαντικών ευρωπαϊκών κυρίως έργων και η συνεργασία με άλλους μεγάλους Οργανισμούς, προάγουν

συνολικά την τεχνογνωσία του Οργανισμού και των ανθρώπων του και εξασφαλίζουν τη μεταφορά προστιθέμενης αξίας στην εγχώρια αγορά. Αντίστοιχα, η επιδιωκόμενη στον τομέα του εμπορίου διεύρυνση στο εξωτερικό - όπου το επιτρέπουν τα αντίστοιχα συμβόλαια με τους προμηθευτές - ισχυροποιεί σημαντικά τη θέση των Εταιρειών απέναντι στους προμηθευτές και τους πελάτες τους. Η εξωστρέφεια που επιδεικνύουν οι Εταιρείες του Ομίλου, είναι ιδιαίτερα σημαντική, τόσο για την εγχώρια αγορά, καθώς δείχνει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις δυνατότητες και αξία των ελληνικών επιχειρήσεων ICT, αλλά και για τη χώρα ιδιαίτερα, καθώς είναι προς την κατεύθυνση των στόχων να αναδείξει και να εξάγει την Ελληνική τεχνογνωσία. Παράλληλα, λειτουργεί ανασταλτικά στο φαινόμενο διαρροής νοητικού κεφαλαίου, με την αξιοποίηση εξάιρετων Ελλήνων επαγγελματιών, ενώ παράλληλα μεταφέρεται και διαχέεται γνώση στην τοπική αγορά. Εκτός από τις σημαντικές επιδράσεις που έχει το θέμα της Οικονομικής Επίδοσης στο επιχειρηματικό μοντέλο, τη φήμη και την ικανότητα του Ομίλου να επιτύχει τους στόχους του, αφορά σημαντικά και στα ενδιαφερόμενα μέρη του, και αποτελεί και βασικό μέρος της βιώσιμης ανάπτυξής του.

## Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Λαμβάνοντας υπόψη ότι περίπου το 84% των εσόδων του Ομίλου Quest, το 2017 προέρχονται από την Ελλάδα, το ελληνικό οικονομικό περιβάλλον στο οποίο επιχειρεί, έχει σημαντική επίδραση στα αποτελέσματά του. Με δεδομένη την υφιστάμενη κατάσταση της Ελληνικής οικονομίας, ο Όμιλος Quest, έχει έγκαιρα λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα και

παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις, με στόχο την προστασία των κεφαλαίων, την εξασφάλιση εμπορευμάτων και χρηματοοικονομικών όρων πληρωμής με ξένους προμηθευτές, την προστασία των εταιρειών στους όρους πωλήσεων και εισπράξεων.

ΑΓΟΡΑ



Ουσιαστικό θέμα





Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Οι βασικοί στόχοι και προτεραιότητες του Ομίλου Quest για το 2018 είναι:

- Η διατήρηση και βελτίωση των μεγεθών και της οργανικής κερδοφορίας από όλες τις δραστηριότητες.
- Η επίτευξη μεγαλύτερης ανάπτυξης σε συγκεκριμένες πιο κερδοφόρες περιοχές στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Η σταδιακή από-επένδυση σε χαμηλής απόδοσης περιουσιακά στοιχεία.
- Η πραγματοποίηση σημαντικών επενδύσεων για την υποστήριξη της περαιτέρω ανάπτυξης των εργασιών του.
- Η ανάπτυξη σε παρεμφερείς ή/και νέες δραστηριότητες κυρίως μέσω εξαγορών.
- Η διεύρυνση των δραστηριοτήτων των εταιρειών - και ιδιαίτερα της Uni Systems - στο εξωτερικό, αποβλέποντας στην αύξηση του ποσού των εσόδων τους από ξένες αγορές.

Σχετικά με τις προοπτικές του Ομίλου για το 2018, οι κύριοι άξονες ανάπτυξης εκτιμάται ότι θα προέλθουν από τις υπηρεσίες πληροφορικής στο εξωτερικό (Ευρωπαϊκή Ένωση), τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και τις υπηρεσίες ταχυμεταφορών, αλλά και την ανάπτυξη σε προϊόντα τεχνολογίας και το Mobility. Με την προϋπόθεση της σταθερότητας στην Ελληνική οικονομία, εκτιμάται ότι ο Όμιλος Quest στο σύνολό του κατά

το 2018 θα παρουσιάσει ανάπτυξη των βασικών οικονομικών μεγεθών του στις συνεχιζόμενες δραστηριότητες και θετικές λειτουργικές ταμειακές ροές.

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

## Info Quest TECHNOLOGIES

Το 2017 η Info Quest Technologies πέτυχε τον στόχο κερδοφορίας που είχε θέσει με 15% αύξηση του κύκλου εργασιών της, παρ' όλη τη συνεχιζόμενη οικονομική κρίση και την επιβολή περιορισμών στη ροή κεφαλαίων, παραμέτρους που επηρεάζουν σημαντικά τη δραστηριότητά της. Συνέχισε να υλοποιεί τη στρατηγική που έχει χαράξει τα τελευταία χρόνια για απομάκρυνση από περιοχές με πολύ χαμηλό Return on Employed Capital και την ελαχιστοποίηση των επισφαλειών. Ταυτόχρονα, παρά τις δύσκολες συνθήκες, ακολουθώντας τον στρατηγικό σχεδιασμό της, συνέχισε τις επενδύσεις της με στόχο τη βελτιστοποίηση της αποδοτικότητας και τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων της. Στοιχώντας διαχρονικά στη δημιουργία αξίας για τους πελάτες, τους συνεργάτες, τους μετόχους και τους εργαζομένους της, παρακολουθώντας συστηματικά τις ραγδαίες αλλαγές, αλλά και τις προοπτικές που φέρνουν οι νέες τεχνολογίες στην πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό και αναγνωρίζοντας τον ρόλο της στην υποστήριξη της αγοράς ως κορυφαία εταιρεία του κλάδου, συνέχισε συστηματικά την ανάπτυξη και διάθεση νέων καινοτόμων προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών στις περιοχές του Mobility & Internet of Things, Cloud Computing

& e-Commerce, τομείς που έχει στρατηγικά εστιάσει. Η Εταιρεία, με δεδομένο το αντικείμενό της, παρουσιάζει μικρή δραστηριότητα στο εξωτερικό. Κύρια χώρα εστίασης αποτελεί η Κύπρος στην οποία πραγματοποιούνται κυρίως πωλήσεις προϊόντων Mobility, Private label και προϊόντων προστιθέμενης αξίας (VAD), όπου αυτό είναι δυνατό βάσει συμβολαίων με τους κατασκευαστές. Από το 2016 είναι σε λειτουργία στην Κύπρο επισκευαστικό κέντρο συμφερόντων της Εταιρείας, με εξειδίκευση στην επισκευή προϊόντων Apple, και λειτουργία ως Apple Authorized Service.

Για το 2018 η Εταιρεία συνεχίζει την εστίασή της στους βασικούς άξονες που έχει θέσει και αποτελούν τον βασικό στρατηγικό προσανατολισμό της, στοχεύοντας, μεταξύ άλλων στην περαιτέρω διεύρυνση των μεριδίων της στις αγορές όπου δραστηριοποιείται, στη βελτίωση της εξυπηρέτησης της πελατειακής της βάσης και στην επέκταση των δραστηριοτήτων της σε νέες περιοχές και αγορές. Με βασικό άξονα τις υπηρεσίες cloud και το mobility, η Εταιρεία διερευνά τη γεωγραφική επέκτασή της σε άλλες χώρες, κατά προτεραιότητα στη Μάλτα.

## uni.systems

Η Uni Systems το 2017 αύξησε τον κύκλο εργασιών της κατά 2% σε σχέση με το 2016. Πολύ σημαντική ήταν η αύξηση των εσόδων από τις αγορές του εξωτερικού (από €22,5 εκατ. το 2016 σε €33 εκατ. το 2017), με κύριο προσανατολισμό τους Οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αντίθετα υπήρξε μείωση των εσόδων στην αγορά της Ελλάδας κατά -13% (από €58 εκατ. σε €51 εκατ.) που προήλθε κυρίως από τον κλάδο των

Τραπεζών και του Δημοσίου.

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.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ίκανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Το 2017, στη Uni Systems ανατέθηκαν πάνω από 10 νέα 4ετούς διάρκειας συμβόλαια υπηρεσιών από οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συνολικού προϋπολογισμού άνω των €35 εκατ. Τα συνολικά έσοδα της εταιρείας από τις αγορές του εξωτερικού αποτελούν πλέον το 40% των συνολικών ετησίων

εσόδων της και το 43% των εσόδων από υπηρεσίες μεγέθη που αναμένεται να διευρυνθούν περισσότερο το 2018. Στους πελάτες της Uni Systems συγκαταλέγονται η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κ.α.

## iSquare

Η iSquare, επίσημος διανομέας Apple για Ελλάδα και Κύπρο, πέτυχε ισχυρή αύξηση για το 2017 και κατάφερε να ανταπεξέλθει στις δύσκολες οικονομικές και πολιτικές συνθήκες της αγοράς της Ελλάδας και να εντείνει τις προσπάθειές της στην αγορά της Κύπρου, όπου η οικονομική κατάσταση ήταν σαφώς βελτιωμένη το 2017 σε σχέση με το παρελθόν. Η εταιρεία είχε ως κύριους στόχους την αύξηση της λειτουργικής κερδοφορίας και πωλήσεων, την ελαχιστοποίηση των επιχειρηματικών και οικονομικών κινδύνων και τη βελτίωση των οργανωτικών δομών. Η Εταιρεία πέτυχε 11% αύξηση στις πωλήσεις, συνεχίζοντας την αναπτυξιακή της πορεία. Η αύξηση αυτή βασίστηκε κυρίως στις κατηγορίες των Mac, Apple Watch & iPhone και κατά κύριο λόγο στην ανακοίνωση δύο νέων μοντέλων iPhone, από τα οποία το ένα είναι το επετειακό

iPhone X. Παράλληλα η εταιρεία σχεδίασε και εισήγαγε στην αγορά νέες καινοτόμες υπηρεσίες και προγράμματα, καθιστώντας την εμπειρία χρήσης των προϊόντων Apple ακόμα πιο μοναδική, ενώ λανσάρισε στην ελληνική και κυπριακή αγορά τα Apple White program και Apple Shop στα καταστήματα retail του δικτύου συνεργατών της. Το 2018 η εταιρεία εκτιμά περαιτέρω αύξηση των μεγεθών της και διεύρυνση των μεριδίων της στην αγορά, τόσο λόγω των επικείμενων ανακοινώσεων νέων προϊόντων από την Apple, όσο και λόγω της περαιτέρω διείσδυσης στην Κυπριακή αγορά, της αναβάθμισης της εμπειρίας των καταναλωτών στα σημεία λιανικής και τον εμπλουτισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών και προγραμμάτων.

## ACS

Η ACS, ακολουθώντας μια συνεπή στρατηγική, το 2017 έδωσε έμφαση στην αύξηση των πωλήσεων, τη συγκράτηση των δαπανών, την αποτελεσματική διαχείριση του ρίσκου και την παραγωγή θετικών χρηματοροών. Η εταιρεία είχε μια θετική πορεία με ανάπτυξη όλων των δραστηριοτήτων της, ενώ τα συνολικά της έσοδα διαμορφώθηκαν σε περίπου ευρώ 99 εκατ. (~+9,9% σε σχέση με το 2016). Κυρίως λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, εκτιμάται ότι τα έσοδα της εταιρείας από τις ταχυμεταφορές θα αυξάνονται στα επόμενα έτη.

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

## Ενίσχυση φήμης

Η ενίσχυση της φήμης και της εταιρικής εικόνας του Ομίλου, αποτελεί διαρκή προσανατολισμό, με στόχο να αναδεικνύεται η αξία που παράγεται και διανέμεται από τον Όμιλο και τις εταιρείες του. Για την ενίσχυση της φήμης και της 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, η εταιρική ταυτότητα και η εικόνα των εταιρειών και του Ομίλου. Παράλληλα, στην Quest Συμμετοχών λειτουργεί Κέντρο Επικοινωνίας - Γραφείο Τύπου για τον συντονισμό και την ανταπόκριση των

επικοινωνιακών αναγκών των εταιρειών με τα μέσα επικοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό, καταρτίζονται κοινά επικοινωνιακά προγράμματα καθώς και δράσεις 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 πραγματοποιούνται συστηματικά αναβαθμίσεις στους εργασιακούς χώρους των Εταιρειών.

ΑΓΟΡΑ

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Στόχοι 2017-2018

Για το 2017 οι στόχοι που είχε θέσει ο Όμιλος αφορούσαν συνολικά στον ενοποιημένο κύκλο εργασιών και τα παρακάτω μεγέθη:

- Βελτίωση τουλάχιστον κατά 10% το ROE του Ομίλου (απόδοση σε ίδια κεφάλαια από συνεχιζόμενες δραστηριότητες - EBT/Equity, ROE - Return on Equity) συγκριτικά με την επίδοση για το 2016 (excl. Capital gains & impairments).

- Βελτίωση κατά 10% της κερδοφορίας και περιθωρίου κέρδους EBT Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητα κατά 10% (excl. Capital gains & impairments).

- Ανάπτυξη των πωλήσεων του Ομίλου που προέρχονται από νέες αγορές και προϊόντα/υπηρεσίες στο εξωτερικό, κατά 10% το 2017 σε σχέση με το 2016.

- Ο στόχος υπερ-επετεύχθη κυρίως μέσω της οργανικής ανάπτυξης των κερδών EBT και της μείωσης των Κεφαλαίων κατά κύριο λόγο εξ αιτίας της απόσχισης της BriQ Properties.

- Ο στόχος του 2017 υπερ-επετεύχθη κυρίως μέσω της οργανικής ανάπτυξης των κερδών EBT, όπου υπήρχε θεαματική βελτίωση της Κερδοφορίας, που είχε και ως αποτέλεσμα και τη βελτίωση κατά περισσότερο από +20% του περιθωρίου κέρδους από συνεχιζόμενες δραστηριότητες.

- Ο στόχος του 2017 υπερ-επετεύχθη κυρίως μέσω της οργανικής ανάπτυξης των πωλήσεων του εξωτερικού κυρίως από τη Uni Systems στην Ευρωπαϊκή Ένωση και την iSquare στην Κύπρο.

Το 2017 ήταν μία εξαιρετική χρονιά για τον Όμιλο, με υπερ-επίτευξη των στόχων σε όλους τους δείκτες. Κύριος στόχος για το 2018 αποτελεί η διατήρηση των μεγεθών κερδοφορίας και εφόσον είναι εφικτό η περαιτέρω βελτίωση των δεικτών, σε συμφωνία και με το Στρατηγικό πενταετές Πλάνο του Ομίλου (2017-2021). Στο πλαίσιο των παραπάνω, οι Στόχοι για το 2018 διαμορφώνονται ως ακολούθως:

## Στόχοι Ομίλου 2018

ROE Ομίλου > 15% (απόδοση σε ίδια κεφάλαια από συνεχιζόμενες δραστηριότητες - EBT / Equity, ROE – Return on Equity) (excl. Capital gains & impairments). Σημειώνεται ότι στο Στρατηγικό Πλάνο έχει τεθεί ο στόχος ROE ≥ 20% το 2021.

Διατήρηση της κερδοφορίας και επίτευξη περιθωρίου κέρδους EBT Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες > 5% (excl. Capital gains & impairments).

Διατήρηση ή/και μικρή αύξηση κατά 5% των πωλήσεων Ομίλου σε νέες αγορές (εξωτερικό).

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Ο Όμιλος αξιολογεί συνεχώς την επίδοση των εταιρειών, με τους εξής κύριους τρόπους:

- Μέσω τακτικού ημερήσιου και μηνιαίου reporting, ανάλογα και με τη φύση των εργασιών αναφορικά με την εξέλιξη των πωλήσεων και εμπορικών μεγεθών, αποτελεσμάτων που περιλαμβάνουν τα κέρδη και βασικούς δείκτες KPI's
- Μέσω μηνιαίων αναλυτικών Αναφορών (Reporting), στο οποίο περιλαμβάνονται συνοπτικά και αναλυτικά οικονομικά αποτελέσματα και ένα πλήθος επιλεγμένων δεικτών (KPIs) (Εμπορικοί, Οικονομικοί και Λειτουργικοί).
- Μέσω μηνιαίων παρουσιάσεων που γίνονται στο Διοικητικό Συμβούλιο της Quest Holdings στο οποίο περιλαμβάνονται συνοπτικά τα βασικά στοιχεία από τα οικονομικά

- αποτελέσματα και τον ισολογισμό των Εταιρειών.
- Μέσω μηνιαίων παρουσιάσεων που γίνονται στην Διοίκηση της Quest Holdings με τη συμμετοχή των Διευθ/ντων Συμβούλων των Εταιρειών στο οποίο περιλαμβάνονται συνοπτικά τα βασικά στοιχεία από τα οικονομικά αποτελέσματα και τον ισολογισμό των Εταιρειών και τα σημαντικότερα θέματα / Ευκαιρίες.
- Με τακτικές αναλυτικές παρουσιάσεις αποτελεσμάτων πορείας ανά τρίμηνο στη Διοίκηση της Quest Holdings και στο Διοικητικό Συμβούλιο κάθε Εταιρείας.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ίκανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Παράλληλα ο Όμιλος αξιολογεί 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.

## Ηγετική θέση στην αγορά

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. Ως αποτέλεσμα 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. Παράλληλα έχει έγκαιρα τοποθετηθεί σε νέες περιοχές, όπως οι υπηρεσίες Cloud και το Mobility / Διασυνδεδεμένων Συσκευών, οδηγώντας την αγορά στη νέα εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Η Uni Systems εξελισσόμενη διαρκώς, βρίσκεται στην κορυφή της αγοράς Πληροφορικής στην Ελλάδα, σταθερά ανάμεσα στους τρεις μεγαλύτερους System Integrators της χώρας, όπως αποτυπώνεται στα reports μεγάλου διεθνούς οίκου αναλύσεων. Η εταιρεία διατηρεί μεγάλο μερίδιο στον Τραπεζικό και Χρηματοοικονομικό τομέα, πελατειακή βάση στο σύνολο των τηλεπικοινωνιακών παρόχων της εγχώριας αγοράς και σε ιδιωτικές επιχειρήσεις που συγκαταλέγονται στις

500 μεγαλύτερες της ελληνικής αγοράς. Παράλληλα αναπτύσσεται σταθερά στο εξωτερικό, με κύρια αγορά τους Οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από όπου προέρχεται πλέον το 40% του συνολικού κύκλου εργασιών της. Η iSquare, επίσημος διανομέας Apple για Ελλάδα και Κύπρο, αναπτύσσεται συνεχώς, έχοντας τριπλασιάσει τον κύκλο εργασιών της σε διάστημα οκτώ ετών. Η εταιρεία τα τελευταία χρόνια επεκτείνει σημαντικά τις δραστηριότητές της στην Κυπριακή αγορά, όπου κατά το 2017 πραγματοποιήθηκε το 28% του κύκλου εργασιών της, αναβαθμίζει τα σημεία λιανικής πώλησης, αναπτύσσει το δίκτυο καταστημάτων iStore και διευρύνει τις υπηρεσίες της, αυξάνοντας σημαντικά τα μερίδια αγοράς της.

Τέλος η ACS, παρέμεινε και το 2017 ηγέτιδα στην αγορά των ταχυμεταφορών, διατηρώντας τη διαφορά της από τους ανταγωνιστές της και παράλληλα πέτυχε αύξηση του μεριδίου της στην αγορά των απλών ταχυδρομικών υπηρεσιών. Επίσης, το 2017 συνεχίστηκε η υλοποίηση στο πρόγραμμα αναβάθμισης των σημαντικότερων σημείων λιανικής στα καταστήματα των συνεργατών της εταιρείας, τόσο σε υποδομές όσο και σε εκπαίδευση και πιστοποίηση ανθρώπινου δυναμικού, με στόχο την καλύτερη και πιο ολοκληρωμένη εμπειρία πώλησης, καθώς και την αύξηση των πωλήσεων στην αγορά.

## Δείκτες επίδοσης

Το 2017 και παρά τη συνέχιση της δυσμενούς για την ελληνική οικονομία συγκυρίας, οι ενοποιημένες πωλήσεις του Ομίλου ανήλθαν σε €436 εκατ. έναντι €388 εκατ. για το 2016, σημειώνοντας αύξηση κατά 12,5%. Τα ενοποιημένα κέρδη προ φόρων, τόκων, αποσβέσεων και επενδυτικών δραστηριοτήτων ανήλθαν σε €39,3 εκατ. έναντι €31,8 εκατ. την προηγούμενη χρήση, ενώ τα ενοποιημένα κέρδη προ φόρων ανήλθαν σε

€15,1 εκατ. έναντι €17,3 εκατ. το έτος 2016.

Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Χρήσης 2017, η οποία είναι αναρτημένη στον δικτυακό τόπο της μητρικής εταιρείας ([www.quest.gr](http://www.quest.gr)), υπάρχουν αναλυτικοί πίνακες για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και τα αποτελέσματά τους, για τα έτη 2017 και 2016 καθώς και η ανάλυση των επιμέρους κονδυλίων.

Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου και ο Συντελεστής μόχλευσης στις 31/12/2017 και 31/12/2016 αντίστοιχα, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

### Καθαρός Δανεισμός και Συντελεστής Μόχλευσης του Ομίλου

Quest Συμμετοχών (Ενοποιημένα Στοιχεία)  
(€ x 1.000)

Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων

Μείον:

Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα και ισοδύναμα

**Καθαρό ποσό δανεισμού / (ταμειακών διαθεσίμων και ισοδυνάμων)**

**Σύνολο ιδίων κεφαλαίων**

**Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια**

**Συντελεστής μόχλευσης**

**31/12/2016**

**31/12/2017**

46.073

52.447

(65.931)

(47.937)

**(19.858)**

**4.509**

**165.958**

**8.101**

**146.100**

**12.611**

**-13,59%**

**35,76%**

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται

Ενοποιημένα Στοιχεία (€ x 1.000) <sup>1</sup>		2016	2017
Οικονομική αξία που παράγεται	Έσοδα <sup>2</sup>	391.079	438.606
	Λειτουργικά κόστη <sup>3</sup>	329.689	367.653
Οικονομική αξία που διατίθεται	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων <sup>4</sup>	55.157	60.580
	Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	4.785	4.224
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς <sup>5</sup>	8.202	11.470
	Κοινωνικές επενδύσεις <sup>6</sup>	662	572

1. Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα προέρχονται από τις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις της χρήσης 2017 του Ομίλου Quest και περιλαμβάνουν το σύνολο των εταιρειών. Επίσης, τα ποσά έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του δείκτη GRI 201-1.

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

3. Συμπεριλαμβάνει έξοδα πωλήσεων, διοικητικά έξοδα, κόστος

πωλήσεων, κεφαλαιουχικές δαπάνες. Δεν περιλαμβάνεται το κόστος μισθοδοσίας.

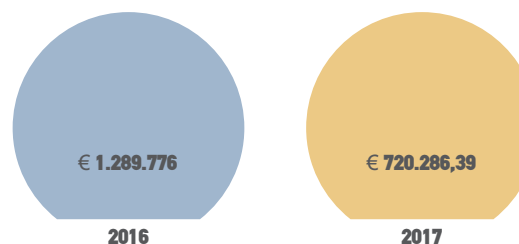
4. Δεν συμπεριλαμβάνεται στα λειτουργικά κόστη.

5. Δεν συμπεριλαμβάνει ΦΠΑ, παρακρατούμενους φόρους και ΕΝΦΙΑ.

6. Συμπεριλαμβάνει δωρεές, χορηγίες και έξοδα ανάπτυξης νεοφυών επιχειρήσεων (δραστηριότητα IQbility).

7. Δεν περιλαμβάνονται κονδύλια για απομειώσεις επενδύσεων ή εξαγορές θυγατρικών / συνδεδεμένων εταιρειών.

## Συνολική Κοινωνική Συνεισφορά του Ομίλου Quest



Το σύνολο της Κοινωνικής Συνεισφοράς του Ομίλου Quest σε εμπορική αξία προϊόντων, υπηρεσιών, καθώς και σε μετρητά για το 2017 ανέρχεται στο ποσό των €720.286,39 έναντι ποσού €1.289.776 το 2016. Η μειωμένη δαπάνη, οφείλεται κυρίως στις μειωμένες ανάγκες των συνεργαζόμενων με την ACS μη κερδοσκοπικών οργανώσεων και στην κάλυψη έκτακτων αναγκών των συνεργαζόμενων ΜΚΟ κατά το 2016.

## Καταβολή Φόρων και Εισφορών

Ενοποιημένα Στοιχεία (€ x 1.000)	2016	2017
Καταβολή ΦΠΑ	48.872	36.677
Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών	15.084	17.133
Καταβολή ΦΜΥ	6.091	6.597
Καταβολή λοιπών φόρων	7.589	10.673
<b>Σύνολο</b>	<b>77.636</b>	<b>71.081</b>

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



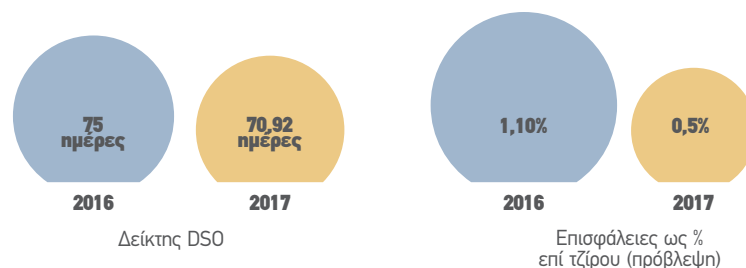
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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

	Info Quest Technologies		Uni Systems		ACS		iSquare		iStorm		Όμιλος Quest Σύνολο	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Σύνολο πωλήσεων	108.889	124.773	81.439	84.000	89.993	98.934	75.881	84.088	15.164	18.598	388.227	436.449
Πωλήσεις στο εξωτερικό	1.800	4.183	23.559	33.383	4.704	5.366	20.337	23.611	1.071	3.834	53.233	70.676
Πωλήσεις στο εξωτερικό ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων	1,65%	3,35%	28,93%	39,74%	5,23%	5,42%	26,80%	28,08%	7,07%	20,61%	13,71%	16,19%
Πωλήσεις στο δημόσιο	39	13	27.050	17.078	2.547	2.257	0	0		72	29.635	19.348
Πωλήσεις στο δημόσιο ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων	0,04%	0,01%	33,22%	20,33%	2,83%	2,28%	0,00%	0,00%	0,00%	0,39%	7,63%	4,43%

\*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 τη διαχείριση του ρίσκου. Το DSO είναι βελτιωμένο από πέρυσι, αλλά σχετικά υψηλό,

λόγω της σημαντικής αύξησης των πωλήσεων της εταιρείας σε μεγάλους πελάτες. Οι πωλήσεις αυτές σε σημαντικό ποσοστό είναι ασφαλισμένες.

## Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Η καινοτομία αποτελεί το κύριο συστατικό του επιχειρηματικού μοντέλου για την ανάπτυξη, τη φήμη και την ικανότητα του Ομίλου Quest να επιτύχει τους στόχους του. Καθ' όλη τη διάρκεια της μακράς του πορείας ο Όμιλος χαρακτηρίζεται από την καινοτομία, που εκφράζεται τόσο από επιχειρηματικές πρωτοβουλίες, όσο και από συνεχείς εξελίξεις στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει, καθώς και από το επιχειρησιακό λειτουργικό μοντέλο που εφαρμόζει.

Ο Όμιλος έχει υλοποιήσει μερικά από τα πλέον πρωτοποριακά και επιτυχημένα έργα Πληροφορικής για πλήθος Οργανισμών, έχοντας συμβάλει στην ανάπτυξη, τον εκσυγχρονισμό και την ανταγωνιστικότητα αυτών, ολόκληρης της χώρας, όπως για παράδειγμα η πύλη επικοινωνίας Πολίτη - Δημόσιας Διοίκησης ermis.gov.gr, αλλά και της Ευρωπαϊκής αγοράς, όπως για παράδειγμα, το έργο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών για

την ανάπτυξη, υλοποίηση, συντήρηση και λειτουργίας των λειτουργικών συστημάτων της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Υποστήριξης για το Άσυλο, το έργο παροχής υπηρεσιών πληροφορικής στους τομείς των Enterprise Content Management (ECM) και Management Information Systems (MIS) του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Χημικών Προϊόντων (ECHA), το έργο διαχείρισης, υποστήριξης και αναβάθμισης των



Ουσιαστικό θέμα



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Κανονοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

επιχειρησιακών εφαρμογών και τεχνολογικών υποδομών (Lot 1) και την παροχή εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών (Lot 2) του Οργανισμού Συνεργασίας των Ρυθμιστικών Αρχών Ενέργειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ACER), κ.α.

Παράλληλα, έχει δημιουργήσει σημαντικές τομές στην αγορά με εμπορικές και λειτουργικές κινήσεις που έχει εφαρμόσει, που στηρίζονται στην καινοτομία, όπως για παράδειγμα η υλοποίηση αυτοματοποιημένου συστήματος ηλεκτρονικών αγορών B2B για τους συνεργάτες, ήδη από το 2000 και η πλατφόρμα παροχής συνδρομητικών υπηρεσιών [www.QuestonCloud.com](http://www.QuestonCloud.com).

Η καινοτομία είναι το μέσο για να ανταπεξέλθει ο Όμιλος και οι εταιρείες του στις προκλήσεις και ευκαιρίες της νέας παγκόσμιας ψηφιακής αγοράς, με όσο το δυνατό καλύτερο τρόπο, με σκοπό τη μείωση του κόστους παραγωγής, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της κερδοφορίας, τη

## 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. Με δομημένο τρόπο, μέσω θεσμοθετημένων ομάδων Στρατηγικής και Business Development, διερευνά συστηματικά τις εξελίξεις της αγοράς, επενδύει στον σχεδιασμό νέων προϊόντων/υπηρεσιών και δίνει κίνητρα στους εργαζομένους του να καταθέτουν ιδέες.

Στον Όμιλο, εφαρμόζεται η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και ένας από τους αντικειμενικούς σκοπούς της αφορά στην αύξηση της ικανότητας του οργανισμού για καινοτομίες και της ευελιξίας για αναγκαίες προσαρμογές, προάγοντας κουλτούρα για συνεχή βελτίωση. Η εφαρμογή Διοίκησης Ολικής Ποιότητας παρέχει τη φιλοσοφία και το όχημα για τη διευκόλυνση του μετασχηματισμού των νέων ιδεών σε αναβαθμισμένα προϊόντα, υπηρεσίες, οργάνωση και φήμη των εταιρειών και χρησιμοποιείται ως πηγή για τη δημιουργία δράσεων καινοτομίας.

## Business Development

Η δημιουργία βιώσιμης και μακροπρόθεσμης αξίας και η συνεχής αναζήτηση και αξιολόγηση ευκαιριών αποτελούν πρωτεύοντες στόχους για τον Όμιλο, οπότε και τέθηκαν καινούργιες βάσεις για τη λειτουργία του Business Development με τη δημιουργία ομάδων τόσο στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, όσο και σε επίπεδο μητρικής εταιρείας για την εποπτεία των πλάνων δράσης, τον συντονισμό και τον καθορισμό προτεραιοτήτων, ενώ συντάχθηκε Πολιτική Business Development και Επενδύσεων. Ένα από τα πρώτα έργα των ομάδων Στρατηγικής και Business Development των Εταιρειών ήταν η κατάρτιση Στρατηγικού - Επιχειρησιακού Πλάνου (ΣΕΠ) με bottom-up προσέγγιση, με συναντήσεις brainstorming και συγκεντρώνοντας υλικό με τις προοπτικές και τις αναμενόμενες εξελίξεις στις αγορές όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος.

Οι εταιρείες ολοκλήρωσαν εντός του 2017 τα ΣΕΠ πενταετούς ανάπτυξης για το διάστημα 2017-2021, διαμορφώνοντας έτσι το πλαίσιο της εξελικτικής τους πορείας, και θέτοντας τους στόχους για το διάστημα αυτό και καταρτίζοντας τα αντίστοιχα πλάνα ενεργειών με τις κατάλληλες δράσεις για την επίτευξη αυτών.

Με την ολοκλήρωση των ΣΕΠ των εταιρειών η Ομάδα

βελτίωση της παραγωγικότητας και της εμπειρίας εξυπηρέτησης του πελάτη, τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, την αύξηση του μεριδίου αγοράς για την εκάστοτε εταιρεία, την οικονομική ευρωστία, καθώς και την ενίσχυση της θέσης της στην αγορά.

Ως αποτέλεσμα της προσέγγισης συνεχούς επιδίωξης και αξιοποίησης της καινοτομίας, οι πελάτες του Οργανισμού και η εγχώρια αγορά και κοινωνία ευρύτερα, απολαμβάνουν πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες που τους καθιστούν περισσότερο ανταγωνιστικούς και καινοτόμους στο πεδίο δραστηριότητάς τους. Αντίστοιχα το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου έχει τη δυνατότητα να εξελίσσεται συνεχώς, ευρισκόμενο σε ένα ανοικτό περιβάλλον, με διεθνείς διασυνδέσεις και προοπτική και επάρκεια πόρων, που ευνοεί την καινοτομική σκέψη, θέτοντας υψηλούς στόχους και προκλήσεις.

Με γνώμονα τη διατήρηση και περαιτέρω ενίσχυση της Καινοτομίας, με ταυτόχρονη έγκαιρη αναγνώριση και αξιοποίηση ευκαιριών και διαρκή ανάπτυξη των εταιρειών, η Διοίκηση του Ομίλου Quest αναπτύσσει Πολιτική Καινοτομίας, ώστε να καθοριστεί το πλαίσιο για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων καινοτομίας από τις εταιρείες του Ομίλου. Με πρωτοβουλία της Quest Holdings συστάθηκε cross-functional ομάδα με τη συμμετοχή στελεχών από όλες τις Εταιρείες η οποία θα εξετάσει αναλυτικότερα θέματα όπως Digital Transformation, Agility και Καινοτομία. Στο πλαίσιο αυτό θα υπάρξει ενημέρωση και ανταλλαγή απόψεων αναφορικά με βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να υιοθετηθούν από τις Εταιρείες καθώς και ο σχεδιασμός δράσεων και πρωτοβουλιών για την ανάπτυξη των περιοχών αυτών. Ο Όμιλος εξετάζει παράλληλα την εμπλοκή εξειδικευμένων εξωτερικών συμβούλων με σκοπό την ενίσχυση των δράσεων καινοτομίας στον Όμιλο.

Στρατηγικής της Quest Holdings προχώρησε στην σύνθεση ενός 5ετούς Στρατηγικού - Επιχειρησιακού Πλάνου σε επίπεδο Ομίλου με την προσθήκη και νέων περιοχών ανάπτυξης το οποίο εγκρίθηκε από το Δ.Σ. της Quest Holdings στο τέλος του 2017.

Παράλληλα συστάθηκε σε επίπεδο Ομίλου, ομάδα New Business Development (NBD) με σκοπό την αναζήτηση ευκαιριών σε

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

νέους τομείς δραστηριότητας που παρουσιάζουν αναπτυξιακή προοπτική. Στόχος είναι η διεύρυνση του υφιστάμενου επενδυτικού χαρτοφυλακίου και η διασπορά του ρίσκου τόσο γεωγραφικά όσο και σε ένα ευρύτερο φάσμα κλάδων της οικονομίας.

Τέλος το ΔΣ της Quest Holdings αναγνωρίζοντας την ανάγκη

## Επένδυση σε Τεχνογνωσία

Στον τομέα της τεχνολογίας, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια όπου ο ρυθμός των εξελίξεων είναι καταγιστικός, ο ψηφιακός μετασχηματισμός μέσω της έγκαιρης αξιοποίησης νέων εφαρμογών και συστημάτων, ο τεχνολογικός συνεργάτης, η ανταγωνιστικότητα κάθε επιχείρησης και η συστηματική και συνεχής επένδυση σε τεχνογνωσία, παίζουν καίριο ρόλο στην ανάπτυξη. 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 τεχνογνωσία, νέες λύσεις και υπηρεσίες και διαθέτουν ένα πλήθος πιστοποιημένων μηχανικών, με την υψηλή τεχνολογική εξειδίκευση που

και τη σημασία του Στρατηγικού Μετασχηματισμού που απαιτείται στον Όμιλο για τη συνέχιση της αναπτυξιακής πορείας των Εταιρειών του Ομίλου προχώρησε στο τέλος του 2017 στη σύσταση Επιτροπής Στρατηγικού Σχεδιασμού που θα αναλάβει να εξετάσει θέματα προς την κατεύθυνση αυτή.

προσφέρουν οι σημαντικότερες εταιρείες τεχνολογίας παγκοσμίως, μέσω εκπαιδύσεων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

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

Κατά το 2017, πραγματοποιήθηκαν 6.870 ώρες εκπαιδύσεων, από τις οποίες περισσότερες από 2.000 ώρες αφορούσαν τεχνική κατάρτιση. Οι μηχανικοί της Uni Systems έλαβαν 102 νέες πιστοποιήσεις, ενώ συνολικά διαθέτουν κατά προσέγγιση 700 συνολικά πιστοποιήσεις με κύρια πεδία εστίασης στις τεχνολογίες Citrix, Microsoft, Cisco, HP, IBM.

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 39 άτομα, είναι

εξουσιοδοτημένο και πιστοποιημένο από τους μεγαλύτερους διεθνείς κατασκευαστές - Apple, HP, Lenovo, Canon, Xiaomi, - ενώ παρέχει υποστήριξη σε πλήθος προϊόντων - περιφερειακά, δίσκους, μνήμες κ.λπ. - μιας πληθώρας κατασκευαστών. Παράλληλα απασχολεί άλλα 11 άτομα για την υποστήριξη της δραστηριότητας POS Production.

Το 2017 οι μηχανικοί της Info Quest Technologies έλαβαν 27 νέες πιστοποιήσεις ή ανανεώσεις παλαιότερων στους οίκους: IBM, HPE, Dell/EMC, HP inc, Microsoft, Symantec, Veritas, Cisco και Unify. Συνολικά οι πιστοποιήσεις των μηχανικών της Εταιρείας προσεγγίζουν τις 200. Παράλληλα, διεξήχθησαν 120 ώρες εκπαίδευσης συνεργατών στην πλατφόρμα [www.QuestionCloud.com](http://www.QuestionCloud.com) και 30 ώρες εκπαίδευσης συνεργατών σε εφαρμογές της Autodesk.

## Info Quest TECHNOLOGIES

Προσηλωμένη στο όραμά της να βοηθά τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους και να συνδέει τις καινοτόμες τεχνολογίες της Πληροφορικής και Επικοινωνιών με την ελληνική αγορά με τον πιο εύκολο, οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο, η Info Quest Technologies, συστηματικά αναζητά, σχεδιάζει και εισάγει στην αγορά νέες τεχνολογίες και νέες υπηρεσίες, οι οποίες καλύπτουν τους παρακάτω τομείς:

### Cloud Computing

Η Info Quest Technologies έχει επενδύσει σημαντικά στην ταχεία αναπτυσσόμενη αγορά του Cloud, έχοντας υλοποιήσει ένα ολοκληρωμένο οικοσύστημα παροχής λύσεων, το οποίο περιλαμβάνει κορυφαίους διεθνείς παρόχους, εξειδικευμένους

συμβούλους, υπηρεσίες και εκπαιδευμένους συνεργάτες. Η πρωτοποριακή πλατφόρμα [www.QuestionCloud.com](http://www.QuestionCloud.com), είναι μία ολοκληρωμένη πλατφόρμα on-line διάθεσης, παραμετροποίησης και αυτοματοποιημένης τιμολόγησης Cloud



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία  
και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία  
υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών  
και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών  
Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και  
καταπολέμηση της διαφθοράς/  
Πρακτικές υπεύθυνου  
ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

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.

Η εταιρεία επιδιώκει να αποτελέσει τον μεγαλύτερο κόμβο Cloud λύσεων της αγοράς, συνδέοντας παρόχους Cloud λύσεων και εφαρμογών με τους μεταπωλητές και τους πελάτες.

### Cloud Retail Solution

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

Η λύση Q-Zone στη βασική της μορφή, αναμένεται να βρει βέλτιστη εφαρμογή σε μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις, αποτελώντας ιδανική αντικατάσταση ταμειακών μηχανών και

### Υπηρεσίες/POS Production

Η εταιρεία, κατά το 2017, επέκτεινε σημαντικά τη δυναμική και την τεχνογνωσία της στην παραγωγή POS συσκευών, αξιοποιώντας την επένδυση του Ομίλου στην εξειδικευμένη εταιρεία Cardlink. Σήμερα, με δεδομένη την τεχνογνωσία της, μπορεί να ανταπεξέλθει σε μεγάλους όγκους, αλλά και να

### Νέες Λύσεις ICT Υποδομών

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

### Mobility & Internet of Things

Πρωτεύων στόχος της εταιρείας είναι να φέρει στο ευρύ κοινό όλο αυτό το σύνολο προϊόντων που συχνά αναφέρονται ως «Connected Home», «Internet of Things – IoT». Προς την κατεύθυνση αυτή διερευνά την αγορά για νέους πρωτοποριακούς κατασκευαστές και λύσεις και αναπτύσσει δράσεις ενημέρωσης της αγοράς με στόχο την εξοικείωση των καταναλωτών με τις νέες τεχνολογίες, προσδοκώντας να καθιερωθεί στην αγορά.

Τον Δεκέμβριο 2016, ξεκίνησε τη συνεργασία της με την Χίαομι, έναν από τους κορυφαίους διεθνώς κατασκευαστές προϊόντων Mobility, με ιδιαίτερη έμφαση στα Smartphones και ένα από τα πληρέστερα οικοσυστήματα διασυνδεδεμένων προϊόντων. Η συνεργασία αυτή αναμένεται να δώσει προβάδισμα στην εταιρεία στη νέα εποχή των «έξυπνων»

Το 2017 στην πλατφόρμα προστέθηκαν σημαντικές λύσεις - Microsoft Azure & Office 365 μεταξύ αυτών - και στους στόχους της εταιρείας είναι η συστηματική διεύρυνσή τους. Παράλληλα η εταιρεία προγραμματίζει για το 2018 τη σχεδίαση και διάθεση εξειδικευμένων λύσεων, που συνδυάζουν εφαρμογές και υπηρεσίες, μεγιστοποιώντας τα οφέλη για τους πελάτες της.

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. Ταυτόχρονα, στην πλήρη ανάπτυξή της, μπορεί να καλύψει ακόμα και τις πιο σύνθετες απαιτήσεις, πολλαπλών σημείων πώλησης, ταμείων και αποθηκών, ακόμα και στην εντατική λιανική, παρέχοντας μία πλατφόρμα απόλυτα παραμετροποιήσιμη, επεκτάσιμη και λειτουργική.

Το 2017 συνεχίστηκε εντατικά το πρόγραμμα εκπαίδευσης και πιστοποίησης συνεργατών της Εταιρείας, ενώ υλοποιήθηκαν και εγκαταστάσεις, κυρίως στον απαιτητικό τομέα των super market.

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

Διεκδικήσει έργα αντίστοιχου αντικειμένου. Διαθέτει Key Injection Facility, πιστοποιημένο από τη VISA, τηρώντας όλες τις προδιαγραφές ασφάλειας του PCI KIF και με δυνατότητα παραγωγής περισσότερων των 500 EFTPOS την ημέρα (ή 10.000 τον μήνα).

λύσεις Cisco, Symantec, Veeam και στο Data Center με νέες λύσεις των εταιρειών IBM, Dell EMC, Lenovo, HPE, την IP Τηλεφωνία με λύσεις Cisco και Unify και τις M2M διασυνδεδεμένες συσκευές.

διασυνδεδεμένων συσκευών, καθώς η Χίαομι αξιοποιεί ένα πολύ μεγάλο συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών της. Αυτό είναι η διάθεση ενός πλήρους οικοσυστήματος που αποτελείται από πλήθος συσκευών, εφαρμογών και πλατφόρμας Internet. Η Info Quest Technologies αποκλειστικός διανομέας των προϊόντων Χίαομι σε Ελλάδα και Κύπρο, έχει πλήρως υλοποιήσει το μοντέλο ανάπτυξης του κατασκευαστή, ενώ προχώρησε το 2017 στην υλοποίηση του πρώτου Mi Store στην Ελλάδα, το οποίο είναι από τα πρώτα στην Ευρώπη, δίνοντας στον καταναλωτή την ευκαιρία να αποκτήσει μια συνολική εμπειρία από τη χρήση των διασυνδεδεμένων προϊόντων Χίαομι.

Παράλληλα, η Εταιρεία διευρύνει συστηματικά τις οικογένειες των καταναλωτικών προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας Bitmore και

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Jelly, στις κατηγορίες των tablets, wearable devices, αξεσουάρ και άλλων έξυπνων συσκευών, ενισχύει τη γκάμα των υπολογιστών Quest με νέες σειρές φορητών υπολογιστών, όπως μοντέλα 2-in-1 de-touchable & Cloudbooks και διευρύνει

τη δραστηριότητά της και σε νέους τομείς, όπως η αγορά τα drones, οι συσκευές e-health, οι έξυπνες τηλεοράσεις και η αγορά STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics).

## uni.systems

Το μεταβαλλόμενο τεχνολογικό και επιχειρηματικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται η Uni Systems αποτελεί τη μεγαλύτερη πρόκληση για μια εταιρεία με στόχο να προλαμβάνει τις εξελίξεις και να εξυπηρετεί τους πελάτες της μέσω ολιστικής προσέγγισης των αναγκών τους.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Uni Systems διευρύνει και εξελίσσει σταθερά το χαρτοφυλάκιο λύσεων και υπηρεσιών της, ενώ παράλληλα αξιολογεί νέες συνεργασίες με προμηθευτικούς οίκους προκειμένου να διατηρεί την ηγετική της θέση στην ελληνική και διεθνή αγορά και να επεκτείνεται σε νέους ή υπάρχοντες τομείς.

### Υπηρεσίες DevOps

Οι υπηρεσίες DevOps βρίσκονται στο επίκεντρο των διαδικασιών υλοποίησης και ολοκλήρωσης συστημάτων παγκοσμίως, καθώς ο βασικός τους στόχος είναι να θέσουν ένα ευρύ πλαίσιο συνεργασίας μεταξύ των μηχανικών λογισμικού (Developers) και των μηχανικών συστημάτων (Operations).

Η Uni Systems έχει θέσει σε εφαρμογή πλαίσιο DevOps για τη

λειτουργία της ίδιας, με στόχο τη βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ενώ ταυτόχρονα υλοποιεί αντίστοιχα έργα σε μεγάλους πελάτες της, κυρίως στην αγορά των οργανισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί μεγάλο στοιχείο για τις εταιρείες που καλούνται να αντιμετωπίζουν καθημερινά ψηφιακές προκλήσεις. Προκειμένου να παραμείνουν ανταγωνιστικές θα πρέπει να υιοθετήσουν λύσεις που θα

μετατρέψουν τις υφιστάμενες παραδοσιακές υποδομές και εφαρμογές τους σε ευέλικτα συστήματα που θα τις οδηγήσουν στη νέα εποχή.

## 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 πραγματικά διαδραστική και ουσιαστική. Προς την κατεύθυνση αυτή, προχώρησε το 2017 σε μία σειρά δράσεων για τη δημοσιοποίηση της έρευνας iPad 1:1 στο ευρύ κοινό αλλά και στα σχολεία μέσω καταχωρήσεων σε πανελλαδικές εφημερίδες αλλά και σε στοχευμένα μέσα ειδικά για την παιδεία και την εκπαίδευση.

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.



Στην ACS εδώ και πολλά χρόνια γίνονται σημαντικές ενέργειες για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και τη βελτίωση των 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 τον στόχο της Εταιρείας ως προς την εξέλιξη και την καινοτομία για κάθε νέα ιδέα είναι:

- Η εξέλιξη των υφιστάμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Η δημιουργία νέων προϊόντων / λύσεων.
- Η επέκταση και το άνοιγμα σε νέες αγορές.
- Η αναβάθμιση του τρόπου λειτουργίας της

Εταιρείας και ειδικά σε θέματα αυτοματισμών και ποιότητας των υπηρεσιών και η συνεχής αναβάθμιση-βελτίωση των μηχανογραφικών εφαρμογών και της εσωτερικής οργάνωσης.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Τα σημαντικότερα προϊόντα και υπηρεσίες που αναπτύσσει η εταιρεία την περίοδο της Έκθεσης διαχωρίζονται στις εξής βασικές κατηγορίες: Εμπορικές και Λειτουργικές – Υποστηρικτικές Δικτύου Καταστημάτων. Οι νέες προτάσεις – λύσεις της εταιρείας στην αγορά των ταχυμεταφορών συνδέονται περισσότερο με την αναβάθμιση της ποιότητας που η Εταιρεία επιδιώκει. Παράδειγμα τέτοιων υπηρεσιών είναι το νέο εναλλακτικό δίκτυο σημείων παράδοσης και παραλαβής αποστολών ACS Smart Points. Στα σημεία αυτά ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί εύκολα και γρήγορα σε ένα διευρυμένο ωράριο εξυπηρέτησης, αναλόγως του σημείου ακόμα και σε αργίες, Σαββατοκύριακα, 24 ώρες, 7 ημέρες. Τα ACS Smart Points ξεκίνησαν τη λειτουργία τους το 1ο τρίμηνο του 2016, σε επιλεγμένα πρατήρια Shell Αττικής. Και το 3ο τρίμηνο το δίκτυο επεκτάθηκε τόσο στην Αττική, όσο και στη Θεσσαλονίκη. Εντός του 2017 το δίκτυο των ACS Smart Points επεκτάθηκε σε όλη σχεδόν τη χώρα και σε όλα σχεδόν τα ιδιοιολειτουργούμενα πρατήρια Shell, έτσι ώστε τα ενεργά σημεία εξυπηρέτησης των πελατών να αριθμούν πλέον τα 280. Το επόμενο βήμα είναι η επέκταση του εν λόγω δικτύου στα νησιά του Αιγαίου, προκειμένου να επιτευχθεί πανελλαδική κάλυψη. Με δεδομένη τη δυναμική ανάπτυξη του e-Commerce στην Ελλάδα, η ACS προχωρά σε σχετικές ενέργειες, που αφορούν κυρίως στην παροχή στοχευμένων υπηρεσιών για

το e-commerce. Το 2016 η εταιρεία ενέταξε στο portfolio της τις πρωτοποριακές για την Ελλάδα υπηρεσίες ACS ReDirect (δυνατότητα ανακατεύθυνσης αποστολών από το κινητό του πελάτη-παραλήπτη), ACS Smart Point (αποστολή και παραλαβή αποστολών από συνεργαζόμενα πρατήρια Shell) και ACS Card On Delivery (δυνατότητα πληρωμής της αξίας της αντικαταβολής με κάρτες πληρωμών). Επίσης το 2017 ξεκίνησε την επέκταση της υπηρεσίας ACS Card On Delivery και στις παραδόσεις στον χώρο του πελάτη (μέσω συσκευών Mobile POS), ενώ λάνσαρε και τις οικονομικές υπηρεσίες εξωτερικού «ACS EU & Cyprus Economy».

Βασικός στόχος της Εταιρείας για την επόμενη διετία (2018-2019) είναι η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από την εξυπηρέτηση του παραλήπτη και όχι απαραίτητα του τιμολογούμενου πελάτη. Επίσης, η ACS έχει αναπτύξει καινοτόμες λύσεις, με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών της: on-line δωρεάν μηχανογραφικές λύσεις προετοιμασίας, ελέγχου, διαχείρισης αλλά και παρακολούθησης των καθημερινών αποστολών για εταιρικούς πελάτες (ACSCConnect – ACS Web Business Tools), Κάρτα εκπώσεων για Επαγγελματίες και Ιδιώτες (ACS Member), On-line λύσεις για Ιδιώτες με web και mobile εφαρμογές (αναζήτηση αποστολής, αναζήτηση καταστήματος εξυπηρέτησης, υπολογισμό κόστους).

Ιδιαίτερα για την ACS, η εκτιμώμενη επίδραση των νέων υπηρεσιών σε βάθος τριετίας, αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα:

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

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Ο σκοπός της ανάπτυξης καινοτομίας είναι να δημιουργήσει αξία για τις εταιρείες και τους πελάτες. Είναι λοιπόν σημαντική η μέτρηση αποτελεσματικότητας, τόσο της μεθοδολογίας ανάπτυξης καινοτομιών, όσο και της προσθήκης αξίας. 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 τεχνολογία και οι συστηματικές εκπαιδεύσεις των εργαζομένων του Ομίλου

εγγυώνται τη δυνατότητα ταχύτατης αξιοποίησης των νέων λύσεων προς όφελος των πελατών των Εταιρειών του. Στο πλαίσιο της Πολιτικής Καινοτομίας που επεξεργάζεται ο Όμιλος, θα επιχειρηθεί μία περισσότερο οργανωμένη καταγραφή και μέτρηση της καινοτομίας, με στόχο να διευκολύνουν την καλύτερη κατανόηση όλων των εργαζομένων αλλά και την ανάπτυξη της καινοτομίας και να επιφέρουν σημαντικά μεγαλύτερο αριθμό καινοτόμων αποτελεσμάτων. Στόχος θα είναι η καταγραφή και υλοποίηση μεθοδολογίας ανάπτυξης μηχανισμού καινοτομιών και Business Development σε κάθε εταιρεία.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ίκανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Για τον σχηματισμό ολοκληρωμένης εικόνας της απόδοσης της καινοτομίας, σχεδιάζονται τρεις ενότητες μετρήσεων:

- Διάθεση πόρων - Οικονομικοί πόροι, Ανθρώπινοι πόροι, Δαπάνες για Έρευνα και Ανάπτυξη.
- Αποτελεσματικότητα μεθοδολογίας - Πλήθος ιδεών, πλήθος νέων προϊόντων / υπηρεσιών στην αγορά, ποσοστό εργαζομένων που συμμετέχει.
- Αποτελέσματα - Οφέλη σε έσοδα και κέρδη, Απόδοση της Επένδυσης (ROI) των καινοτόμων δραστηριοτήτων, έμμεσα οφέλη όπου είναι εφικτό.

Τα αποτελέσματα των δράσεων και ο απολογισμός των στόχων, θα καταγράφονται, ώστε να γίνεται με την καλύτερη δυνατή προσέγγιση μέτρηση της αποτελεσματικότητας της καινοτομίας και θα κοινοποιούνται στο Δ.Σ. κάθε εταιρείας και στη Διοίκηση της Quest Συμμετοχών.

## Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η σημαντικότερη υποδομή, εφελτήριο παραγωγικότητας, ανάπτυξης και καινοτομίας του Ομίλου Quest είναι οι υποδομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών (ICT) που διαθέτει. Έχει ενταχθεί στον στρατηγικό σχεδιασμό του Ομίλου η συστηματική αξιοποίηση της τεχνολογίας, με στόχο τη βελτίωση της λειτουργικής απόδοσης των εταιρειών και της εμπειρίας εξυπηρέτησης των πελατών τους, με νέες και αναβαθμισμένες υπηρεσίες.

Για τον σκοπό αυτό γίνονται στοχευμένες επενδύσεις στον τομέα αυτό, προκειμένου οι εταιρείες του Ομίλου να αποκτήσουν συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού. Η σπουδαιότητα των ICT υποδομών για την ομαλή και συνεχή

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

### Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Η προμήθεια, εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση των ICT υποδομών βασίζεται σε αναλυτικό σχεδιασμό, μελέτες σκοπιμότητας και μελέτες πρόβλεψης αναγκών σε υποδομές (capacity planning). Ο σχεδιασμός είναι είτε κεντρικός για κοινές υποδομές, είτε ανά εταιρεία για εξειδικευμένες ανάγκες αυτών.

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

### Πολιτική

Η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών, που ακολουθούν όλες οι εταιρείες του Ομίλου, περιγράφει τις προδιαγραφές προστασίας όλων των ICT υποδομών. Η Πολιτική αναθεωρήθηκε εντός του 2017, λαμβάνοντας υπόψη τα νέα δεδομένα και τους νέους κινδύνους που προέκυψαν από τη σχετική ανάλυση επικινδυνότητας, ακολουθεί το 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 ενημέρωση και εκπαίδευση προσωπικού, η θεμιτή χρήση εξοπλισμού και εμπιστευτικών πληροφοριών από τους χρήστες 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. Σχεδιάστηκε και θα υλοποιηθεί από το 2018, νέα μεθοδολογία ελέγχου εφαρμογής της Πολιτικής και αξιολόγησης κινδύνων (Information Security Audit) από εξειδικευμένο προσωπικό.

### Ιδιόκτητο Data Center

Σημαντικός παράγοντας απόδοσης αλλά και αυξημένης προστασίας των ICT υποδομών είναι το τεχνολογικά εξελιγμένο, από τα μεγαλύτερα στην Ελλάδα, ιδιόκτητο Data Center της Uni Systems, στο οποίο συστεγάζονται οι βασικές πληροφοριακές υποδομές όλων των εταιρειών του Ομίλου. Οι εταιρείες λειτουργούν μέσω Cloud υπηρεσιών που προσφέρει η Uni Systems, εξασφαλίζοντας ταχύτητα, πλήρη προσβασιμότητα για τους εξουσιοδοτημένους εργαζόμενους, αξιοπιστία και πλήρως ελεγχόμενο και προστατευμένο περιβάλλον.

Το Data Center αποτελείται από τις αίθουσες λειτουργίας των server, τον χώρο των UPS, καθώς και λοιπούς υποστηρικτικούς χώρους με αυστηρές προδιαγραφές ποιότητας σύμφωνα με διεθνή πρότυπα (ISO 9001 και ISO 27001). Οι εταιρείες επικοινωνούν μέσω MPLS τηλεπικοινωνιακού δικτύου, με διπλές οδεύσεις και αδιάλειπτη λειτουργία. Εντός του 2017, συνδέθηκε με το Data Center το νέο κατάστημα Mi Store της Info Quest Technologies στο Μαρούσι.



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Οφέλη για τις εταιρείες και τον Όμιλο:

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

### Ευθύνη διαχείρισης

Η Uni Systems έχει αναλάβει την ευθύνη για την εύρυθμη και συνεχή λειτουργία των servers και του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, την αδιάληπτη παροχή ρεύματος και ψύξης, την ασφάλεια του χώρου και την αναβάθμιση των υπηρεσιών Data Center. Οι εταιρείες έχουν στη δική τους ευθύνη την ομαλή λειτουργία και απόδοση των εφαρμογών, καθώς και την προστασία των δεδομένων.

### Στόχοι 2018-2019

Για τη διετία 2018-2019, έχουν προγραμματισθεί οι ακόλουθες ενέργειες:

- Προωθήθηκε και εξελίσσεται η μελέτη για το Ομιλικό Disaster Site. Εντός του 2018 θα υλοποιηθεί το πρώτο μέρος του έργου που αφορά σε κρίσιμα συστήματα και υποχρεώσεις της εταιρείας Cardlink.
- Εντός του 2017 λειτούργησε ολοκληρωμένα, σύστημα ψηφιακών υπογραφών, μέσω του οποίου διακινούνται έγγραφα της εταιρείας Uni Systems προς δημόσιες υπηρεσίες. Το 2018 θα μελετηθεί η επέκταση του συστήματος και σε άλλες δραστηριότητες της εταιρείας και των υπολοίπων εταιρειών του Ομίλου.
- Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των εταιρειών του Ομίλου μελετώνται παράλληλα, σημαντικά έργα ψηφιοποίησης δραστηριοτήτων, τα οποία θα αποφασιστούν μετά από μελέτες σκοπιμότητας, στα οποία περιλαμβάνονται ενέργειες αύξησης της προστασίας των ICT υποδομών.



Η ACS, λόγω των ειδικών αναγκών του αντικειμένου της, έχει αναπτύξει για την προστασία των ICT υποδομών, ειδικές Πολιτικές και Διαδικασίες, επιπρόσθετα των σχετικών Πολιτικών του Ομίλου. Το Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΕΣ) της ACS, έχει αναπτυχθεί λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του περιβάλλοντος Courier και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών.

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

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

Κατά τη διάρκεια του 2017 συνεχίστηκε η ενίσχυση των μέτρων προστασίας, λόγω του πολύπλευρου κινδύνου διαδικτυακών επιθέσεων (ransomware, phishing, viruses κ.λπ.), αλλά και λόγω των αυξημένων αναγκών προστασίας των προσωπικών δεδομένων, στο πλαίσιο της συμμόρφωσης με τον νέο ευρωπαϊκό κανονισμό για την προστασία των προσωπικών

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

δεδομένων (GDPR - για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να ανατρέξετε στο Ουσιαστικό Θέμα: Προστασία Προσωπικών Δεδομένων. Συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκαν:

1. Σημαντικές ενισχύσεις των συστημάτων στο Data Center για να καλύψουν το συνεχές αυξανόμενο φορτίο λόγω των πολλών νέων πρόσθετων λειτουργιών και projects αλλά και την προβλεπόμενη συνεχή αύξηση της παραγωγής
2. Επικαιροποίηση όλων των συστημάτων ασφάλειας (firewalls κ.λπ.) και όλων των εκδόσεων των Λειτουργικών Συστημάτων

### Στόχοι ACS για το 2018-2019:

Λόγω των αυξανόμενων κινδύνων στο διαδικτυακό περιβάλλον, θα συνεχιστεί η ανάλυση αυτών των κινδύνων και η αντίστοιχη δημιουργία ισχυρότερων πολιτικών ασφαλείας. Η ACS έχει επιπροσθέτως την ευθύνη της προστασίας και ομαλής λειτουργίας των ICT συστημάτων του εκτεταμένου δικτύου αντιπροσώπων της σε όλη την Ελλάδα, πράγμα το οποίο αυξάνει την πολυπλοκότητα της προστασίας, κυρίως του δικτύου συνεργατών.

Η συμμόρφωση με τον κανονισμό GDPR στην ACS, λόγω του πολύ μεγάλου αριθμού προσωπικών δεδομένων που

Windows, ώστε να είναι πάντοτε ενημερωμένα.

3. Εγκατάσταση νέων εκδόσεων Antivirus Servers και εγκατάσταση νέων antispam filters.
4. Νέα συστήματα antivirus για ransomware και phishing με ιδιαίτερη προσοχή σε προσωπικούς υπολογιστές και Laptops που λειτουργούν και εκτός εταιρικού δικτύου.
5. Επίσης έχει ενημερωθεί το domain policy (strict policy) και ομοίως στα περιμετρικά συστήματα ασφαλείας ισχύουν νέες αυστηρότερες πολιτικές ασφαλείας.

επεξεργάζεται στα συστήματά της, επιτάσσει πολλές ενισχύσεις ασφαλείας, όπως και μεταβολές διαδικασιών για εναρμόνιση με τον κανονισμό.

Οι στόχοι για τη διετία 2018-2019 είναι:

1. Επικαιροποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας ώστε αυτό να είναι σύμφωνο με τα διεθνή πρότυπα ασφαλείας IT/Business continuity.
2. Ολοκλήρωση ενεργειών συμμόρφωσης με τον κανονισμό GDPR.

## 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 προστασίας των δεδομένων, όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα καταγραφής των συμβάντων ασφαλείας.

Κατά τη διάρκεια του 2017 δεν καταγράφηκαν συμβάντα μεσαίας και μεγάλης επίδρασης.

Η συνολική διαθεσιμότητα παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το 2016, φθάνοντας στο ποσοστό 99,995%.

Αξίζει να σημειωθεί ότι:

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

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Ο Όμιλος Quest έδινε πάντοτε ιδιαίτερη βαρύτητα και προτεραιότητα στην προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Οποιαδήποτε διαρροή ή κακή χρήση προσωπικών δεδομένων πελατών, εργαζομένων ή συνεργατών έχει αναγνωρισθεί ότι θα έπληττε σημαντικά την αξιοπιστία και τη φήμη της εταιρείας που διέπραξε το σφάλμα, αλλά και όλου του Ομίλου, με αποτέλεσμα την άμεση, αλλά και την έμμεση και μακροχρόνια απώλεια εσόδων. Παράλληλα, θα μπορούσε να επιδράσει ευρύτερα στην κοινωνία, δημιουργώντας αρνητικές επιπτώσεις για πολίτες/εταιρείες, με ταυτόχρονη μείωση της εμπιστοσύνης στα τεχνολογικά συστήματα και στην οργάνωση των Εταιρειών.

Οι Εταιρείες του Ομίλου παρακολουθούν και συμμορφώνονται με την εγχώρια και Ευρωπαϊκή νομοθεσία και τις ανεξάρτητες αρχές και προετοιμάζονται κατάλληλα, ώστε να συμμορφωθούν έγκαιρα με τις απαιτήσεις του νέου Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζονται οι Εταιρείες του Ομίλου αφορούν στους εργαζόμενούς τους, τους πελάτες τους,

τους συνεργάτες τους και τους μετόχους της μητρικής εταιρείας. Οι Εταιρείες αναθεωρούν συνεχώς τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τα προσωπικά δεδομένα που τους εμπιστεύονται τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά τις συναλλαγές μαζί τους και τις σχέσεις τους με αυτές, να προστατεύονται ολοκληρωμένα η επεξεργασία τους να γίνεται μόνο για τον σκοπό για τον οποίο συλλέγονται.



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## 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 ελέγχου. Η Διεύθυνση Ασφάλειας Πληροφοριών έχει την ευθύνη ανάπτυξης, εφαρμογής και αναθεώρησης της Πολιτικής και των αντίστοιχων διαδικασιών. Οι Πολιτικές και διαδικασίες δίνουν τις κατευθυντήριες γραμμές, τη μέθοδο εργασίας διαχείρισης προσωπικών δεδομένων και εφαρμόζονται από το σύνολο των εργαζομένων. Επίσης, γίνονται τακτικές εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις των εργαζομένων που διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα. Διενεργούνται τακτικά εσωτερικές επιθεωρήσεις για τον έλεγχο της τήρησης των Πολιτικών και διαδικασιών ασφαλείας σε εταιρικό επίπεδο.

Η προετοιμασία για τη συμμόρφωση των Εταιρειών του Ομίλου με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων της Ε.Ε. 2016/679, έχει αρχίσει από το τελευταίο τρίμηνο του 2017 και ολοκληρώνεται τον Μάιο του 2018, που θα αρχίσει η ισχύς του Κανονισμού.

Οι Εταιρείες του Ομίλου προετοιμάζονται με αναλυτικό χρονοδιάγραμμα και μεθοδολογία, με την υποστήριξη εξειδικευμένου συμβούλου. Με την ολοκλήρωση του έργου συμμόρφωσης με τον Κανονισμό, όλες οι Εταιρείες του Ομίλου θα έχουν περιορίσει σε μεγάλο βαθμό τους κινδύνους που προέρχονται από τη μη εφαρμογή του Κανονισμού.

Στο πλαίσιο της προετοιμασίας για τη συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων, προβλέπονται πολλαπλοί έλεγχοι των Δικτύων και των Συστημάτων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, ώστε να διαπιστωθεί αν απαιτούνται πρόσθετα μέτρα προστασίας των δεδομένων.

Αξίζει ιδιαίτερη αναφορά στο Data Center της Uni Systems, η οποία λόγω της φύσης της δραστηριότητάς της και της

υποδομής και υπηρεσιών που παρέχει, έχει προσαρμόσει τις Πολιτικές, διαδικασίες, οδηγίες και υποδομές, ώστε να διασφαλίζονται απόλυτα τα προσωπικά δεδομένα πελατών ή/και χρηστών των εφαρμογών που αναπτύσσει για λογαριασμό των πελατών της. Προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων όλων των Εταιρειών του Ομίλου, που αξιοποιούν το Data Center, η Εταιρεία χρησιμοποιεί μηχανισμούς προστασίας, οι οποίοι πιστοποιούνται με βάση το πρότυπο προστασίας πληροφοριών ISO 27001:2013.

Η ACS, λόγω της φύσης των εργασιών της, έχει αναπτύξει εξειδικευμένες Πολιτικές, διαδικασίες και οδηγίες, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί στην καθημερινή δραστηριότητα, διασφαλίζοντας έτσι 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.

- Αξιολόγηση κινδύνων (Risk assessment) που μπορεί να προκύψουν για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων πριν από την υλοποίηση κάθε μεγάλου έργου, ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας και να προηγηθεί η εκπαίδευση των χρηστών.

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

- Υιοθέτηση διαδικασιών, διαχείρισης εξοπλισμού και διαγραφής ηλεκτρονικών δεδομένων, καθώς και διαχείρισης περιστατικών διαρροής ηλεκτρονικών δεδομένων.

Επίσης εφαρμόζονται οι εξής ειδικές πολιτικές και διαδικασίες, για την ACS:

- Ασφάλεια μεταφορών

- Διασφάλιση και Προστασία του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών

- Ασφάλεια των ταχυδρομικών υπηρεσιών και Διασφάλιση της εχεμύθειας

- Άρση του απορρήτου των επικοινωνιών και Αποτίμηση πληροφοριακού κινδύνου

- Ασφάλεια διαχείρισης εικόνων

### Στόχος 2018

Όλες οι Εταιρείες του Ομίλου, με τον συντονισμό της Μητρικής Εταιρείας, δεσμεύονται να έχουν συμμορφωθεί πλήρως με τον νέο Κανονισμό 2016/679, για την προστασία

των προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων, μέχρι την 25η Μαΐου 2018, που αρχίζει η ισχύς του Κανονισμού.

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Σε όλες τις Εταιρείες λειτουργεί μηχανισμός καταγραφής συμβάντων παραβίασης προσωπικών δεδομένων.

Διενεργούνται τακτικές επιθεωρήσεις από τη Διεύθυνση

Ασφάλειας Πληροφοριών, ώστε να διασφαλίζεται η ορθή εφαρμογή Πολιτικών και Διαδικασιών.

Οργανώνονται περιοδικές αξιολογήσεις κινδύνου (security)

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

information risk assessment) για τη διερεύνηση νέων κινδύνων σε όλες τις περιοχές που είναι δυνατόν να επηρεάσουν τα προσωπικά δεδομένα.

Έχουν σχεδιαστεί και εφαρμόζονται κατάλληλα οργανωτικά μέτρα, με υπεύθυνο συντονιστή για τα προσωπικά δεδομένα,

### Πιστοποιήσεις

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

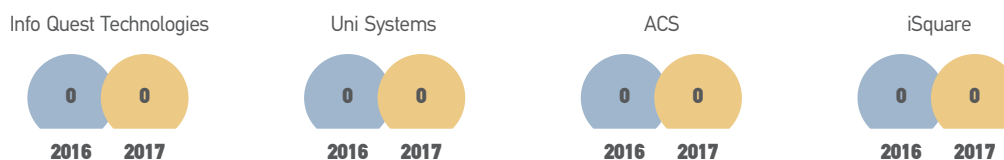
- Υπηρεσίες Cloud: Infrastructure as a Service-IaaS, Platform as a Service-PaaS και Software as a Service-SaaS.
- Υπηρεσίες Φιλοξενίας για Πληροφοριακά και

ανά Εταιρεία, που συνεργάζεται με τη Διευθύντρια Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (Data Protection Officer - DPO). Η DPO, σε συνεργασία με τις Εταιρείες και με εξωτερικούς συνεργάτες, πραγματοποιεί συνεχείς ελέγχους συμμόρφωσης με τον Κανονισμό.

Τηλεπικοινωνιακά Συστήματα και Παροχή Επاندρωμένων Χώρων Εργασίας Υψηλής Διαθεσιμότητας στο Κέντρο Δεδομένων της Εταιρείας.

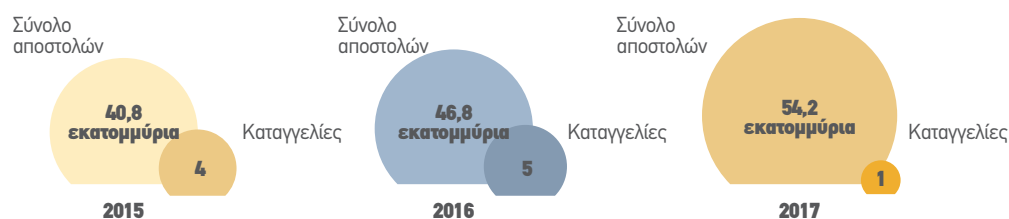
- Εξειδικευμένες Υπηρεσίες που αφορούν στο Σχεδιασμό, Εγκατάσταση, Διαχείριση και Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών.

### Αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών διαρροής ή κακής χρήσης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων



Περιλαμβάνεται το σύνολο των καταγγελιών από ρυθμιστικές αρχές, κλπ.

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



Το 2017 υπήρξε μόνο μία καταγγελία, που θεωρείται αμελητέα σε σύγκριση με το σύνολο των αποστολών, ενώ δεν πιστοποιείται η ευθύνη της ACS σε αυτήν. Σημειώνεται ότι περιλαμβάνεται το σύνολο των καταγγελιών (από ρυθμιστικές αρχές, κλπ) όπου ως παραβίαση απορρήτου θεωρήθηκε ο ανοιχτός φάκελος.

## Κανονιστική Συμμόρφωση

Για τον Όμιλο Quest η απόλυτη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία, στις εφαρμοστέες βάσει σχετικών αποφάσεων των αρμόδιων εταιρικών οργάνων πολιτικές και διαδικασίες, αποτελεί αδιαπραγμάτευτη αξία. Η Κανονιστική Συμμόρφωση δημιουργεί, επίσης, και ευρύτερες επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη των αγορών και των χωρών όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, ειδικότερα ως προς τη συνεισφορά σε ένα ισχυρό και ευνομούμενο επιχειρηματικό περιβάλλον και στην υποστήριξη ισχυρών θεσμών, που προάγουν την πρόοδο και την ανάπτυξη. Οποιαδήποτε παρέκκλιση από τις αρχές και τις ηθικές πρακτικές των Εταιρειών του Ομίλου θέτει σε κίνδυνο την καλή φήμη, την αξιοπιστία και κατ' επέκταση τα αποτελέσματα τόσο των Εταιρειών όσο και της μητρικής είναι μη αποδεκτά.

ΑΓΟΡΑ





Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Ο Όμιλος λειτουργεί με βάση την κείμενη νομοθεσία, η δε Quest Συμμετοχών (μητρική εταιρεία του Ομίλου) ως εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών εφαρμόζει την κείμενη νομοθεσία που διέπει τις εισηγμένες επιχειρήσεις και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία περί εταιρικής διακυβέρνησης και τον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης. Παράλληλα, στελέχη του Ομίλου, με τον συντονισμό της Νομικής Διεύθυνσης, συμμετέχουν σε διαβουλεύσεις, θεσμικά όργανα και φορείς, συμβάλλοντας στην

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

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Ο Όμιλος έχει θέσει ως στόχο μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στην κείμενη νομοθεσία. Αυτός ο στόχος έχει επιτευχθεί για το 2017, δεδομένου ιδίως ότι δεν υπάρχουν υποθέσεις σε εκκρεμοδικία σε βάρος των

Εταιρειών του Ομίλου και δεν έχουν επιβληθεί πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις για παραβάσεις της νομοθεσίας. Ο ίδιος στόχος παραμένει και για το 2018.



Ουσιαστικό θέμα



16 PRINCIPLES AND STANDARDS INSTITUTIONS

## Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού

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

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

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

Όπως αναφέρθηκε στο προηγούμενο θέμα, η πλήρης συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο Όμιλος, είναι δεδομένη και αδιαπραγμάτευτη. Με την ίδια φιλοσοφία και προσέγγιση, υλοποιείται σε όλες τις δραστηριότητες η μεθοδική εφαρμογή πρακτικών υπεύθυνου και υγιούς ανταγωνισμού και

καταπολέμησης της διαφθοράς και της δωροδοκίας, βασισμένων στη διαφάνεια, την ακεραιότητα και την αξιοπιστία. Οποιαδήποτε παρέκκλιση από τις αρχές και τις ηθικές πρακτικές των Εταιρειών του Ομίλου θέτει σε κίνδυνο την καλή φήμη, την αξιοπιστία και κατ' επέκταση τα αποτελέσματα τόσο των Εταιρειών όσο και της μητρικής είναι μη αποδεκτά.

## Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Εντός του 2016 καταρτίστηκε και εγκρίθηκε από τα Διοικητικά Συμβούλια των Εταιρειών του Ομίλου η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας, όπου διατυπώθηκαν οι κανόνες συμπεριφοράς, βάσει των οποίων η Διοίκηση επιθυμεί να σχεδιάζονται και να λειτουργούν όλες οι δραστηριότητες των Εταιρειών και να ακολουθούνται από τα στελέχη και το προσωπικό αυτών προς αποφυγή της διαφθοράς και της δωροδοκίας.

Η Πολιτική αυτή, με την υποστήριξη και παροχή των κατάλληλων μέσων από τις Διοικήσεις της Quest Συμμετοχών και των Εταιρειών, προωθείται σε όλο το προσωπικό και ενσωματώνεται στην καθημερινή εργασία και κουλτούρα των εργαζομένων. Περαιτέρω δε, επιδιώκεται η εφαρμογή της από όλες τις συνεργαζόμενες Εταιρείες και συνεργαζόμενους επαγγελματίες.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οικονομική επίδοση

Ενίσχυση φήμης

Στόχοι Ομίλου 2018

Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων

Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Κανονιστική Συμμόρφωση

Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας** δίνει κατευθύνσεις για τα εξής θέματα:

- Προσφορά και αποδοχή δώρων οικονομικής αξίας στο προσωπικό: Οι συναλλασσόμενοι με την Εταιρεία και τον Όμιλο δεν επιτρέπεται να προσφέρουν προσωπικά σε εργαζόμενους ή μέλη της οικογένειάς τους και αυτοί δεν επιτρέπεται να αποδέχονται ως δώρα, χρήματα ή οποιουδήποτε είδους αντικείμενα μεγάλης αξίας ή να αντλούν προσωπικά οφέλη. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να ενημερώνουν την Εταιρεία για την προσφορά προς αυτούς δώρων ή άλλων παροχών.  
- Αποδέκτης δώρων που είναι αποτέλεσμα εφαρμογής πολιτικής κινήτρων για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων είναι η κάθε Εταιρεία, η οποία έχει συμφωνήσει σχετικά με τον αντίστοιχο προμηθευτή.  
Ο επιμερισμός τέτοιων δώρων σε εργαζόμενους της κάθε

**Χρηματισμός και διαφθορά είναι έννοιες ασύμβατες με τις αρχές του Ομίλου:** Είναι αδιανόητη οποιαδήποτε καταβολή σε είδος ή χρήμα, σε πρόσωπο ή φορέα για τη διευκόλυνση ή διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων των Εταιρειών ή να δίνονται εντυπώσεις προς παράγοντες του δημοσίου που υπονοούν υπόσχεση χρηματισμού με οποιοδήποτε τρόπο. Επιπρόσθετα δεν πρέπει οι εργαζόμενοι να χρησιμοποιούν άλλους αθέμιτους τρόπους για να εξασφαλίσουν οποιοδήποτε μη αποδεκτό επιχειρηματικό πλεονέκτημα.

**Πολιτική:** Δεν επιτρέπεται η εμπλοκή των Εταιρειών σε οποιοσδήποτε κομματικές ή ιδεολογικές δραστηριότητες.  
**Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές:** Οι σχέσεις αυτές να διέπονται από εμπιστοσύνη, αμοιβαίο σεβασμό και ακεραιότητα, επιδιώκοντας μακρά συνεργασία και αμοιβαία

Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και ο τρόπος εφαρμογής της έχει παρουσιαστεί στα ανώτατα στελέχη των Εταιρειών του Ομίλου και έχει παρασχεθεί εκπαίδευση για τον τρόπο εφαρμογής και ελέγχου της εφαρμογής της. Επίσης, εντός του 2017 εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο της Quest Συμμετοχών Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων και προγραμματίζεται - εντός του 2018 η συστηματική διενέργεια Risk Assessment από τις Εταιρείες του Ομίλου για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση, μεταξύ άλλων, και των κινδύνων στις τυχόν περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία ιδίως περί προστασίας κατά της διαφθοράς και του αθέμιτου ανταγωνισμού.

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Έχει δημιουργηθεί μηχανισμός ελέγχου, με βάση τον οποίο οι εργαζόμενοι οφείλουν να καταγγέλλουν οποιοδήποτε περιστατικό, το οποίο πιστεύουν ότι αντίκειται στην Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και ενδεχομένως να αφορά σε περίπτωση διαφθοράς. Όλες οι καταγγελίες καταγράφονται και τηρείται σχετικό αρχείο. Ο καταγγέλλων, προστατεύεται έναντι οποιοδήποτε αρνητικού μέτρου σε βάρος του συνεπεία της καταγγελίας. Ωστόσο, οι Εταιρείες του Ομίλου διατηρούν το δικαίωμα να λάβουν οποιοδήποτε μέτρο κρίνουν πρόσφορο εναντίον στελέχους, εργαζόμενου ή συνεργάτη τους όταν αποδειχθεί πως συνειδητά και εσκεμμένα δυσφήμιση ή παρείχε ψευδείς πληροφορίες στην Εταιρεία ή σε τρίτους, για την παραβίαση των παραπάνω.  
Όλες οι καταγγελίες διερευνώνται από επιτροπή εξουσιοδοτημένων Διευθυντών. Η Διοίκηση κάθε Εταιρείας έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί στις αρμόδιες αρχές για

Εταιρείας γίνεται από την ίδια, με κανόνες που έχουν οριστεί εσωτερικά. Από εργαζόμενους προσωπικά μπορεί να γίνονται αποδεκτά διαφημιστικά δώρα ή είδη που τους προσφέρονται, εφόσον η αξία τους δεν είναι μεγάλη (μέχρι περίπου 100€), υπό την προϋπόθεση ότι είναι ενήμερος ο προϊστάμενός τους.  
- Για την αποδοχή διαφημιστικών δώρων μεγαλύτερης αξίας επιλαμβάνεται η Διοίκηση κάθε Εταιρείας, η οποία αποφασίζει την αποδοχή ή μη, ή εξετάζει τη δυνατότητα μετατροπής τους σε πιστωτικό τιμολόγιο.  
- Κανένας εργαζόμενος / η δεν επιτρέπεται να αποδέχεται προσκλήσεις σε κοινωνικές εκδηλώσεις ή σε οποιαδήποτε μορφής ψυχαγωγία, εκδρομές, αθλητικές ή πολιτιστικές εκδηλώσεις, ταξίδια κλπ. από πρόσωπα με τα οποία συναλλάσσεται η Εταιρεία, εφόσον η πρόσκληση αποσκοπεί στην ειδική μεταχείριση του συναλλασσομένου.

ικανοποίηση των εκατέρωθεν συμφερόντων.

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

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

**Σύγκρουση συμφερόντων:** Καταστάσεις όπου τα προσωπικά συμφέροντα εργαζόμενου, που έρχονται σε αντίθεση με τις υποχρεώσεις του για την εξυπηρέτηση των συμφερόντων της Εταιρείας ή του Ομίλου, αποφεύγονται και ελέγχονται.

περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης ή για την αναφορά ποινικά κολάσιμων πράξεων.

**Ο Όμιλος έχει θέσει ως στόχο μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας κατά της διαφθοράς και του αθέμιτου ανταγωνισμού.**

Αυτός ο στόχος έχει επιτευχθεί για το 2017, δεδομένου ότι δεν υπάρχουν σχετικές υποθέσεις σε εκκρεμοδικία συνεπεία μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία σε βάρος των Εταιρειών του Ομίλου και δεν έχουν επιβληθεί πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις για παραβάσεις της ως άνω νομοθεσίας. Επίσης, δεν υπήρξε καμία καταγγελία ή άλλη σχετική ενέργεια για κανένα από τα ως άνω θέματα ή εν εξελίξει διερεύνηση σχετικής καταγγελίας. Θεωρούμε ότι αυτή η επίτευξη είναι αποτέλεσμα της κουλτούρας, της οργάνωσης και της ηθικής προσέγγισης της Διοίκησης του Ομίλου, η οποία έχει διαχυθεί σε όλους τους εργαζόμενους. Ο ίδιος στόχος παραμένει και για το 2018.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα  
στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση  
των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

4

# ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

QUES IT  
TOGETHER

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Το Ανθρώπινο Δυναμικό έχει αναγνωρισθεί ως κύριο κεφάλαιο δημιουργίας αξίας για τον Όμιλο Quest. Μέρος της στρατηγικής και της κουλτούρας του Ομίλου αποτελεί η φροντίδα και η ανάπτυξη των εργαζομένων, η προσέλκυση και διατήρηση ικανών ανθρώπων μέσω της ορθής διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού, καθώς και η εξάλειψη πιθανών κινδύνων που μπορεί να συνδέονται με τα Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία και την Εκπαίδευση.

Οι Εταιρείες του Ομίλου Quest, με την Πολιτική Διαχείρισης Ανθρώπινου Κεφαλαίου που ακολουθούν, δίνουν ευκαιρίες σε νέους ανθρώπους, συμβάλλουν στον περιορισμό της διαρροής πνευματικού κεφαλαίου, στη μείωση της ανεργίας και στη διάδοση τεχνογνωσίας στην εγχώρια αγορά. Αξίζει να σημειωθεί ότι πολλά από τα στελέχη της Ελληνικής αγοράς Πληροφορικής, έχουν υπάρξει εργαζόμενοι των εταιρειών του Ομίλου Quest και έχουν εξελιχθεί στους κόλπους τους. Η παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους, εργαζομένους και υποψηφίους, αποτελεί ουσιαστική προτεραιότητα. Ο Όμιλος έχει θεσπίσει πολιτικές Εργασιακών Σχέσεων, Προσλήψεων, Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης και Διαχείρισης Απόδοσης και αναπτύσσει πολιτικές Ταλέντων και Διαδοχής καθώς και Πολιτική Αμοιβών και Παροχών, δημιουργώντας ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, που προάγει τη διαφάνεια. Οι ατομικές συμβάσεις υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις των συλλογικών συμβάσεων.

Παράλληλα, όπως αναφέρεται και παρακάτω, ο Όμιλος ασπάζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, οι οποίες περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων Αρχές για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Εργασία, σχετικά με θέματα που αφορούν σε Υγεία και Ασφάλεια, Ίσες Ευκαιρίες και Αποφυγή Διακρίσεων, Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι, Καταναγκαστική

Εργασία, Παιδική Εργασία, Ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Σε καμία περίπτωση δεν υφίσταται στον Όμιλο Quest διάκριση με κριτήρια το θρήσκευμα, την εθνικότητα ή άλλα που δεν σχετίζονται με τις δυνατότητες των υποψηφίων ή την απόδοση των εργαζομένων. Υποστηρίζεται πλήρως και με απόλυτη συνέπεια η αρχή του σεβασμού και της ίσης μεταχείρισης όλων των εργαζομένων, ανεξαρτήτως φύλου και θέσης στο οργανόγραμμα. Ενθαρρύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη των γυναικών, με την παροχή ίσων ευκαιριών σε θέματα αμοιβής και επαγγελματικής ανέλιξης.

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

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

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

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Ουσιαστικό θέμα



## Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Ο Όμιλος Quest λειτουργεί ως ενεργό κύτταρο της κοινωνίας, υποστηρίζοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη και το σεβασμό στον άνθρωπο και στα δικαιώματά του ως εργαζόμενου, ως πολίτη και ως μέλους του κοινωνικού συνόλου. Καθώς το Ανθρώπινο Δυναμικό έχει αναγνωρισθεί ως κύριο κεφάλαιο του Ομίλου στη δημιουργία αξίας, οι βασικές αυτές αρχές είναι θεμελιώδεις, καθώς η εξέλιξη και η πρόοδος του Ομίλου είναι αλληλένδετες με την εξέλιξη και την πρόοδο του ανθρώπινου δυναμικού του. Για τον σκοπό αυτό, θεωρεί πολύ σημαντικό να προάγει την κουλτούρα σεβασμού των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η ισότητα των φύλων, η εξάλειψη οποιασδήποτε ανισότητας, διάκρισης ή διαφθοράς, η απόλυτη διαφάνεια και δικαιοσύνη και η δημιουργία ποιοτικών θέσεων εργασίας αποτελούν

προτεραιότητα και συνεχή επιδίωξη για τον Όμιλο.

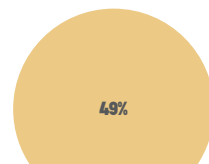
Ο Όμιλος ασπάζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ, που περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων Αρχές για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Εργασία, σχετικά με θέματα που αφορούν σε: Υγεία και Ασφάλεια, Ίσες Ευκαιρίες και Αποφυγή Διακρίσεων, Ελευθερία του Συνεταιριζέσθαι, Καταναγκαστική Εργασία, Παιδική Εργασία καθώς και ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, ενώ επιδιώκει τη συστηματική πληροφόρηση και την έγκαιρη προειδοποίηση των Εργαζομένων, σε θέματα σημαντικών αλλαγών και έχει ενσωματώσει τις αρχές αυτές στις Πολιτικές του. Ταυτόχρονα, με τη διαχείριση των επιδράσεων που σχετίζονται με αυτό το ουσιαστικό θέμα συνεισφέρει στον 5ο, 8ο και 10ο στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ.

## Απασχόληση

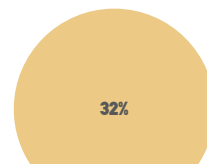
Όπως αναλύθηκε στις προηγούμενες ενότητες, ο Όμιλος δραστηριοποιείται κυρίως στην Ελλάδα, διατηρώντας σταθερές και αυξανόμενες τις θέσεις εργασίας στη χώρα. Παρέχονται ευκαιρίες σε νέους ανθρώπους, ιδιαίτερα στον πολύ επίκαιρο και απαιτητικό χώρο της τεχνολογίας. Παράλληλα, η ανάπτυξη στο εξωτερικό δίνει την ευκαιρία στους εργαζόμενους να

αποκτήσουν εμπειρίες σε ένα περισσότερο διεθνοποιημένο περιβάλλον και να συνεργαστούν με ανθρώπους από διαφορετικές χώρες, κουλτούρες και τομείς δεξιοτήτων. Ο Όμιλος απασχολεί υψηλής κατάρτισης Ανθρώπινο Δυναμικό, δίνοντας ευκαιρίες σε πολλούς νέους επιστήμονες.

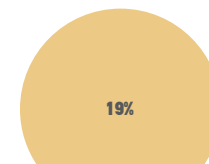
### Επίπεδο Σπουδών



Μέση / Μεταλυκειακή Εκπαίδευση



Ανώτερη / Ανώτατη Εκπαίδευση



Μεταπτυχιακή Εκπαίδευση

Συμπεριλαμβάνονται εργαζόμενοι με εξαρτημένη σχέση εργασίας (Σύνολο 1329 εργαζόμενοι για τις εταιρείες που συμμετέχουν στην Έκθεση).

Αξίζει να σημειωθεί ότι για τις Εταιρείες Τεχνολογίας που συμμετέχουν στην Έκθεση - Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare - που απασχολούν το 65% των εργαζομένων, το 67% των εργαζομένων τους είναι απόφοιτοι ανώτερης/ανώτατης εκπαίδευσης, ενώ το 26% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών.

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

Όπως αναλύεται στην ενότητα Κοινωνία, κύριος πυλώνας έκφρασης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τον Όμιλο είναι το εκκολλητήριο νέων επιχειρήσεων IQbility. Στα 5 χρόνια λειτουργίας του, το IQbility έχει δημιουργήσει 100 πολύ εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην χώρα. Έτσι παράλληλα με την πρόωθηση της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας,

ενισχύεται σημαντικά και η απασχόληση. Σημαντικός επίσης πυλώνας εστίασης για τον Όμιλο, είναι η ανάληψη δράσεων και πρωτοβουλιών με στόχο την αναβάθμιση της εκπαιδευτικής διαδικασίας, αναφορικά με την αξιοποίηση της τεχνολογίας και την εξοικείωση των μαθητών με ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες (html, ανάπτυξη κώδικα κ.λπ.), στοιχείο απαραίτητο για το σύγχρονο και μελλοντικό εργαζόμενο. Σημαντική επίσης πρωτοβουλία είναι η διασύνδεση των εταιρειών με επιλεγμένα Πανεπιστήμια και εκπαιδευτικά Ιδρύματα, όπως για παράδειγμα το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και η ενίσχυση της συνεργασίας ανάμεσα στην Ακαδημαϊκή και την Επιχειρηματική Κοινότητα, καθώς και η συμμετοχή σε Ημέρες Καριέρας, για την καθοδήγηση σπουδαστών και ενδιαφερομένων. Επίσης παρέχονται ευκαιρίες σε σπουδαστές για Πρακτική άσκηση, στο πλαίσιο των σπουδών τους.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα  
στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση  
των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Μέρος της στρατηγικής και της κουλτούρας του Ομίλου αποτελεί η προσέλκυση, η διατήρηση και η ανάπτυξη ικανών ανθρώπων. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της ορθής διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού, βάσει ενός συνόλου σχετικών Πολιτικών και Διαδικασιών, που διασφαλίζουν την εξάλειψη πιθανών κινδύνων που μπορεί να συνδέονται με τα ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία, την εκπαίδευση, την ανάπτυξη εργαζομένων, καθώς και την επικοινωνία εργαζομένων και Διοίκησης. Οι Πολιτικές και οι Αρχές αυτές περιγράφονται στην

ενότητα «Εταιρική Διακυβέρνηση».

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

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

## Ίσες Ευκαιρίες και Αποφυγή Διακρίσεων

Βάσει της Πολιτικής Ανθρώπινων Δικαιωμάτων που έχει θεσπίσει, ο Όμιλος διασφαλίζει την ισότητα των φύλων και την παροχή ίσων ευκαιριών προς όλους. Σε καμία περίπτωση δεν υφίσταται οποιαδήποτε διάκριση, υποστηρίζεται πλήρως η αρχή του σεβασμού, ενθαρρύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη γυναικών, παρέχοντας ίσες ευκαιρίες σε θέματα αμοιβής και επαγγελματικής ανέλιξης. Επιπρόσθετα, διασφαλίζεται η πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή καθώς και οι ισότιμες ευκαιρίες ανάληψης ηγετικού ρόλου των γυναικών σε όλα τα επίπεδα διαδικασιών λήψης αποφάσεων.

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει, επίσης, Πολιτικές Εργασιακών Σχέσεων, Προσλήψεων, Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης, Διαχείρισης Απόδοσης, καθώς και Πολιτική Παροχών, ενώ από το 2017 εφαρμόζει τις Πολιτικές Διαχείρισης Ταλέντων και Διαδοχής, δημιουργώντας ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο λειτουργίας που προάγει τη δικαιοσύνη για όλους τους εργαζομένους, καθώς και την ισότητα και τη διαφάνεια. Παράλληλα, υιοθετεί Πολιτικές Ηθικής και Δεοντολογίας, καθώς και Αντιμετώπισης Απάτης, με σκοπό την αντιμετώπιση και εξάλειψη κάθε μορφής διαφθοράς και δωροδοκίας αναπτύσσοντας αποτελεσματικές, αξιόπιστες και διαφανείς διαδικασίες σε όλα τα επίπεδα.

Το 2017, ο Όμιλος εξέδωσε Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών, ο οποίος συμπεριλαμβάνει τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε., επιδιώκοντας να κάνει ακόμη πιο σαφείς τις θέσεις του, σχετικά με το σεβασμό και την εφαρμογή των ανθρώπινων δικαιωμάτων στη σφαίρα επιρροής

του και ειδικότερα στους επιχειρηματικούς συνεργάτες και προμηθευτές του. Ο Κώδικας είναι αναρτημένος σε όλες τις ιστοσελίδες των Εταιρειών του Ομίλου και έχει κοινοποιηθεί ηλεκτρονικά στους μεγαλύτερους Προμηθευτές. Με σκοπό βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη του, ο Όμιλος εξασφαλίζει ότι οι εργασιακές συνθήκες επιτρέπουν στο Ανθρώπινο Δυναμικό να έχει ποιοτικές θέσεις εργασίας, οι οποίες κατ' επέκταση τονώνουν την οικονομία. Η δημιουργία ευκαιριών απασχόλησης και οι υψηλού επιπέδου συνθήκες εργασίας είναι προτεραιότητα για τον Όμιλο, που υιοθετεί και εφαρμόζει καινοτομίες, καθώς και τεχνολογικές αναβαθμίσεις, στρέφοντας την προσοχή σε τομείς υψηλής προστιθέμενης αξίας, βάσει των πολιτικών Καινοτομίας και Business Development.

Το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου έχει υιοθετήσει πολλαπλές δράσεις με στόχο την εξασφάλιση ίσων ευκαιριών και την αποφυγή διακρίσεων. Η καλλιέργεια κουλτούρας παροχής ίσων ευκαιριών και εξέλιξης, μέσα σε ένα περιβάλλον που προάγει την ενεργή συμμετοχή του εργαζομένου αποτελεί βασική προτεραιότητα. Παράλληλα, η υιοθέτηση συστήματος Grading / διαβάθμισης, σύμφωνα με το οποίο καταγράφονται και αξιολογούνται οι απαιτήσεις των ρόλων, με σκοπό την υποστήριξη και καθοδήγηση των εργαζομένων ανά grade/βαθμίδα, καθώς και η ισότιμη αντιμετώπιση των εργαζομένων σύμφωνα με τα επίπεδα διαβάθμισης, συμβάλλουν στη διαφάνεια, την ενημέρωση και την πληρέστερη κατανόηση των αναγκών των εργαζομένων.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα  
στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση  
των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

### Ελευθερία του Συνεταιρίζεσθαι

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

### Καταναγκαστική Εργασία

Δεν υπάρχει ανοχή σε καμία μορφή καταναγκαστικής εργασίας στον Όμιλο, ούτε έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων εργαζομένων του Ομίλου κάποιο παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με οποιοδήποτε θέμα καταναγκαστικής εργασίας, τόσο στις Εταιρείες του Ομίλου, όσο και στους προμηθευτές με τους οποίους συνεργάζεται ο Όμιλος.

### Παιδική Εργασία

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

### Ισορροπία μεταξύ Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

Ο Όμιλος προτρέπει συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν την ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή και για τον σκοπό αυτό οργανώνει διάφορες δράσεις που περιλαμβάνουν κίνητρα για άθληση, όπως η ομάδα Basket και η ομάδα δρομέων.

Ο Όμιλος προτρέπει συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν την ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή και για τον σκοπό αυτό οργανώνει διάφορες δράσεις που περιλαμβάνουν κίνητρα για άθληση, όπως η ομάδα Basket και η ομάδα δρομέων.

### Συστήματα Παρακολούθησης

Δεν έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων (Intranet, HR) εργαζομένων του Ομίλου κάποιο παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με οποιοδήποτε από τα παραπάνω θέματα. Δεν έχουν γίνει αντιληπτά περιστατικά σοβαρών επιπτώσεων για τα ανθρώπινα δικαιώματα, που απορρέουν από τις δραστηριότητες ή τις αποφάσεις του Ομίλου ή των κυριότερων προμηθευτών του, οι οποίοι στην πλειονότητά τους είναι οργανισμοί, κορυφαίοι στον τομέα τους και διεθνούς εμβέλειας.

Κατά την απολογιστική περίοδο δεν παρατηρήθηκε ούτε δηλώθηκε κάποιο περιστατικό Διάκρισης.

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

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

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Συμμετοχή και σύνθεση των Οργάνων Διοίκησης του Ομίλου

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

Επιτροπές Δ.Σ. Quest Συμμετοχών	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Επιτροπή Ελέγχου	100%	-	-	-	100%
Επιτροπή Υποψηφιοτήτων	100%	-	-	-	100%
Επιτροπή Αμοιβών	100%	-	-	-	100%
Επιτροπή ΕΚΕ	67%	33%	-	33%	67%
Εκτελεστική Επιτροπή	75%	25%	-	25%	75%

### Σύνθεση των εργασιακών βαθμίδων

Εταιρείες	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
<b>Quest Συμμετοχών ΑΕ</b>	87%	13%	12%	38%	50%
BOD	89%	11%	-	11%	89%
CEO	100%	-	-	100%	-
Director	-	-	-	-	-
Manager	100%	-	-	100%	-
Supervisor	-	-	-	-	-
Staff	50%	50%	50%	50%	-
<b>Info Quest Technologies ΑΕΒΕ</b>	67%	33%	17%	72%	11%
BOD	100%	-	-	-	100%
CEO	100%	-	-	-	100%
Director	100%	-	-	33%	67%
Manager	78%	22%	-	70%	30%
Supervisor	87%	13%	4%	71%	25%
Staff	63%	37%	21%	73%	6%
<b>Uni Systems ΑΕ</b>	70%	30%	6%	75%	19%
BOD	80%	20%	-	20%	80%
CEO	100%	-	-	-	100%
Director	87%	13%	-	25%	75%
Manager	86%	14%	-	48%	52%
Supervisor	71%	29%	-	73%	27%
Staff	68%	32%	7%	80%	13%



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Σύνθεση των εργασιακών βαθμίδων

Εταιρείες	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
<b>ACSTAXYΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΕ</b>	74%	26%	7%	67%	26%
BOD	80%	20%	-	20%	80%
CEO	100%	-	-	100%	-
Director	75%	25%	-	25%	75%
Manager	64%	36%	-	55%	45%
Supervisor	72%	28%	-	67%	33%
Staff	75%	25%	8%	68%	24%
<b>iSquare AE</b>	57%	43%	24%	65%	11%
BOD	100%	-	-	40%	60%
CEO	100%	-	-	100%	-
Director	50%	50%	-	-	100%
Manager	60%	40%	-	100%	-
Supervisor	-	-	-	-	-
Staff	55%	45%	31%	62%	7%
<b>Σύνολα</b>	71%	29%	9%	71%	20%

### Σύνθεση των εργασιακών λειτουργιών

Εταιρείες	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
<b>Quest Συμμετοχών ΑΕ</b>	87%	13%	12%	38%	50%
ΔΙΟΙΚΗΣΗ	100%	-	-	20%	80%
ΕΜΠΟΡΙΚΟ	-	-	-	-	-
ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	67%	33%	33%	67%	-
ΤΕΧΝΙΚΟ	-	-	-	-	-
OPERATIONS	-	-	-	-	-
<b>Info Quest Technologies ΑΕΒΕ</b>	67%	33%	17%	72%	11%
ΔΙΟΙΚΗΣΗ	100%	-	-	50%	50%
ΕΜΠΟΡΙΚΟ	52%	48%	24%	68%	8%
ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	58%	42%	8%	68%	24%
ΤΕΧΝΙΚΟ	93%	7%	10%	90%	-
OPERATIONS	76%	24%	22%	73%	5%
<b>Unl Systems ΑΕ</b>	70%	30%	6%	75%	19%
ΔΙΟΙΚΗΣΗ	91%	9%	-	18%	82%
ΕΜΠΟΡΙΚΟ	53%	47%	13%	60%	27%
ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	37%	63%	8%	65%	27%
ΤΕΧΝΙΚΟ	95%	5%	-	81%	19%
OPERATIONS	67%	33%	6%	79%	15%

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Σύνθεση των εργασιακών λειτουργιών

Εταιρείες	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
<b>ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΕ</b>	74%	26%	7%	67%	26%
ΔΙΟΙΚΗΣΗ	75%	25%	-	25%	75%
ΕΜΠΟΡΙΚΟ	43%	57%	5%	73%	22%
ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	52%	48%	4%	72%	24%
ΤΕΧΝΙΚΟ	100%	-	-	25%	75%
OPERATIONS	91%	9%	10%	65%	25%
<b>iSquare AE</b>	57%	43%	24%	65%	11%
ΔΙΟΙΚΗΣΗ	50%	50%	-	50%	50%
ΕΜΠΟΡΙΚΟ	53%	47%	41%	59%	-
ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	59%	41%	12%	71%	18%
ΤΕΧΝΙΚΟ	-	-	-	-	-

\*Σημείωση: Στο ανωτέρω report δε συμπεριλαμβάνονται τα 10 μη εκτελεστικά μέλη του Δ.Σ.

### Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού 2017

Το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου το Δεκέμβριο 2017 ανήλθε σε 1.577 εργαζόμενους. Ο Όμιλος δημιούργησε συνολικά 71 νέες θέσεις εργασίας στη διάρκεια της απολογιστικής περιόδου. Ο αριθμός των νέων προσλήψεων για το σύνολο του Ομίλου κατά το 2017 ανήλθε σε 233 εργαζόμενους και το employee turnover ήταν 5% (το employee turnover υπολογίζεται ως ο λόγος των οικειοθελών αποχωρήσεων προς τον μέσο όρο του αριθμού των εργαζομένων).

Στους πίνακες που ακολουθούν τα στοιχεία αφορούν μόνο στις εταιρείες που συμμετέχουν στην Έκθεση οι οποίες απασχολούν 1.434 εργαζόμενους. Σημειώνεται ότι οι 1329 εργαζόμενοι έχουν εξαρτημένη σχέση εργασίας με τις εταιρείες, ενώ 105 εποπτευόμενοι εργαζόμενοι δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό, για λογαριασμό της εταιρείας Uni Systems.

### Ανθρώπινο Δυναμικό ανά φύλο<sup>1</sup>



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

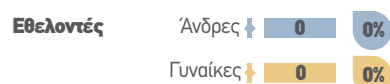
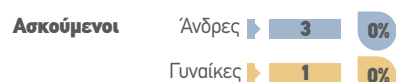
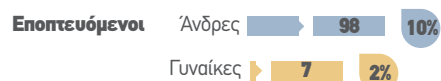
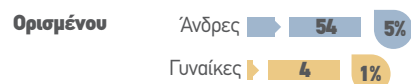


ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

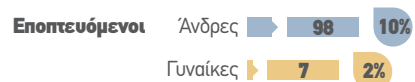
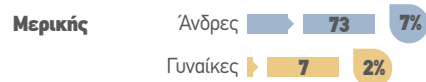


ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Αθρόπινο Δυναμικό ανά σύμβαση εργασίας και φύλο<sup>1</sup>



### Μόνιμοι εργαζόμενοι ανά τύπο απασχόλησης και φύλο<sup>1</sup>



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

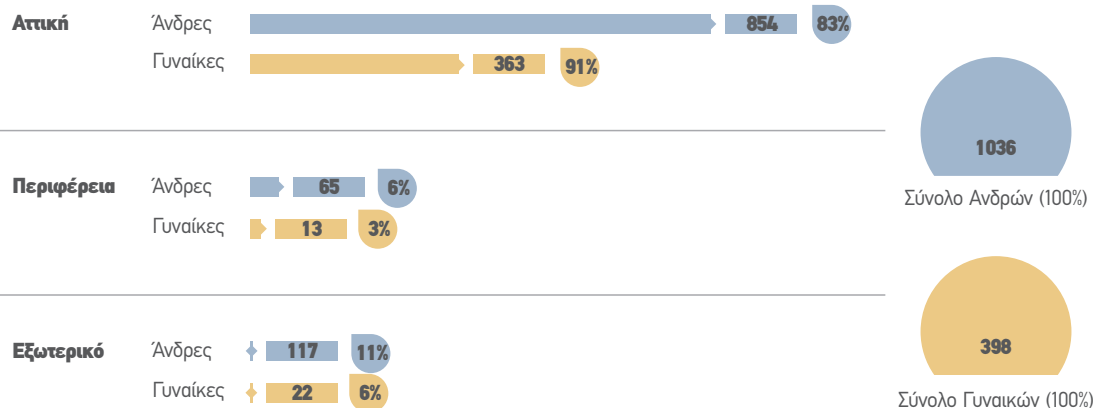


ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Ανθρώπινο δυναμικό ανά περιοχή<sup>1</sup>



### Σημειώσεις:

1. Τα στοιχεία των Πινάκων αναφέρονται μόνο στις εταιρείες του Ομίλου που συμμετέχουν στην Έκθεση.
2. Τα στοιχεία περιλαμβάνουν και 105 εποπτευόμενους εργαζόμενους.
3. Τα στοιχεία δεν είναι απόλυτα συγκρίσιμα με αυτά που αναφέρονταν στον περυσινό απολογισμό, καθώς το 2016 δεν είχαν συμπεριληφθεί στοιχεία για 81 εποπτευόμενους εργαζομένους στις δραστηριότητες του Βελγίου.
4. Δεν υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις στους αριθμούς των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της απολογιστικής περιόδου.
5. Στις εταιρείες του Ομίλου Quest υπογράφονται Ατομικές Συμβάσεις Εργασίας. Επιπλέον στην ACS ισχύει και Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας. Η Σύμβαση αυτή αφορά περίπου στο 29% του συνόλου των υπάλληλων του Ομίλου.

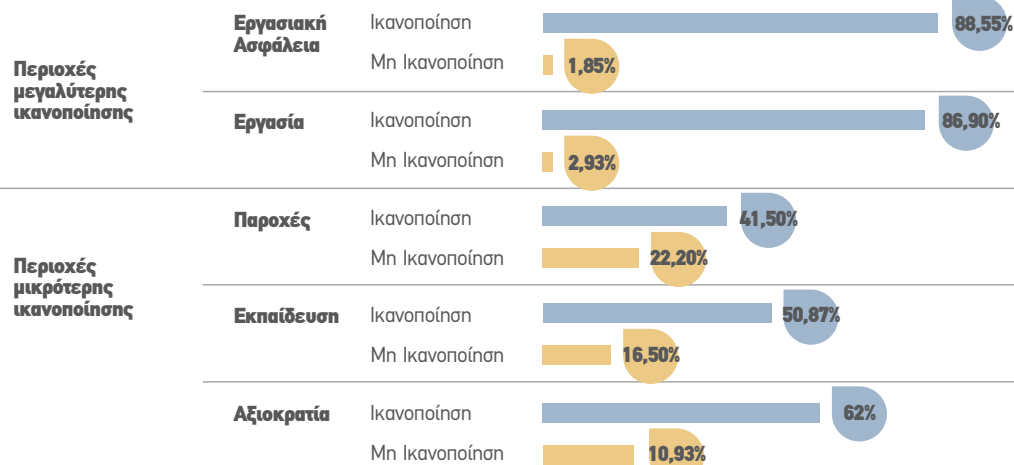
## Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

Στον Όμιλο Quest πραγματοποιείται κάθε δύο χρόνια ηλεκτρονική Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού, με τη μέθοδο του δομημένου ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα της έρευνας, αποτελούν ιδιαίτερα σημαντική πηγή γνώσης για τον Οργανισμό και έναυσμα για περαιτέρω δράσεις βελτίωσης και ανανέωσης.

Η τελευταία έρευνα διεξήχθη στα τέλη του 2016 και τα αποτελέσματά της αξιολογήθηκαν το 2017. Συμμετείχε σε αυτή το 71% του συνόλου των εργαζομένων στον Όμιλο Quest και αξίζει να σημειωθεί το υψηλό ποσοστό ικανοποίησης και

εμπιστοσύνης που καταγράφεται, καθώς και τα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης που σημειώθηκαν στα θέματα Εργασιακής Ασφάλειας/Εργασίας. Επιπλέον, τα θέματα Αξιοκρατίας, Διοικητικού Ελέγχου και Εσωτερικής Επικοινωνίας αξιολογήθηκαν ως πολύ ουσιαστικά από τη Διοίκηση και εξετάζονται περαιτέρω ως προς την ανάληψη δράσεων για τη βελτίωσή τους. Ο Όμιλος θέτει ως στόχο τη συνεχή βελτίωση των δεικτών επίδοσής του.

## Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Ουσιαστικό θέμα



## Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Στον Όμιλο Quest η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων αποτελούν κύρια προτεραιότητα. Οι εργαζόμενοι, είναι περισσότερο ικανοποιημένοι και αποδίδουν το μέγιστο των δυνατοτήτων τους όταν εργάζονται σε ένα αξιοπρεπές, φιλικό, ευχάριστο και προστατευμένο από κινδύνους περιβάλλον, μέσα στο οποίο μπορούν να αναπτύξουν τη δημιουργικότητα και την επιχειρηματικότητά τους. Αυτό αποτελεί και πεποίθηση της Διοίκησης του Ομίλου και των θυγατρικών Εταιρειών.

Παράλληλα, αποτελεί συνεχή στόχο και επιδίωξη η δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που παροτρύνει για προσωπική βελτίωση και ανάπτυξη, που παρέχει προοπτικές εξέλιξης και καλλιεργεί συνολικά την επιδίωξη καλύτερης ποιότητας ζωής. Με βάση το παραπάνω πλαίσιο, στον Όμιλο Quest λαμβάνονται όλα τα μέτρα και οι πρωτοβουλίες, για να εξασφαλιζεται το κατάλληλο περιβάλλον εργασίας, που προστατεύει την υγεία και την ποιότητα ζωής των εργαζομένων. Τα μέτρα και οι δράσεις που λαμβάνονται έχουν στόχο να προστατεύσουν τους εργαζόμενους από ατυχήματα,

τραυματισμούς, εργασιακές ασθένειες, φυσικά ή άλλα φαινόμενα όπως σεισμοί, τρομοκρατικά συστήματα κ.λπ., δημιουργούν ευχάριστους χώρους εργασίας με τις κατάλληλες συνθήκες υγιεινής και προτρέπουν σε δράσεις που βελτιώνουν συνολικά την καθημερινότητα.

Ο Όμιλος, μέσω της διαχείρισης του ουσιαστικού θέματος Υγεία και Ασφάλεια των εργαζομένων, συνεισφέρει στον 8ο Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ και είναι σε συμφωνία με τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ.

## Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Οι γενικές κατευθύνσεις για τη διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων περιγράφονται αναλυτικά στην Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας Προσωπικού, καθώς και στην Πολιτική Φυσικής Ασφάλειας που έχει θεσπίσει ο Όμιλος και υποθετούν όλες οι εταιρείες του.

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

- **Συνεχείς αναβαθμίσεις και συντηρήσεις εργασιακών χώρων.**
- **Κατάλληλες συνθήκες εργασίας και εξοπλισμό προστασίας.**
- **Σχολαστική καθαριότητα.**
- **Κατάλληλο φωτισμό και κλιματισμό σε όλους τους χώρους.**
- **Ιατρική παρακολούθηση όλων των εργαζομένων, με εφαρμογή του θεσμού του Ιατρού εργασίας.**
- **Πρόγραμμα πρόσθετης Ιατροφαρμακευτικής περιθάλψης για όλους τους εργαζόμενους**
- **Πρόγραμμα check Up στους Directors του Ομίλου**
- **Προστασία των εγκαταστάσεων από κάθε κίνδυνο, με φυλάξεις και εξοπλισμό προστασίας.**
- **Συνεχείς εκπαιδεύσεις και ενημερώσεις του ανθρώπινου δυναμικού για θέματα ασφάλειας και υγείας.**
- **Ασκήσεις ετοιμότητας για την αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.**
- **Ανάπτυξη προγραμμάτων, όπως η Εθελοντική Αιμοδοσία/Τράπεζα Αίματος, αθλητικές ομάδες, δημιουργία ειδικών χώρων (εστιατόρια/χώροι ανάπαυσης (Meta-Office)/γυμναστήριο.**

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Κατά τη διάρκεια του 2017 συνεχίστηκε η αισθητική και λειτουργική αναβάθμιση των κτηριακών εγκαταστάσεων του Ομίλου, ώστε η εργασία να γίνεται πιο ευχάριστα και παραγωγικά.

Πιο συγκεκριμένα, συνεχίστηκε η ανακαίνιση του κτηρίου επί της οδού Αλ. Πάντου 25 στην Καλλιθέα, όπου 800m<sup>2</sup> επιπλέον χώρων εργασίας (γραφείων) ανακαινίστηκαν πλήρως. Σύγχρονα υλικά, πιο εργονομικές θέσεις εργασίας, καλύτερος φωτισμός

(και ποιοτικά και ως προς την κατανάλωση ρεύματος-LED) και κλιματισμός, βελτίωσαν το περιβάλλον εργασίας για μεγάλο αριθμό εργαζομένων.

Επαναλήφθηκε η εκπαίδευση των ομάδων πυρασφάλειας σε όλα τα κτήρια, για την πρόληψη και αντιμετώπιση φωτιάς και την ασφαλή εκκένωση των κτηρίων.

Πραγματοποιήθηκαν ασκήσεις ετοιμότητας και εκκένωσης κτηρίων, όπως γίνεται κάθε χρόνο.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα  
στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση  
των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Την τελευταία τριετία, έχουν γίνει εκπαιδεύσεις Α' Βοηθειών, ενώ σε ένα κτηριακό συγκρότημα έχουν οργανωθεί ομάδες Α' Βοηθειών. Με έναρξη το 2018 και ολοκλήρωση το 2019, η πρακτική αυτή θα επεκταθεί σε όλα τα κτήρια του Ομίλου. Ακολουθούνται με ακρίβεια οι οδηγίες του Τεχνικού Ασφαλείας των Εταιρειών και λαμβάνονται όλα τα υποδεικνυόμενα προληπτικά μέτρα. Ανανεώθηκε το πρόγραμμα Ομαδικής ασφάλειας των εργαζομένων, παρέχοντας σημαντικό βοήθημα για τους εργαζομένους και τις οικογένειές τους, όποτε το χρειάστηκαν. Πραγματοποιήθηκε, όπως κάθε χρόνο, με κεντρικό συντονισμό, εθελοντική αιμοδοσία για την ενίσχυση της Τράπεζας Αίματος

## Οικειοθελείς παροχές

Ο Όμιλος προτρέπει συστηματικά τους εργαζόμενους να διατηρούν ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή. Στη διάρκεια της χρονιάς πραγματοποιήθηκαν κοινωνικές και αθλητικές δράσεις για την ευεξία, την ανάδειξη της σημασίας της ισορροπία στην

του Ομίλου, αλλά και την ευρύτερη ενίσχυση της σημασίας της εθελοντικής αιμοδοσίας.

Οι Εταιρείες έχουν επιτύχει πολύ καλά αποτελέσματα όσον αφορά στην αποφυγή ατυχημάτων, με ένα οργανωμένο σύστημα κανόνων για την καταχώρηση και την κοινοποίηση των ατυχημάτων κατά τύπο, καταγράφοντας για την αναφερόμενη περίοδο μόνο 6 περιστατικά τραυματισμών, στην Info Quest Technologies (Ρέντης), τα οποία δεν ήταν σοβαρά και δεν οδήγησαν σε χαμένες ημέρες εργασίας. Επίσης, δεν έχουν αναφερθεί και δεν έχουν καταγραφεί περιστατικά εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών.

## 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 2017 αυξήθηκαν οι επιτυχίες της. Η εταιρεία προτρέπει τους

προσωπική και επαγγελματική (Lifetime balance), αλλά και παρότρυνσης προς έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. Υποστηρίζοντας σταθερά τον αθλητικό τρόπο ζωής των εργαζομένων, οι εταιρείες του Ομίλου προσφέρουν ευκαιρίες άθλησης και αποφόρτισης από το εργασιακό στρες.

## 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

εργαζομένων της να συμμετέχουν στην ομάδα και στηρίζει την προσπάθειά τους, καλύπτοντας πλήρως τα έξοδα που αφορούν στη συμμετοχή.

τους και αθλητική εμφάνιση. Επιπλέον, οι εταιρείες στήριξαν ηθικά τους δρομείς, προσφέροντας υπηρεσίες ταχυμεταφορών στον οργανισμό «Το Χαμόγελο του Παιδιού» για κάθε συμμετοχή αθλητή.

## Γυμναστήριο σε κτήριο του Ομίλου

Τα τελευταία τέσσερα χρόνια, ο Όμιλος παρέχει στους εργαζόμενους γυμναστήριο σε κεντρικό κτήριο του Ομίλου,

έτσι ώστε να είναι εύκολο για τους εργαζομένους να αθλούνται πριν ή μετά την εργασία τους.

## Προγράμματα Γυμναστικής & Pilates

Σε έταιρο κεντρικό κτήριο του Ομίλου, οργανώνονται κάθε χρόνο εβδομαδιαία μαθήματα γυμναστικής/χορού με επαγγελματία εισηγητή και δωρεάν συμμετοχή των

εργαζομένων. Αξίζει να σημειωθεί ότι η επιλογή του είδους της άσκησης (παραδοσιακοί χοροί, Zumba, pilates, κ.λπ.) γίνεται από τους ίδιους τους εργαζόμενους με ψηφοφορία.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Δείκτης χαμένων ημερών εργασίας\* (LDR)

Εταιρεία	Περιοχή	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	
ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΕ	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	913	306	<b>1.219</b>
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	449.745	187.506	<b>637.251</b>
		Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	406	326	<b>383</b>
	ΕΛΛΑΔΑ (ΘΕΣΣ/ΚΗ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	268	56	<b>324</b>
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	105.184	13.036	<b>118.220</b>
		Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	510	859	<b>548</b>
Info Quest Technologies ΑΕΒΕ	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	349	205	<b>554</b>
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	303.126	131.082	<b>434.208</b>
		Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	230	313	<b>255</b>
	ΕΛΛΑΔΑ (ΘΕΣΣ/ΚΗ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	17	14	<b>31</b>
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	9.120	7.464	<b>16.584</b>
		Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	373	375	<b>374</b>
iSquare ΑΕ	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	10	22	<b>32</b>
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	28.362	28.484	<b>56.846</b>
		Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	71	154	<b>113</b>
Quest Συμμετοχών ΑΕ	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	0	0	<b>0</b>
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	12.084	2.584	<b>14.668</b>
		Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	0	0	<b>0</b>
	ΕΛΛΑΔΑ (ΑΤΤΙΚΗ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	801	310	<b>1.111</b>
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	677.510	241.720	<b>919.230</b>
		Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	236	256	<b>242</b>
Uni Systems ΑΕ	ΕΛΛΑΔΑ (ΘΕΣΣ/ΚΗ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	0	0	<b>0</b>
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	608	0	<b>608</b>
		Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	0	0	<b>0</b>
	ΡΟΥΜΑΝΙΑ (ΒΟΥΚΟΥΡΕΣΤΙ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	0	0	<b>0</b>
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	1.824	2.432	<b>4.256</b>
		Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	0	0	<b>0</b>
ΒΕΛΓΙΟ (ΒΡΥΞΕΛΛΕΣ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	0	0	<b>0</b>	
	Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	8.512	16.264	<b>24.776</b>	
	Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	0	0	<b>0</b>	
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ (ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ)	Συνολικός αριθμός χαμένων ημερών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ημέρες Ασθενείας)	0	0	<b>0</b>	
	Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο # (Ετήσιες Ημέρες Εργασίας)	18.088	760	<b>18.848</b>	
	Ποσοστό χαμένων ημερών εργασίας (LDR)	0	0	<b>0</b>	

\*Δείκτης απολεσθέντων ημερών εργασίας ανά 200.000 ώρες εργασίας (LDR)

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων

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

Η ολοκληρωμένη προσέγγιση του Ομίλου στην ανάπτυξη των εργαζομένων - και με δεδομένη τη φύση των δραστηριοτήτων του Ομίλου, που σε πολύ μεγάλο βαθμό είναι εντάσεις εργασίας (τομέας δραστηριοποίησης) και ποιότητας Ανθρώπινου Δυναμικού - συμβάλλει ουσιαστικά στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας, της παραγωγικότητας και της επίτευξης των στόχων του. Επιπλέον, εξασφαλίζει την καλύτερη εξυπηρέτηση και

μεταφορά τεχνογνωσίας στους πελάτες και τη διατήρηση ατόμων υψηλού επιπέδου στον Όμιλο. Ταυτόχρονα εφοδιάζει τους εργαζομένους με γνώσεις και δεξιότητες, που τους βοηθούν να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και προκλήσεις εργασίας στο σύγχρονο παγκοσμιοποιημένο, ψηφιακό κόσμο, αλλά και να εφοδιαστούν με εργαλεία για τη μελλοντική τους εξέλιξη, συνεισφέροντας με αυτόν τον τρόπο στον 4ο και 8ο Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ.

## Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

### Πολιτική Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης

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

Το πλάνο Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού υλοποιείται σε όλο το εύρος του Ομίλου, καλύπτοντας τομείς όπως, η Ανάπτυξη Διοικητικών Δεξιοτήτων, η δημιουργία Ομιλικής Κουλτούρας και η εκπαίδευση σε εξειδικευμένες Τεχνικές και

Επαγγελματικές περιοχές. Επιμέρους στόχοι του τμήματος Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης του Οργανισμού αποτελούν η ανάπτυξη και ενδυνάμωση των εργαζομένων του Ομίλου με τις αξίες, τις συμπεριφορές και τις ικανότητες, που απαιτούνται για την επιτυχή ανταπόκριση των τελευταίων στους στρατηγικούς στόχους του Οργανισμού και η αξιοποίηση συστημάτων και διαδικασιών Ανθρώπινου Δυναμικού για τη διαρκή ενίσχυση μίας κουλτούρας υψηλής απόδοσης, με έμφαση στην αξιοκρατία και τη συνεργασία.

### Διαχείριση Ταλέντων

Το 2017, με στόχο την προετοιμασία και διατήρηση στον Οργανισμό των ταλέντων (Στελέχη με υψηλή απόδοση και προοπτική - High Performers και High Potentials) και τον εντοπισμό των μελλοντικών διοικητικών στελεχών και διευθυντών (Leadership pipeline), που θα διασφαλίζει τη σταθερή επίτευξη στρατηγικών και λειτουργικών στόχων, θεσπίστηκε επιτροπή Διαχείρισης Ταλέντων (Talent Management) με αρμοδιότητα τη δημιουργία της μεθοδολογίας εντοπισμού και διακράτησης ταλέντων, καθώς και πλάνων διαδοχής.

Η υλοποίηση του προγράμματος Διαχείρισης Ταλέντων αποτελεί στρατηγική προτεραιότητα του Ομίλου Quest, για το 2018. Παράλληλα, στόχος είναι και η δημιουργία ενός πλάνου διαδοχής (Succession plan), στο πλαίσιο του οποίου θα αναζητηθούν διάδοχοι (successors) για όλες τις διευθυντικές θέσεις των εταιρειών. Στο πλάνο διαδοχής θα συμπεριληφθούν και θέσεις πολύ σημαντικές για την εύρυθμη λειτουργία κάθε τμήματος (critical positions).

### Στόχοι εκπαίδευσης και ανάπτυξης εργαζομένων

#### Ανάπτυξη Διοικητικών Δεξιοτήτων & Ενίσχυση Ομιλικής Κουλτούρας

##### Πρόγραμμα «Living our Values»

Ο Όμιλος Quest δίνει ιδιαίτερη σημασία στη διάδοση και στην καλλιέργεια των Αρχών και των Αξιών, βάσει των οποίων λειτουργεί. Οι κοινές αξίες ορίζουν το πλαίσιο λειτουργίας, καθώς και τις σχέσεις και συμπεριφορές που οδηγούν σε κοινές

αντιλήψεις και κοινές νοοτροπίες, οι οποίες βοηθούν τη συνεργασία, την εξέλιξη και τα αμοιβαία οφέλη. Σε αυτό το πλαίσιο, το Τμήμα Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού υλοποιεί το πρόγραμμα «Living Our Values», ώστε να αναδεικνύονται



Ουσιαστικό θέμα





Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα  
στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση  
των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

οι κοινές αξίες των εργαζομένων στις διαφορετικές εταιρείες του Ομίλου και, με βιώματικό τρόπο, να αποτελούν γνώμονα δράσης στην καθημερινή εργασία.

Το πρόγραμμα «Living our Values» στη διάρκεια των 4 τελευταίων ετών παρακολούθησαν περισσότεροι από 900 εργαζόμενοι, από όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

#### Κέντρα Ανάπτυξης

Τα κέντρα Ανάπτυξης αφορούν εργαζόμενους που κατέχουν θέση Προϊσταμένου/Επιβλέποντος και στόχο έχουν την ενίσχυση των ικανοτήτων διοίκησης. Πρόκειται για μια έγκυρη και αξιόπιστη διαδικασία ενδυνάμωσης των εργαζομένων, που αποσκοπεί στην αξιολόγηση και ενίσχυση των ιδιοτήτων συμπεριφοράς εκείνων, που έχουν κρίσιμη σημασία για την επιτυχή εκτέλεση των αρμοδιοτήτων τους και την εκπλήρωση του ρόλου τους.

#### Leadership Excellence

Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε με στόχο να μεταδώσει/γνώρισει σε όλους τους Managers, Προϊσταμένους και Διευθυντές του Ομίλου Quest, τις Αξίες, τις Αρχές και τις Συμπεριφορές που διέπουν τον Όμιλο. Το πρόγραμμα ξεκίνησε το 2015, ενώ κατά το 2016, στο πλαίσιο της προαγωγής της αξιοκρατίας και της ανάπτυξης των εργαζομένων που πρεσβεύει το Leadership Excellence εισήχθη η έννοια του Calibration Meeting πιλοτικά, στις εταιρείες του Ομίλου, έτσι ώστε να ενισχυθεί η επικοινωνία

#### Διαρκής Εκπαίδευση

##### Mini MBA

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

##### C-Suite – Executive leadership program

Το 2017, σε συνεργασία με το ALBA, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε ένα executive leadership πρόγραμμα 40 ωρών, για 34 Διευθυντές του Ομίλου με θέμα «Leading with Agility», βάσει και των ευρημάτων της 360° Αξιολόγησης του 2016. Το πρόγραμμα με στόχο την ενίσχυση των δεξιοτήτων Διοίκησης και Στρατηγικής, εξέτασε θέματα όπως το Management, η Λήψη Αποφάσεων, η Καινοτομία και η Ευελιξία στη Στρατηγική, στη νέα ψηφιακή εποχή.

Στο πλαίσιο του προγράμματος, τον Ιούνιο του 2017, υλοποιήθηκε ένα «Quest it together event», μία ημερήσια εκδήλωση σύμφιξης σχέσεων (team building), με στόχο την ενίσχυση της ομαδικότητας. Το πρόγραμμα είχε διάρκεια 8 ώρες και η ατζέντα περιλάμβανε survival games, moving meditation και οιογενουσία. Συνολικά υπήρξαν 48 συμμετοχές σε επίπεδο Directors και CEOs από όλες τις εταιρείες του Ομίλου.

Το 2017 δεν πραγματοποιήθηκε η υλοποίηση Κέντρων Ανάπτυξης για την ACS, καθώς και για Managers και Προϊσταμένους νέων ομάδων, όπως αρχικά είχε προγραμματιστεί, λόγω προτεραιοποίησης άλλων σημαντικότερων δράσεων. Τα Κέντρα Ανάπτυξης πρόκειται να υλοποιηθούν εντός του 2018.

σημαντικών επιτευγμάτων των εργαζομένων προς την Διοίκηση, αλλά και η αντικειμενικότητα στην αξιολόγηση. Το 2017, η επικέντρωση στο Calibration ήταν μεγαλύτερη, καλύπτοντας μεγαλύτερο εύρος του Οργανισμού. Σημειώνεται ότι η επικοινωνία των Αξιών και των Αρχών του Ομίλου είναι μία συνεχής δράση, που υλοποιείται μέσα από το Ομιλικό portal «HereWeAre».

Ο Όμιλος σκοπεύει να συνεχίσει την υλοποίησή του έχοντας αποκομίσει πολλαπλά οφέλη από την υλοποίηση του προγράμματος. Το 2016, ολοκληρώθηκε η διαδικασία επιλογής των συμμετεχόντων και ο αριθμός των εργαζομένων που επιλέχθηκαν για συμμετοχή ανήλθε σε 36 στελέχη. Το πρόγραμμα υλοποιήθηκε από το Φεβρουάριο έως τον Ιούλιο του 2017, με μεγάλη επιτυχία. Το 2018 θα πραγματοποιηθεί εκ νέου η διαδικασία επιλογής των συμμετεχόντων για το πρόγραμμα του 2019.

Για το 2018, στόχος είναι η υλοποίηση ενός προγράμματος ανάπτυξης για τους Managers όλων των εταιρειών του Ομίλου. Το πρόγραμμα θα αφορά στην ανάπτυξη δεξιοτήτων, σημαντικών για την επιτυχή διεκπεραίωση του ρόλου του Manager και θα υλοποιηθεί σε συνεργασία με έγκυρο εκπαιδευτικό Οργανισμό.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα  
στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση  
των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Προγράμματα e-Learning

Αξιοποιώντας την πληθώρα των διαθέσιμων εξειδικευμένων on-line προγραμμάτων εκπαίδευσης, το 2017, η εταιρεία Uni Systems του Ομίλου, συνεργάστηκε με διεθνείς πλατφόρμες e-Learning, όπως το LinkedIn Learning και Lynda, δίνοντας τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να παρακολουθήσουν on-line courses.

### Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η διαδικασία αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού, αποτελεί θεμελιώδη διαδικασία ανάπτυξης των εργαζομένων. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο, μέσω συμπλήρωσης ερωτηματολογίου και υποβολής σχολίων από τον εργαζόμενο και τον προϊστάμενό του και με προσωπική συνέντευξη όπου συμφωνούνται οι ατομικοί στόχοι κάθε εργαζόμενου για το επόμενο έτος, καθώς και οι περιοχές προσωπικής βελτίωσης. Σημειώνεται ότι η διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιείται για το σύνολο των εργαζομένων

### Bottom up Αξιολόγηση και 360° Αξιολόγηση

Η έρευνα Bottom up αφορά στην αξιολόγηση των Managers και Προϊσταμένων από τους υφισταμένους τους, ενώ η έρευνα 360° αφορά στους Directors και συμβάλλει στη συλλογή ενός ευρέως φάσματος σχολίων και πληροφοριών σχετικά με τη συμπεριφορά και την απόδοσή τους, ταυτόχρονα, από τον εκάστοτε προϊστάμενο, τους συναδέλφους στο ίδιο επίπεδο, τους ίδιους και τους υφισταμένους τους. Έχει αναπτυξιακό χαρακτήρα, καθώς επιτρέπει στους προϊσταμένους να

Με δεδομένη την πολύ καλή ανταπόκριση και αξιοποίηση των προγραμμάτων, στόχος είναι το 2018 και στις άλλες εταιρείες του Ομίλου.

του Ομίλου (ποσοστό 100%), οι οποίοι εν συνεχεία ενημερώνονται από τους προϊστάμενούς τους για την επίδοση και την εξέλιξή τους.

Το 2017, επικοινωνήθηκε και αξιοποιήθηκε σε όλες τις εταιρείες του Ομίλου, το νέο μοντέλο αξιολόγησης που αναπτύχθηκε το 2016, αναφορικά με τις δεξιότητες και τις συμπεριφορές που διέπουν κάθε θέση, με διαφοροποίηση ανάλογα με το αντικείμενο και το επίπεδο της εκάστοτε θέσης (grade/job families).

αντιληφθούν τον αντίκτυπο της συμπεριφοράς τους στους υφισταμένους τους.

Η έρευνα Bottom Up διεξάγεται σε ετήσια βάση για την καταμέτρηση της βελτίωσης των συμπεριφορών.

Το 2017 πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση Bottom up για 126 στελέχη του Ομίλου - Managers & Supervisors - καθώς και έρευνα 360° για την αξιολόγηση των διοικητικών δεξιοτήτων των Διευθύνοντων Συμβούλων.

Σε ό,τι αφορά την έρευνα Bottom Up, παρατηρήθηκε σημαντική βελτίωση, σε σύγκριση με την αντίστοιχη προηγούμενη αξιολόγηση και ειδικότερα στους δείκτες που αφορούν:

- Στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζεται η διαδικασία αξιολόγησης, με τους Managers να έρχονται στη συνάντηση αξιολόγησης καλύτερα προετοιμασμένοι
- Στην έγκαιρη ενημέρωση που κάνουν οι Managers στους υφισταμένους τους για εξελίξεις που αφορούν στην εργασία τους
- Στο θετικό κλίμα και τις καλές σχέσεις συνεργασίας που αναπτύσσουν οι Managers με τα μέλη των ομάδων τους.

Την ευθύνη σχεδιασμού και συντονισμού των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης σε soft skills, leadership και mini MBA έχει το τμήμα Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Προσωπικού (Training & Development department). Για τη διεκπεραίωση των προγραμμάτων, απαιτείται η συνεργασία με τους

υπεύθυνους Ανθρώπινου Δυναμικού των εταιρειών. Την ευθύνη για την ανάπτυξη τεχνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων έχουν οι Διευθυντές των τμημάτων σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού τμήμα της εκάστοτε Εταιρείας.

### Τεχνικές και Επαγγελματικές Εκπαιδεύσεις

Πραγματοποιούνται σε κάθε εταιρεία βάσει προγραμματισμού των αναγκών τους.

### Συστήματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

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

βέλτιστη διαχείριση της ανάπτυξης των εργαζομένων. Το 2017 πραγματοποιήθηκε η επικοινωνία του μοντέλου Ιδιοτήτων σε όλους τους εργαζομένους, καθώς και η επικοινωνία του ανασχεδιασμένου συστήματος αξιολόγησης,

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



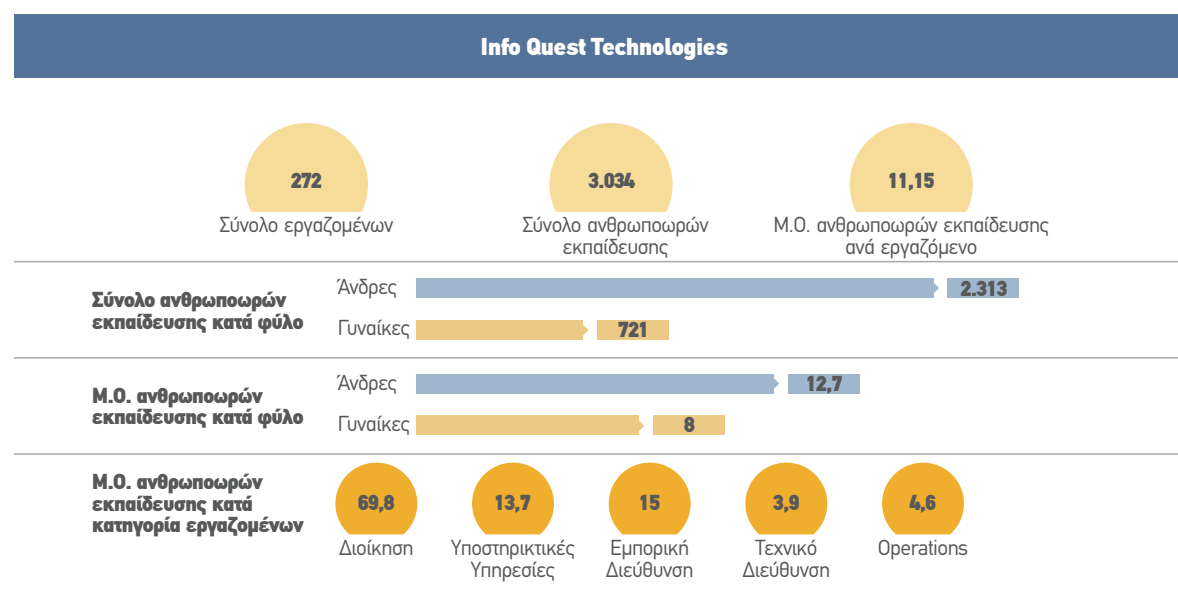
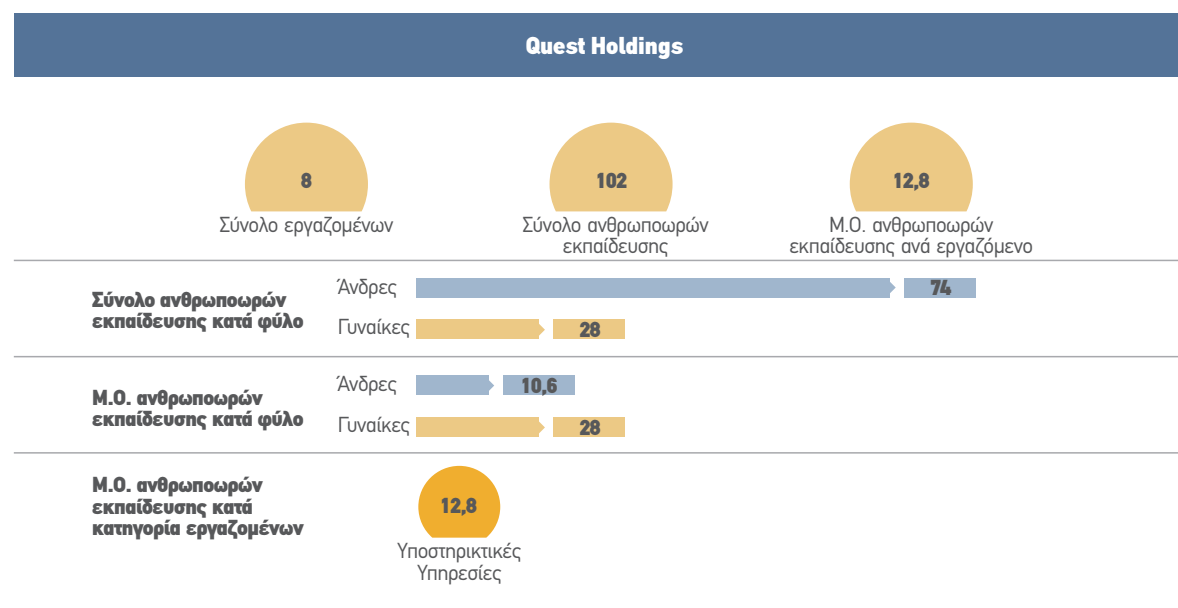
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ενώ για το 2018 έχει προγραμματισθεί περαιτέρω παραμετροποίηση του συστήματος Ανθρώπινων Πόρων «Ορίον» σχετικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων. Σταθερός

στόχος του Ομίλου είναι η περαιτέρω αξιοποίηση του συστήματος με την αναβάθμιση της εμπειρίας του χρήστη και την ένταξη νέων λειτουργιών.

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Μέσος όρος ανθρωπωρών κατάρτισης, ανά εταιρεία του Ομίλου Quest.



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας

Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία και Απασχόληση

Υγεία, Ασφάλεια και Ευεξία εργαζομένων

Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

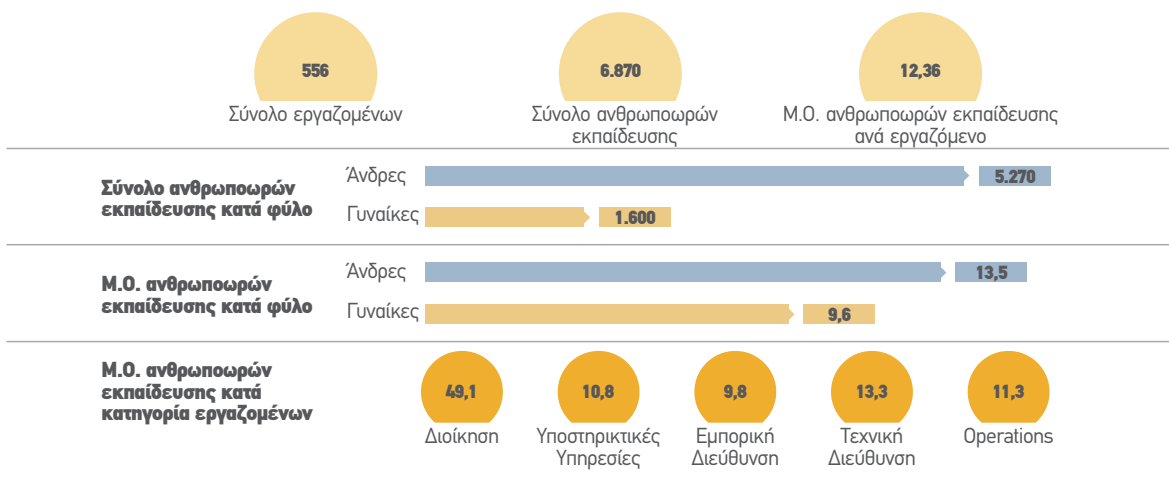


ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



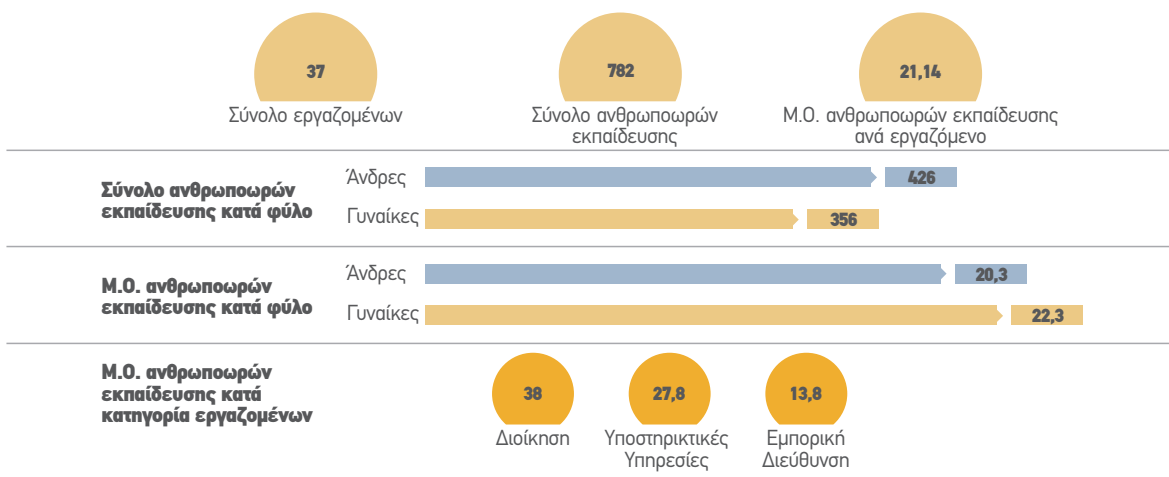
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Uni Systems

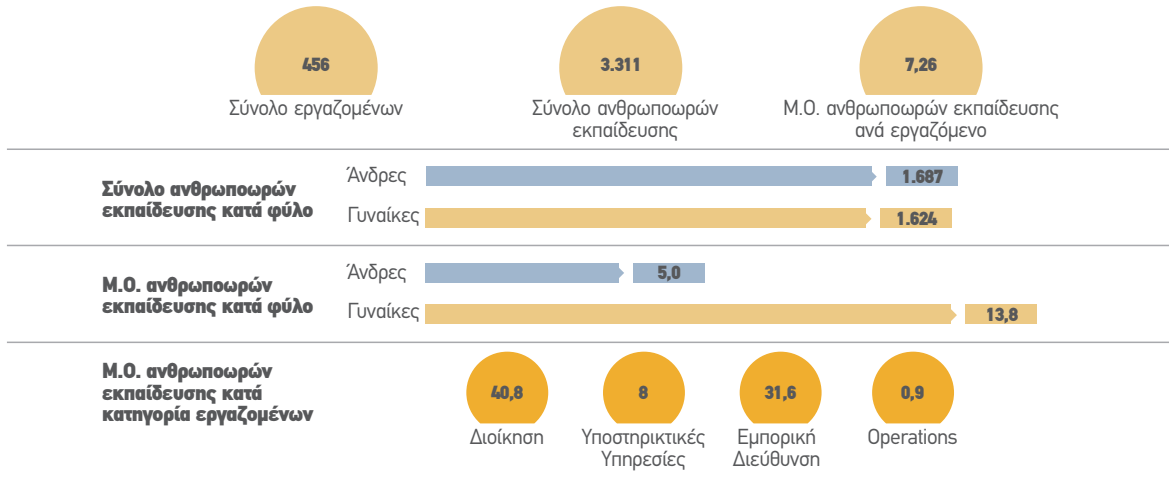


Δεν συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες για τους Εποπτευόμενους Εργαζόμενους.

## iSquare



## ACS



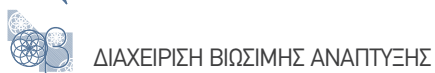
Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



Περιβαλλοντική Μέριμνα

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

Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*



5

# ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

UN-QUESTIONABLE  
SUSTAINABILITY

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιβαλλοντική Μέριμνα

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

Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Περιβάλλον

### Περιβαλλοντική Μέριμνα

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest έχουν επιλέξει να σχεδιάζουν τη λειτουργία και την ανάπτυξη της πολύπλευρης δραστηριότητάς τους με περιβαλλοντική ευθύνη. Όλες οι επιχειρηματικές πρακτικές που ακολουθούνται λαμβάνουν υπόψη την εξοικονόμηση ενέργειας και υλικών. Παράλληλα, διασφαλίζεται ότι η εμπορική λειτουργία των Εταιρειών επιβαρύνει το φυσικό περιβάλλον στο μικρότερο δυνατό βαθμό και ότι είναι σύμφωνη με την ελληνική περιβαλλοντική νομοθεσία. Οι εταιρείες του Ομίλου αποδέχονται τις αρχές του Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή. Συμπληρωματικά, στοχεύουν σε βιώσιμη παραγωγή και κατανάλωση των προϊόντων τους, έτσι ώστε να μην απειλείται η δημόσια υγεία και το περιβάλλον.

Η Info Quest Technologies, η Uni Systems και η ACS, εφαρμόζουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, το οποίο το 2017 πιστοποιήθηκε και για τις δύο πρώτες Εταιρείες σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001. Μέσω αυτού του συστήματος επιτυγχάνονται μετρήσιμα αποτελέσματα στους τομείς της βιώσιμης ανάπτυξης για την υπεύθυνη κατανάλωση, την προστασία του κλίματος και τη βελτίωση της υγείας.

Οι εταιρείες του Ομίλου, με τη μεθοδολογία που ακολουθούν, μειώνουν συστηματικά τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της λειτουργίας τους, προωθούν και συστήνουν στους χρήστες των προϊόντων και των υπηρεσιών τους ενέργειες για την καλύτερη διαχείριση, κατανάλωση και απόρριψη αυτών και αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες σε συνεργασία με άλλους φορείς, συνεισφέροντας στον 3ο, 12ο και 13ο Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

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

Η ACS, λόγω του αντικειμένου εργασίας της, δίνει ιδιαίτερη σημασία στον περιορισμό των ατμοσφαιρικών ρύπων που εκλύονται κατά τις μεταφορές. Η Εταιρεία αξιολογεί συνεχώς τον στόλο των οχημάτων της και εφαρμόζει προγράμματα βελτιστοποίησης της χρήσης τους, με στόχο τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της και τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση του στόλου της. Στο πλαίσιο αυτό, επιλέγει στα φορτηγά τον πλέον κατάλληλο συνδυασμό τεχνολογίας, χωρητικότητας και τύπου καυσίμου. Επιπλέον, αντικατέστησε τα δίκυκλα με νέα, χαμηλών εκπομπών ρύπων και στα καταστήματα του δικτύου της, τα οποία

αντικατέστησαν μέρος των φορτηγών για μετακινήσεις εντός μεγάλων πόλεων. Η ACS για την ορθότερη διαχείριση και μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της προχώρησε στην ακριβέστερη καταμέτρησή του. Περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε και τα τελικά αποτελέσματα δίδονται στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου. Με τις δράσεις αυτές η ACS συμβάλλει ενεργά στη μείωση του ενεργειακού της αποτυπώματος, συνεισφέροντας στον 3ο, 12ο και 13ο Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

### Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Η δέσμευση του Ομίλου για μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος εκτείνεται πέρα από οποιαδήποτε ρυθμιστική συμμόρφωση. Στον Όμιλο Quest υλοποιούνται συστηματικά ενέργειες για την αναβάθμιση και βελτίωση των κτηριακών και τεχνολογικών υποδομών (σταδιακή αντικατάσταση λαμπτήρων με νέους, τεχνολογίας LED, αντικατάσταση παλαιών ενεργοβόρων συσκευών, εγκατάσταση αυτόματου συστήματος ηλεκτροφωτισμού). Το πρόγραμμα αντικατάστασης ενεργοβόρων λαμπτήρων συνεχίστηκε το 2017, στα κτήρια της οδού Αλ. Πάντου. Επίσης, ο Όμιλος αξιοποιεί τις στέγες δύο κτηρίων, παράγοντας «καθαρή» ηλεκτρική ενέργεια από φωτοβολταϊκές εγκαταστάσεις, συνεισφέροντας στον 7ο, 9ο και 12ο Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

Έχουν τεθεί στόχοι συνεχούς μείωσης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, στο σύνολο των κτηριακών εγκαταστάσεων του Ομίλου, μέχρι το 2019, οπότε και θα γίνει αναθεώρηση των στόχων.



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιβαλλοντική Μέριμνα

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

Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

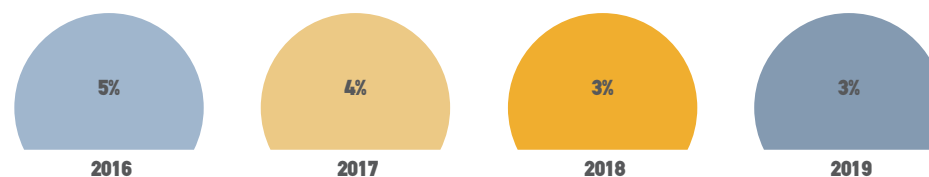


ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

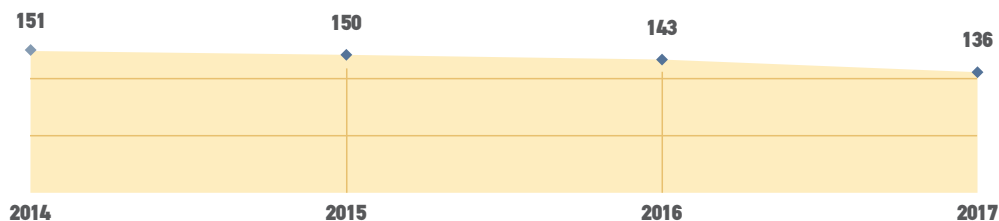
### Στόχοι μείωσης κατανάλωσης ρεύματος του Ομίλου Quest (σε kWh/m<sup>2</sup>) ανά έτος\*



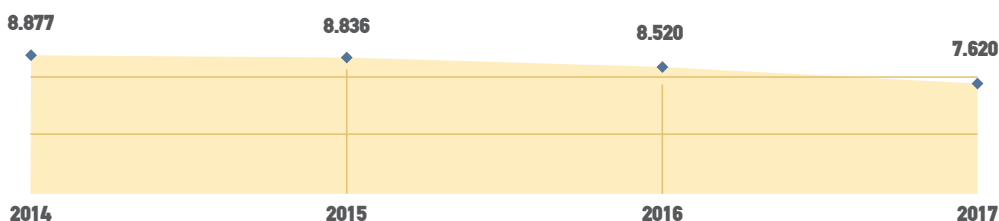
\*Το ποσοστό μείωσης θα ελαττώνεται κατά 0,5% για κάθε 25% αύξηση στη δραστηριότητα.

Ο Όμιλος ετησίως πετυχαίνει μείωση στην κατανάλωση ενέργειας και στο ισοδύναμο τόνων CO<sub>2</sub> που εκπέμπεται από τις δραστηριότητές του.

### Ετήσια ενεργειακή ένταση στον Όμιλο Quest (kWh/m<sup>2</sup>)



### Ισοδύναμο Τόνων CO<sub>2</sub>e ανά έτος στον Όμιλο Quest



Ο στόχος της μείωσης κατανάλωσης κατά 4% για το 2017 επετεύχθη, καθώς υπήρξε μείωση κατά 4,9%, παρά το γεγονός ότι υπήρξε αύξηση της δραστηριότητας (σε αριθμό εργαζομένων και σε m<sup>2</sup>).

Τα φωτοβολταϊκά συστήματα στις στέγες των κτηρίων παρήγαγαν κατά τη διάρκεια του 2017, 293.000 kWh ηλεκτρικής ενέργειας, παραγωγή, που αντιστοιχεί στο 21% της ενέργειας που κατανάλωσαν τα δύο κτήρια, στα οποία είναι τοποθετημένα.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιβαλλοντική Μέριμνα

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

Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

### Διαχείριση Υλικών

#### Διάθεση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων - Green IT

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest αποτελούν τη μεγαλύτερη πύλη τεχνολογίας για την ελληνική αγορά, διαθέτοντας και κατασκευάζοντας πλήθος προϊόντων τεχνολογίας. Με αυστηρά κριτήρια σχεδιάζονται και επιλέγονται προϊόντα τα οποία, χάρη στις εξελίξεις της τεχνολογίας, τείνουν να είναι λιγότερο ενεργοβόρα, κατασκευάζονται από φιλικότερα προς το περιβάλλον υλικά και διατίθενται σε ανακυκλώσιμες συσκευασίες. Επίσης μειώνεται ο όγκος και το βάρος των ηλεκτρονικών συσκευών που εισάγονται, ώστε αυτά να είναι πιο φιλικά στο χρήστη και το περιβάλλον, στοχεύοντας μεταξύ άλλων, στη μείωση απαιτήσεων καυσίμων κατά τη μεταφορά τους και συνεπώς στη μείωση των ρύπων.

Ο Όμιλος Quest επενδύει, αναπτύσσει και εφαρμόζει νέες ψηφιακές τεχνολογίες - ηλεκτρονική τιμολόγηση, ηλεκτρονικές πληρωμές, εφαρμογές Cloud, ηλεκτρονικό εμπόριο - με τη χρήση των οποίων ενισχύεται η βιώσιμη ανάπτυξη, μειώνεται η κατανάλωση καυσίμων και βελτιώνεται η παραγωγικότητα. Ειδικότερα, η Info Quest Technologies σχεδιάζει και συναρμολογεί τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές Quest με προηγμένες λειτουργικές δυνατότητες, μικρότερο μέγεθος και βάρος και μειωμένη κατανάλωση ενέργειας. Παράλληλα, απaráκλητα τηρεί τις υποχρεώσεις της ως προς την καταβολή των τελών ανακύκλωσης που απορρέουν από τη δραστηριότητά της.

Τα προϊόντα και συστήματα που χρησιμοποιούνται από τη Uni Systems, για τη δημιουργία Ολοκληρωμένων Λύσεων, είναι επίσης φιλικά προς το περιβάλλον, με «πράσινο» σχεδιασμό, αρχιτεκτονική και υλοποίηση που επιτρέπουν την αξιοποίηση

τεχνολογιών με στόχο ένα διαφορετικό επίπεδο οικονομίας, ευελιξίας και απόδοσης. Τάσεις όπως ο εντοπισμός και η εξοικονόμηση ενέργειας στο Data Center μέσω τεχνολογιών cloud, hosting, consolidation/virtualization, desktop virtualization, ολοκληρωμένα συστήματα έξυπνων κτηρίων και δικτυακά συστήματα που βελτιστοποιούν τη κατανάλωση και την παροχή ενέργειας, βρίσκονται στη λίστα προτεραιοτήτων της Uni Systems, εισάγοντας νέα φιλοσοφία στο επιχειρηματικό μοντέλο λειτουργίας και συντελούν στη μείωση του κόστους, στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, σε συνδυασμό με την προστασία του περιβάλλοντος.

Συνολικά ο Όμιλος και οι Εταιρείες του συνεισφέρουν στον 11ο και 12ο Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ και κατ' επέκταση στη δημιουργία μιας καλύτερης ποιότητας ζωής, μέσα από την υπεύθυνη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών.

#### Υπηρεσίες Διαχειριζόμενων Εκτυπώσεων της Uni Systems

Η Uni Systems έθεσε έγκαιρα το θέμα της διαχείρισης εκτυπώσεων ως μία από τις βασικές προτεραιότητες για τη δημιουργία και διατήρηση μιας βιώσιμης και ανταγωνιστικής υποδομής, που θα μπορέσει να υποστηρίξει τις αυξανόμενες ανάγκες προσαρμογής της στα νέα δεδομένα. Το εκτυπωτικό περιβάλλον και όλα όσα σχετίζονται με αυτό, όπως τα αναλώσιμα και η υποστήριξή τους, αλλά και οι εσωτερικές διαδικασίες που αφορούν στους χρήστες, τέθηκαν από το 2012 σε ένα ευρύ σύστημα κεντροκοποιημένης διαχείρισης εκτυπώσεων.

Η υπηρεσία διαχειριζόμενων εκτυπώσεων έχει υποστηρίξει

σημαντικά τη Uni Systems να αποκτήσει πλήρη έλεγχο διαδικασιών και εξόδων που αφορούν στην εκτύπωση και σάρωση των εγγράφων έχοντας αυτοματοποιήσει τη συνολική διαδικασία και ενισχύσει την παραγωγικότητα και την ασφάλεια, με σημαντικότερο όλων το όφελος της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας και της μείωσης του κόστους. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι λόγω των ελεγχόμενων εκτυπώσεων, το 2017 εξοικονομήθηκαν 322.572 σελίδες χαρτιού, που αναλογούν σε 3.622 κιλά χαρτί, σε 43,5 δέντρα, σε 4,8 τόνους διοξειδίου του άνθρακα και 18.635 KWh, ενώ παράλληλα εξοικονομήθηκαν 7,2 κιβώτια toner και 25 KWh.

#### Ανακύκλωση

Στον Όμιλο προωθείται η συστηματική καλλιέργεια στο ανθρώπινο δυναμικό της ιδέας του σεβασμού στο περιβάλλον και της ανακύκλωσης. Ένας από τους στόχους για την προστασία του περιβάλλοντος είναι η ανακύκλωση των υλικών που παράγονται από τη δραστηριότητα των Εταιρειών με μέγιστη δυνατή συνεισφορά στον 11ο και 12ο Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ.

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

Στην εσωτερική του λειτουργία ο Όμιλος εφαρμόζει

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

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης του Ομίλου, έχει αναπτυχθεί η Πρότυπη Διαδικασία Ανακύκλωσης,





Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιβαλλοντική Μέριμνα

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

Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

με στόχο τον συντονισμό των Εταιρειών στον τρόπο συλλογής και διάθεσης των ανακυκλώσιμων υλικών, τη βελτίωση της απόδοσής τους και την καθιέρωση συστήματος τεκμηρίωσης και μέτρησης της απόδοσης.

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

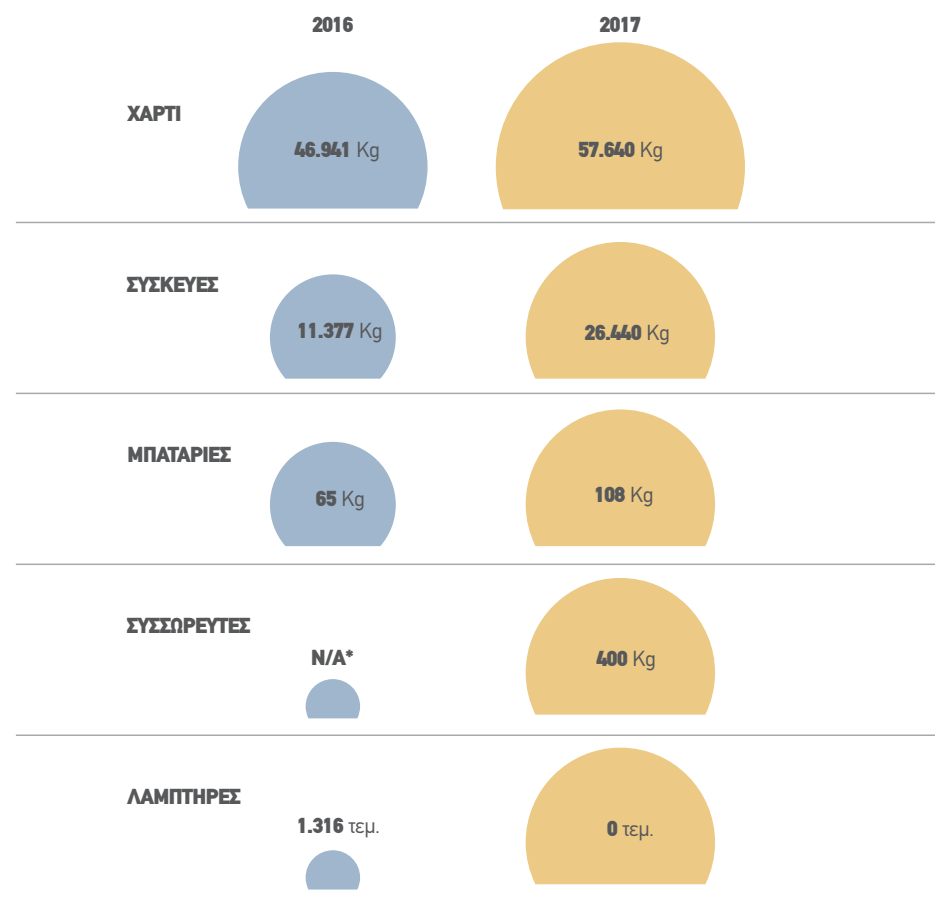
Οι Εταιρείες αυτές, επιλέγονται με αυστηρά κριτήρια και θα πρέπει:

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

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

- Ανακύκλωση Συσκευών ΑΕ
- Φωτοκύκλωση ΑΕ
- Ecoelastica
- ΑΦΗΣ
- ΠΕΡΜΕ HELLAS ΑΕ
- Safetykleen
- Λασκαριδης Metal Scrap
- Παπαεμμανουήλ Ορυκτέλαια/ Συσσωρευτές
- Χούντασης Ορυκτέλαια

#### Ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιβαλλοντική Μέριμνα

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

Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν



\*Τα στοιχεία του 2016, είναι μη συγκρίσιμα, λόγω διαφορετικής μεθοδολογίας καταμέτρησης και ως εκ τούτου δεν αναφέρονται.

Κατά το 2017 δεν πραγματοποιήθηκε ανακύκλωση tone/μελανιών εκτυπωτών όπως σε προηγούμενα έτη, λόγω μη δυνατότητας υποστήριξης της δραστηριότητας από μονάδα στην Ελλάδα. Για την επόμενη περίοδο διερευνώνται οι εναλλακτικές για τη διαχείριση των toner / μελανιών.

### Σύστημα Συγκέντρωσης Ομβρίων

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

Η τεχνική συγκέντρωσης και χρήσης ομβρίων υδάτων, καθώς και υδάτων του υδροφόρου ορίζοντα θα εφαρμόζεται πλέον σε όλα τα νέα κτήρια του Ομίλου, συμβάλλοντας σημαντικά στην προστασία υδάτινων πηγών για την τροφοδοσία της πόλης.

## Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

«Συνεργασίες που βελτιώνουν τη ζωή στη στεριά και στη θάλασσα»

### Δίκτυο ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS

Αναγνωρίζοντας την προστασία της θαλάσσιας ζωής για τη βιώσιμη ανάπτυξη, η ACS αναγνώρισε το έργο της περιβαλλοντικής οργάνωσης Δίκτυο ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS και παρέιχε ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική για τη μεταφορά υλικού που προοριζόταν για τους εθελοντές της εκστρατείας «Καθαρίστε τη Μεσόγειο» σε όλη την Ελλάδα. Αξίζει να

σημειωθεί ότι στο πλαίσιο της εκστρατείας «Καθαρίστε τη Μεσόγειο», παράλληλα με την αποκομιδή των απορριμμάτων γίνεται και συστηματική καταγραφή τους, γεγονός που επιτρέπει την προληπτική δράση κατά του ρυπαντικού φορτίου των ακτών.

### Μουσείο Γουλανδρή

Το Μουσείο Γουλανδρή ήταν το πρώτο Μουσείο Φυσικής Ιστορίας που δημιουργήθηκε στην Ελλάδα το 1964, και το πρώτο που έθεσε τα θεμέλια της περιβαλλοντικής εκπαίδευσης.

Στηρίζοντας το πολυετές έργο του, η iSquare διέθεσε εξοπλισμό τεχνολογίας για τις εγκαταστάσεις του.



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιβαλλοντική Μέριμνα

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

Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



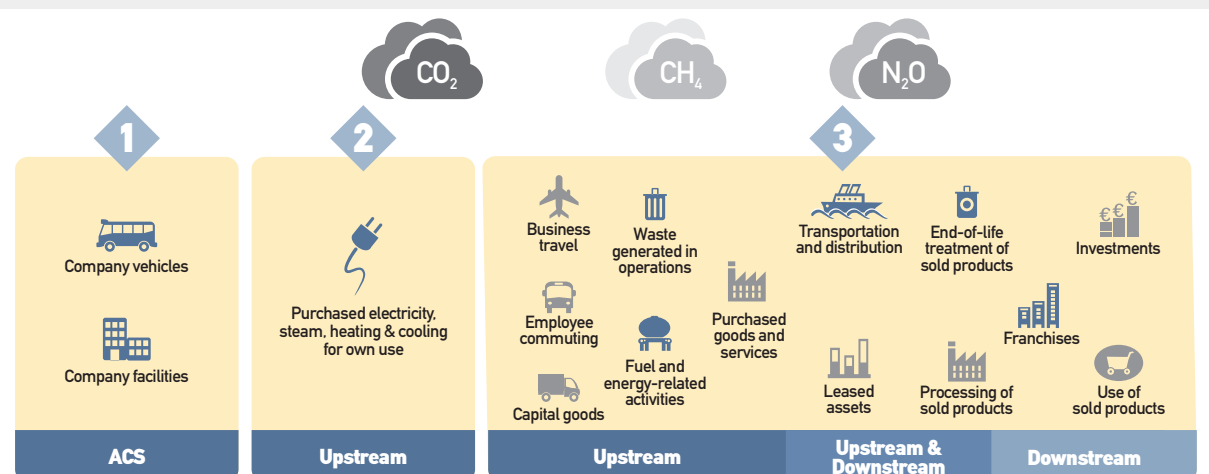
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



## Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*

Η ACS, θέτοντας στις προτεραιότητές της στην μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της, επεξεργάστηκε το 2017 νέα συστήματα και εργαλεία για την ακριβέστερη καταμέτρηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και τη βελτίωση της λειτουργίας της.

Ακολουθώντας τις οδηγίες του Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) υπολογίστηκε το ανθρακικό αποτύπωμα της Εταιρείας για το διάστημα μεταξύ 1ης Ιανουαρίου και 31ης Δεκεμβρίου 2017.



**Scope 1:** Άμεσες Εκπομπές από εγκαταστάσεις / δραστηριότητες που ανήκουν ή ελέγχονται άμεσα από την εταιρεία.

**Scope 2:** Έμμεσες Εκπομπές από την κατανάλωση παραγόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, ατμού, θέρμανσης ή ψύξης που αγοράστηκε από την εταιρεία.

**Scope 3:** Έμμεσες Όλες οι έμμεσες εκπομπές (που δεν ανήκουν στα προηγούμενα Scope) στην αλυσίδα αξίας της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων και των upstream / downstream εκπομπών από εγκαταστάσεις / δραστηριότητες που δεν ανήκουν ή ελέγχονται άμεσα από την εταιρεία.

Εικόνα 1 - Εκπομπές CO<sub>2</sub>e στην αλυσίδα αξίας της ACS (οι κατηγορίες με γκρι χρώμα είναι εκτός πεδίου εφαρμογής της εκτίμησης για το 2017)

## Πηγές εκπομπών ανά Scope

Οι συνολικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου της ACS για το 2017 υπολογίστηκαν στους **18.490 τόνους CO<sub>2</sub>e**. Ο διαχωρισμός των εκπομπών έχει ως εξής:



Τα τελικά αποτελέσματα έχουν εκτιμηθεί βάσει υπολογισμών των εκπομπών που προκύπτουν από τις ακόλουθες κατηγορίες (οι κατηγορίες παρουσιάζονται βάσει διεθνούς ορολογίας του GHG Protocol):

### Scope 1

- Company facilities**  
Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμου (diesel) και τις εκπομπές που προκύπτουν από την κατανάλωση ψυκτικών (refrigerant gases) των συστημάτων A/C των εγκαταστάσεων της ACS.

\*Την εκτίμηση του Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS ανέλαβε το Τμήμα Υπηρεσιών Κλιματικής Αλλαγής και Βιώσιμης Ανάπτυξης της ΕΥ Ελλάδος.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιβαλλοντική Μέριμνα

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

Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

- **Company vehicles**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων (βενζίνη και LPG) των van και των μοτοσυκλετών του ιδιόκτητου στόλου της ACS.

**Scope 2**

- **Purchased electricity**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την ηλεκτρική ενέργεια που προμηθεύτηκε η ACS από τον πάροχο της και η οποία καταναλώθηκε στα κεντρικά γραφεία της.

**Scope 3**

- **Fuel- and energy-related activities**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) των καυσίμων που καταναλώθηκαν από τον ιδιόκτητο στόλο και τις απώλειες μεταφοράς και διανομής (transmission & distribution losses) της ηλεκτρικής ενέργειας που κατανάλωσε η Εταιρεία.

- **Waste generated in operations**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων των εγκαταστάσεων της ACS.

- **End-of-life treatment of sold products**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία των προϊόντων συσκευασίας που πούλησε η ACS το 2017 στο τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life).

- **Franchises**

Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τη λειτουργία των franchise καταστημάτων της ACS.

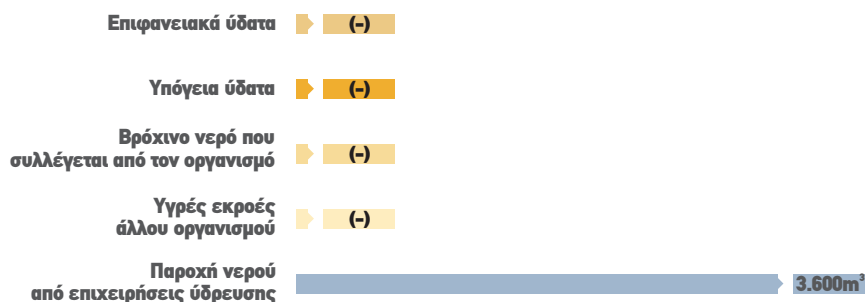
## Κατανάλωση νερού και διάθεση απορριμμάτων

Πέραν της χρησιμοποίησης των δεδομένων για την κατανάλωση νερού στις εγκαταστάσεις της ACS, για τον υπολογισμό εκπομπών GHG από την επεξεργασία του νερού (κατηγορία 5 των Scope 3 εκπομπών), καλύφθηκαν και οι απαιτήσεις της δημοσιοποίησης «GRI 303-1 Water withdrawal by source».

Η ποσότητα των απορριμμάτων που παρήγαγε η ACS το 2017,

χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό εκπομπών από την επεξεργασία και διάθεσή τους (κατηγορία 5 των Scope 3 εκπομπών), αλλά και για την κάλυψη των απαιτήσεων της δημοσιοποίησης GRI 306-2 Waste by type and disposal method. Σύμφωνα με τα πρότυπα GRI οι απαιτήσεις της δημοσιοποίησης για τους προαναφερθέντες δείκτες είναι οι παρακάτω:

### Συνολικός όγκος νερού που καταναλώθηκε, κατανεμημένος ανά υδάτινη πηγή



Ο υπολογισμός του όγκου νερού που καταναλώθηκε, έγινε βάσει μετρήσεων όπως παρουσιάζονται στα τιμολόγια της Εταιρείας.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιβαλλοντική Μέριμνα

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

Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

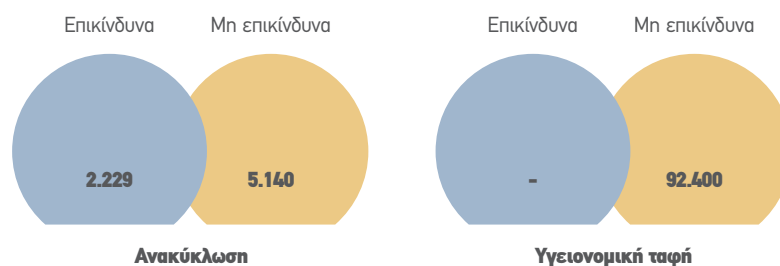


ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Συνολικό βάρος επικίνδυνων και μη αποβλήτων ανά μέθοδο απόρριψης (σε Kgr)



Ο υπολογισμός του όγκου των απορριμμάτων που διατέθηκαν προς επεξεργασία έγινε βάσει πληροφοριών στα τιμολόγια της Εταιρείας.

### Συνολική επισκόπηση του πεδίου εφαρμογής του GHG Protocol

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι δραστηριότητες εντός και εκτός πεδίου εφαρμογής στην εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS για το 2017:

Κατηγορίες του GHG Protocol		
Κατηγορίες GHG Protocol	Εντός πεδίου εφαρμογής	Σχόλια
<b>Scope 1 - Άμεσες εκπομπές</b>		
1. Company facilities	✓	- Περιλαμβάνει εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων και τη διαρροή ψυκτικών αερίων συστημάτων A/C των εγκαταστάσεων της ACS
2. Company vehicles	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση καυσίμων των οχημάτων του (ιδιόκτητου) στόλου της ACS
<b>Scope 2 - Έμμεσες εκπομπές</b>		
1. Purchased electricity	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας των γραφείων της ACS
<b>Scope 3 - Έμμεσες εκπομπές</b>		
1. Purchased goods and services		- Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Θα εξεταστεί περαιτέρω στο μέλλον πιθανή ανάλυση της κατηγορία
2. Capital goods	-	- Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση
3. Fuel - and energy - related activities	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) των καυσίμων που καταναλώθηκαν από τον ιδιόκτητο στόλο και τις απώλειες μεταφοράς και διανομής (transmission & distribution losses) της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώσε η Εταιρεία. Εξαιρούνται οι εκπομπές που προκύπτουν στην παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνεται. Η συμβολή τους στο τελικό αποτέλεσμα δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίδραση
4. Upstream transportation and distribution	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την παραγωγή (WTT) και κατανάλωση καυσίμων του δικτύου της ACS. Εξαιρούνται οι εκπομπές αποθήκευσης (distribution) λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων, π.χ. όγκος αποθηκευτικών χώρων. Η συμβολή τους στο τελικό αποτέλεσμα δεν αναμένεται να έχει σημαντική επίδραση

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Περιβαλλοντική Μέριμνα

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

Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα

Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

Ζωή στη θάλασσα και στη στεριά

Εκτίμηση Ανθρακικού Αποτυπώματος της ACS\*



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Κατηγορίες του GHG Protocol

Κατηγορίες GHG Protocol	Εντός πεδίου εφαρμογής	Σχόλια
5. Waste generated in operations	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία (διάθεση) των απορριμμάτων (νερό, Η/Υ, έπιπλα και λοιπά απορρίμματα) της ACS
6. Business travel	-	- Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση
7. Employee commuting	-	- Εξαιρείται λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων και χρονικού πλαισίου. Η κατηγορία θα μπορούσε να εξεταστεί περαιτέρω σε επόμενη ανάλυση
8. Upstream leased assets	-	- Εκπομπές από τη λειτουργία μισθωμένων περιουσιακών στοιχείων περιλαμβάνονται ήδη στα Score 1 και 2
9. Downstream transportation and distribution	✓	- Όλες οι υπηρεσίες μεταφορών που αγοράζει η Εταιρεία περιλαμβάνονται στην κατηγορία 4
10. Processing of sold products	-	- Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της Εταιρείας που δεν προσφέρει ενδιάμεσα προϊόντα για περαιτέρω επεξεργασία
11. Use of sold products	-	- Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της Εταιρείας ως πάροχος υπηρεσιών
12. End-of-life treatment of sold products	-	- Περιλαμβάνονται οι εκπομπές από την απόρριψη και επεξεργασία των προϊόντων συσκευασίας που πούλησε η ACS το 2017 στο τέλος του κύκλου ζωής τους (end-of-life)
13. Downstream leased assets	-	- Εξαιρείται λόγω του επιχειρηματικού μοντέλου της Εταιρείας
14. Franchises	✓	- Περιλαμβάνει τις εκπομπές από τη λειτουργία των franchise καταστημάτων της ACS
15. Investments	-	- Εξαιρούνται οι εκπομπές της ACS Κύπρου λόγω έλλειψης κατάλληλων δεδομένων

### Μεθοδολογία ποσοτικοποίησης εκπομπών CO<sub>2</sub>e της ACS

Για την εκτίμηση του ανθρακικού αποτυπώματος της ACS χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του υπολογισμού όπως ορίζεται από το GHG Protocol:

$$GHG = \text{Δεδομένα δραστηριοτήτων} \times \text{Συντελεστές εκπομπών} \times \text{GWP}$$

### Επόμενα Βήματα

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω ευρήματα, η Διοίκηση της ACS προγραμματίσει για το 2018 να προχωρήσει σε εκπόνηση μελέτης για τη στοχοθέτηση και προσδιορισμός των ευκαιριών

και την ιεράρχηση στόχων για τη μείωση των εκπομπών της Εταιρείας. Ενδεικτικά οι τομείς εστίασης θα είναι:

- Η μελέτη βελτίωσης της αποδοτικότητας της κατανάλωσης ενέργειας των εταιρικών εγκαταστάσεων, με δεδομένη και την επικείμενη μετεγκατάσταση της εταιρείας σε νέες εγκαταστάσεις.
- Η μελέτη αντικατάστασης μέρους του στόλου της Εταιρείας και του στόλου των συνεργατών της με οχήματα νεότερης λιγότερο ρυπογόνου τεχνολογίας.
- Η παρακίνηση των συνεργατών της αλυσίδας αξίας της Εταιρείας στη διαχείριση των εκπομπών που σχετίζονται με τη λειτουργία τους και στην εκπόνηση προγραμμάτων μείωσής τους.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής  
και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας,  
της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

6

# ΚΟΙΝΩΝΙΑ

QUEST FOR  
A BETTER SOCIETY

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Κοινωνία - Quest for a Better Society

Οι εταιρείες του Ομίλου εστιάζουν τις δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας που σχεδιάζουν και υλοποιούν στην Ελλάδα. Οι κοινωνικές δράσεις των εταιρειών του Ομίλου Quest στοχεύουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής, την αναβάθμιση του κοινωνικού συνόλου και τη μετάβαση της χώρας στην ψηφιακή εποχή. Επικεντρώνονται στην ενίσχυση και αναβάθμιση του εκπαιδευτικού μοντέλου με τη χρήση των νέων τεχνολογιών, την ενίσχυση της καινοτομίας, καθώς και της νεοφυούς επιχειρηματικότητας. Συμπληρωματικά, η ACS αναπτύσσει ένα εκτεταμένο πρόγραμμα δράσεων σε συνεργασία με ΜΚΟ και με κρατικούς φορείς, βοηθώντας σταθερά το έργο τους, αλλά και συμμετέχοντας ενεργά σε περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης.

### Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

#### IQbility - Εκκολαπτήριο Νεανικής Επιχειρηματικότητας

Με στόχο την ανάπτυξη της νεανικής επιχειρηματικότητας, τη διοχέτευση της Ελληνικής Προστιθέμενης Αξίας στις διεθνείς αγορές, την ανάδειξη νέων ταλαντούχων ανθρώπων και την προώθηση της ελληνικής καινοτομίας και ανταγωνιστικότητας, την αξιοποίηση της εμπειρίας και των δυνατοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του Ομίλου, την εταιρική συνεισφορά προς την κοινωνία και την αγορά εργασίας και την προσπάθεια μείωσης της διαρροής πνευματικού κεφαλαίου, ο Όμιλος Quest έχει δημιουργήσει από το 2013 το εκκολαπτήριο νέων επιχειρηματικών δράσεων, IQbility. 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 οι επιχειρηματικές ομάδες υποβάλλουν την πρότασή τους στον ιστότοπο [www.iqbility.com](http://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 επιλέγονται, το πρόγραμμα εκκόλαψης 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.

#### Περισσότερες από 100 εξειδικευμένες θέσεις εργασίας

Οι εταιρείες που έχουν υποστηριχθεί μέχρι στιγμής από το πρόγραμμά του IQbility έχουν δημιουργήσει έως σήμερα πάνω από 100 πολύ εξειδικευμένες θέσεις εργασίας 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 foundation, αλλά και με άλλες θερμοκοιτίδες, για ανταλλαγή πόρων και τεχνογνωσίας.



Driving ideas ahead





Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων

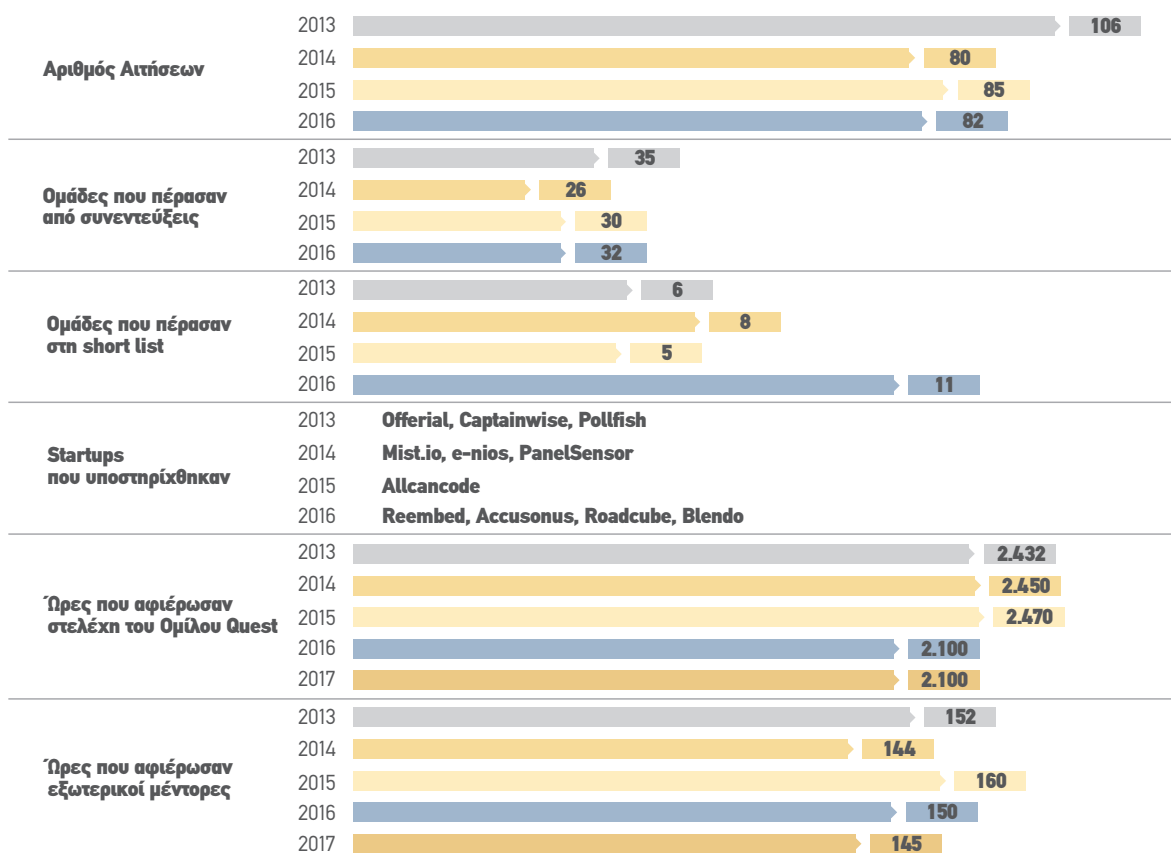


ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## IQbilty



### Ομάδες Startups που υποστηρίχθηκαν



**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

**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

**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.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



**Allcan code** - Αναπτύσσει ένα εκπαιδευτικό σύστημα βασισμένο σε ηλεκτρονικό παιχνίδι περιπέτειας, με το οποίο παιδιά 6 έως 12 ετών μαθαίνουν να προγραμματίζουν υπολογιστές (2015).



**Rembed (2016)** - Λογισμικό για την προβολή online video περιεχομένου και διαφημίσεων.



**Accusonus (2016)** - Εταιρεία που αναπτύσσει λογισμικό για τη μουσική βιομηχανία βασισμένο σε αλγορίθμους τεχνητής νοημοσύνης.



**Roadcube (2016)** - Εφαρμογή για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών που απευθύνονται σε οδηγούς και πληρωμή αυτών μέσω κινητού.



**Blendo (2016)** - Εφαρμογή εξαγωγής, διαχείρισης και μεταφόρτωσης δεδομένων από e-shops και websites υπό τη μορφή Software as a Service.

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

- Business Days (συνδιοργάνωση με iSquare)
- Startup Bootcamp του Οικονομικού ΠΑ
- Δράση του ΣΕΒ «Μαζί στην εκκίνηση»
- Πανόραμα Επιχειρηματικότητας Οικονομικού ΠΑ
- Startup Weekends - Βόλος, Πάτρα
- Pitch sessions του Orange Grove
- Πανεπιστήμιο Πειραιά
- Συνέδριο Innovating for Privacy
- - Business Angels Forum III - ΑΤΛΑΝΤΙΣ
- Σχολεία Ζηρίδη
- OpenCoffee Patras
- ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ & Innovation Farm
- Διαγωνισμός ψηφιακής καινοτομίας του
- Infocom
- - IDEA - Cyprus International Institute of Management
- Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών «Digital Gate»
- Emea @ public



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης



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

## Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest

Το μοναδικό για τα ελληνικά δεδομένα, πρόγραμμα φιλοξενίας μαθητών δημόσιων και ιδιωτικών σχολείων στις εγκαταστάσεις παραγωγής και διακίνησης του επιτραπέζιου ηλεκτρονικού υπολογιστή Quest υλοποιείται συστηματικά από την Info Quest Technologies τα τελευταία δεκαπέντε χρόνια.

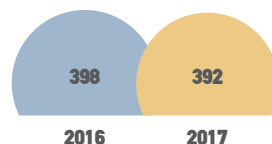
Στόχος του προγράμματος «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest» είναι να προσφερθεί στους μαθητές Γυμνασίου και Λυκείου, στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών επισκέψεων που επιλέγει κάθε σχολείο, μια ουσιαστική εμπειρία εξοικείωσης με την κατασκευή των ηλεκτρονικών υπολογιστών, μία παρουσίαση των σύγχρονων τάσεων στον χώρο της τεχνολογίας, αλλά και μια πρώτη γνωριμία με ένα δομημένο εταιρικό περιβάλλον και στελέχη με εμπειρία και ικανότητα να μεταδώσουν τη γνώση τους και να ενθαρρύνουν την καινοτομία.

Ανάμεσα στα οφέλη από την παρακολούθηση του προγράμματος, κεντρική θέση έχει η ευκολότερη διδασκαλία του μαθήματος της Πληροφορικής στη σχολική τάξη, καθώς

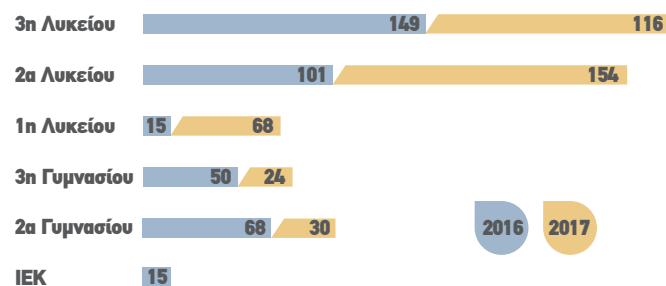
η Info Quest Technologies συνεργεί με τον εκπαιδευτικό της Πληροφορικής, βοηθάει να μεταφερθεί γνώση επίκαιρη και ουσιαστική στο μαθητή και προβάλλει την αξία και τη χρησιμότητα της Πληροφορικής. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το πρόγραμμα «Συναρμολογώντας τον υπολογιστή Quest» προωθεί τις αρετές της 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. Στο πλαίσιο του προγράμματος, και σε συνεννόηση με τους επιβλέποντες καθηγητές, παρουσιάζονται η εταιρική οργάνωση, οι θέσεις εργασίας, οι γνώσεις και οι δεξιότητες που απαιτούνται σε κάθε θέση στην εταιρεία και μεταφέρονται ιδέες επαγγελματικού προσανατολισμού στους μαθητές.

Το 2017, 392 μαθητές συμμετείχαν στο πρόγραμμα «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest».

### Σύνολο μαθητών ανά έτος



### Σύνολο μαθητών ανά τάξη και ανά έτος



### Κατηγοριοποίηση εκπαιδευτικών επισκέψεων



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής  
και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας,  
της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΜΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Πρόγραμμα «Καινοτομία στην Εκπαίδευση»

Ο Όμιλος Quest υλοποιεί τη δράση «Καινοτομία στην Εκπαίδευση», στοχεύοντας, μεταξύ άλλων, στην εισαγωγή της Ψηφιακής Τεχνολογίας στη διδασκαλία, στη δημιουργία και τον εμπλουτισμό του εκπαιδευτικού περιεχομένου και στη διδασκαλία κώδικα προγραμματισμού 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.

### iPad 1-1 / UNESCO - ψηφιακή τεχνολογία στην εκπαίδευση

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 "Pad 1-1". Για να αξιολογήσει τις αλλαγές που επιφέρει η ευρεία χρήση του iPad στη μαθησιακή εμπειρία, 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, η οποία ολοκληρώθηκε τους πρώτους μήνες του 2017.

Η μελέτη εστίασε στις μεθόδους υλοποίησης εκπαιδευτικών παρεμβάσεων και στόχευε στην ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών που διαδίδουν και ενθαρρύνουν τη χρήση των συσκευών iPad στην εκπαιδευτική πρακτική. Στην έρευνα, η οποία είναι η 3η μεγαλύτερη διεθνώς για την χρήση των iPad στην εκπαίδευση, συμμετείχαν: 12 σχολεία με 62 τμήματα πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 1.172 μαθητές, 424 γονείς και 53 εκπαιδευτικοί και τα αποτελέσματά της ήταν ιδιαίτερα

ενθαρρυντικά, παρουσιάζοντας σύγκλιση με τα ευρήματα άλλων ερευνών.

Με τα μετρήσιμα ποσοτικά και ποιοτικά αποτελέσματα και την εξαγωγή συμπερασμάτων τα σχολεία έχουν την ευκαιρία να επαναπροσδιορίσουν τη χρήση του iPad όπου χρειάζεται και να μεγιστοποιήσουν τα οφέλη από τη χρήση του. Οι πρακτικές αυτές και τα αναλυτικά σχέδια μαθημάτων καταγράφονται με τη μορφή ενός οδηγού καλής χρήσης με σκοπό να αποτελέσουν εφελκυστικό γόνιμη αξιοποίησης των iPad στην εκπαιδευτική πραγματικότητα.

Η έρευνα παρουσιάστηκε από τον επιβλέποντα καθηγητή σε δύο εκδηλώσεις ειδικά για εκπαιδευτικούς, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν τον Μάιο 2016 στην Ελλάδα και την Κύπρο, με 200 και 70 συμμετέχοντες αντίστοιχα. Στις αρχές του 2017, τα στοιχεία και τα αποτελέσματα της έρευνας επικοινωνήθηκαν ευρέως από την iSquare με στόχο την περαιτέρω ευαισθητοποίηση της εκπαιδευτικής κοινότητας. Παράλληλα, η έρευνα ανέδειξε τα σημαντικά οφέλη από τη συνεργασία ακαδημαϊκών φορέων και επιχειρήσεων, για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

### Edupad - Χρήση Ψηφιακών Εργαλείων στο Σχολικό Περιβάλλον

Το [www.edupad.gr](http://www.edupad.gr) προέκυψε από τη συνεργασία της iSquare και μιας ομάδας επιλεκτων 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](http://www.edupad.gr) είναι να βοηθήσει κάθε εμπλεκόμενο στην εκπαιδευτική διαδικασία να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά και να

αξιοποιεί τις εκπαιδευτικές εφαρμογές με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Η ομάδα των εκπαιδευτικών έχει επιλέξει και αξιολογήσει τις καλύτερες και πλέον κατάλληλες για το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα εφαρμογές. Με το edupad, η αφομοίωση της γνώσης είναι ένα ευχάριστο παιχνίδι, η εκπαιδευτική διδασκαλία ενισχύεται και το εκπαιδευτικό έργο διευκολύνεται. Τον εξειδικευμένο ιστότοπο χρησιμοποίησαν το 2017 περισσότεροι από 2.500 νέοι χρήστες και πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 5.000 προβολές σελίδων.

### Ψηφιοποίηση Σχολικών Βιβλίων

Στο πλαίσιο του προγράμματος Καινοτομία στην Εκπαίδευση, η iSquare συνεργάστηκε με ομάδα εκπαιδευτικών και από το 2014 ψηφιοποίησε, ειδικά για το λειτουργικό σύστημα iOS της Apple, την εκπαιδευτική ύλη βασικών σχολικών μαθημάτων του Δημοτικού και του Γυμνασίου, έτσι ώστε να είναι προσβάσιμη εντός και εκτός του περιβάλλοντος της σχολικής τάξης. Πλέον, σε ετήσια βάση ανανεώνει το περιεχόμενο, σύμφωνα με τις βελτιώσεις και αλλαγές του Υπουργείου Παιδείας. Με την Ψηφιοποίηση των Σχολικών Βιβλίων, η πλοήγηση στην εκπαιδευτική ύλη είναι ευχάριστη, καθώς συνδυάζει κείμενο, εικόνες, ήχους, βίντεο και εφαρμογές και η διαδικασία της

διδασκαλίας και της μάθησης γίνεται φιλική και διαδραστική. Οι μαθητές, οι εκπαιδευτικοί και οι γονείς μπορούν να κατεβάσουν δωρεάν σε συσκευή iPad το ψηφιοποιημένο και εγκεκριμένο από το Υπουργείο Παιδείας εκπαιδευτικό υλικό, από τον ιστότοπο [ebooks.edu.gr](http://ebooks.edu.gr) της υπηρεσίας ΠΥΕ Διόφαντος του Υπουργείου Παιδείας και από το [www.edupad.gr](http://www.edupad.gr).

Το 2017 εντάχθηκαν επιπλέον 4 σχολεία στο πρόγραμμα. Το ψηφιοποιημένο εκπαιδευτικό υλικό, με περισσότερα από 25 βιβλία του Δημοτικού και 17 βιβλία του Γυμνασίου, αξιοποιούν καθημερινά στη διδασκαλία τους, μέσα από το Οικοσύστημα της Apple, περισσότερα από 35 σχολεία σε όλη την Ελλάδα.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Σχολεία που πρωτοπορούν σήμερα για μαθητές που ξεχωρίζουν αύριο.



Είναι η **τρίτη πιο εκτενής έρευνα διεθνώς** για τη χρήση 1-1 iPad σε αριθμό σχολείων, μαθητών, γονέων και εκπαιδευτικών. Οι εμπλεκόμενοι σε αριθμούς που συμμετείχαν στην έρευνα είναι οι ακόλουθοι:



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΥ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΔΟΥΚΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΚΑΪΣΑΡΗ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ "Ο ΠΛΑΤΩΝ"

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΠΑΛΛΑΔΙΟ

ΝΕΑ ΓΕΝΙΑ ΖΗΡΙΑΔΗ

ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΠΑΝ. ΑΘΗΝΩΝ

ΠΕΙΡΑΪΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΠΡΑΞΙΣ & ΠΡΑΞΕΙΣ

ANATOLIA ELEMENTARY SCHOOL

INTERNATIONAL SCHOOL OF ATHENS

INTERNATIONAL SCHOOL OF PIRAEUS



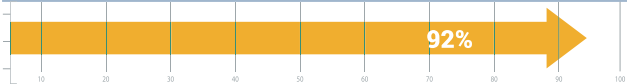
Πλαίσιο Γνωστικό Συναισθηματικό Κοινωνικό Τεχνολογικό

Η ερευνητική μεθοδολογία που ακολουθήθηκε βασίζεται στις αρχές της έρευνας δράσης αξιοποιώντας την τεχνική της μικτής αξιολόγησης (mixed-method evaluation), με συλλογή ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων, χρήση ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων, on-site συλλογή καλών πρακτικών και ανάλυση με χρήση περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής και τριγωνοποίηση μετρήσεων με ποιοτικά στοιχεία.

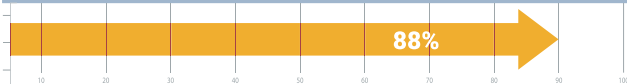
## Κύρια Αποτελέσματα

Οι μαθητές πιστεύουν ότι ο εκπαιδευτικός με τη χρήση του iPad κάνει πάρα πολύ ελκυστικό το μάθημα.

### ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΜΑΘΗΤΩΝ



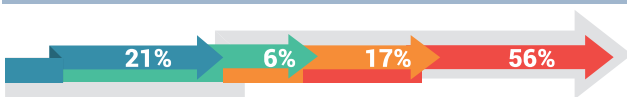
### ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΓΟΝΕΩΝ



### Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ iPad ΣΤΗΝ ΤΑΞΗ



### Πιστεύετε ότι το παιδί σας κατά τη διάρκεια της χρήσης του iPad:



- Νιώθει ότι είναι ικανή/ός να λύνει τις ασκήσεις πιο σωστά
- Νιώθει ότι είναι ικανή/ός να παίρνει καλύτερους βαθμούς
- Νιώθει ότι είναι ικανή/ός να γίνεται καλύτερη/ος μαθήτρια/της
- Νιώθει ότι είναι ικανή/ός να μαθαίνει νέες πληροφορίες/γνώσεις

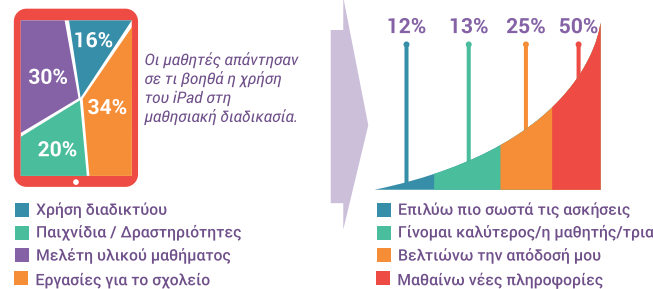
### ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ



"Οι μαθητές δείχνουν μεγάλο ενθουσιασμό να δείξουν μέσα στην τάξη τις παρουσιάσεις τους και τις πληροφορίες που βρίσκουν με το iPad". Με αυτό τον τρόπο ακόμα και οι αδύναμοι μαθητές αποκτούν κίνητρο για να συμμετέχουν ενεργά στη μαθησιακή διαδικασία.

"Συνήθως τα κυνηγούσαμε να μας φέρουν μία εργασία ή ήταν απλά ένα "copy paste", τώρα με το iPad καταλαβαίνουν και ξεχωρίζουν τα σημαντικά στοιχεία του μαθήματος". Είναι άμεση η επαφή τους με τη γνώση και τη λύση των αποριών. Οι μαθητές είναι πιο ήσυχοι και προσηλωμένοι στο μάθημα με το iPad.

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ iPad



Θα ήθελες να χρησιμοποιήσεις το iPad την επόμενη σχολική χρονιά; (Μαθητές)



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Ημερίδες για εκπαιδευτικούς

Η iSquare, με στόχο να συμβάλει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στην ενημέρωση των εκπαιδευτικών γύρω από τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες στην εκπαιδευτική διαδικασία, διενεργεί συστηματικά εκπαιδευτικά σεμινάρια και ημερίδες, είτε σε ευρύτερο κοινό, είτε εξειδικευμένα ανά εκπαιδευτικό ίδρυμα.

Το 2017, με στόχο να υποστηριχθούν τα συνεργαζόμενα σχολεία στην ένταξη του iPad και του οικοσυστήματος της Apple στην εκπαιδευτική τους διαδικασία, να ενημερωθούν οι εκπαιδευτικοί για νέες πλατφόρμες και εφαρμογές ώστε να γίνει η διαδικασία της μάθησης πιο διαδραστική, εμπειρική και ενδιαφέρουσα για τους μαθητές, πραγματοποιήθηκαν

1 μονοήμερη και 4 διήμερες εκπαιδεύσεις (8 ώρες/14 ώρες) ευρείας θεματολογίας σε 5 σχολεία στην Ελλάδα και την Κύπρο, στις οποίες συμμετείχαν περισσότεροι από 100 εκπαιδευτικοί. Για το 2018 η iSquare θα συνεχίσει εντατικά τη μεταφορά τεχνογνωσίας προς την εκπαιδευτική κοινότητα. Παράλληλα θα οργανώσει, όπως κάθε διετία, μία μεγάλη ανοικτή συνάντηση για όλη την εκπαιδευτική κοινότητα. Με εισηγητές ομιλητές της Apple, Έλληνες εμπειρογνώμονες, αλλά και τους ίδιους τους εκπαιδευτικούς, μέσα από εισηγήσεις και workshops, θα παρουσιασθούν οι σύγχρονες τάσεις αξιοποίησης της τεχνολογίας στην εκπαιδευτική διαδικασία και τα συμπεράσματα από την έως σήμερα εφαρμογή τους.

### Ημερίδες για εκπαιδευτικούς 2017



## Εθνική Ομάδα Κυβερνοασφάλειας

Η δεκαμελής Εθνική Ομάδα Κυβερνοασφάλειας, η οποία προάγει την τεχνογνωσία και τις ικανότητες στον τομέα της ασφάλειας του κυβερνοχώρου και υποστηρίζεται από το Πανεπιστήμιο Πειραιώς, συμμετείχε στον τελικό του μεγάλου

πανευρωπαϊκού διαγωνισμού κυβερνοασφάλειας, European Cyber Security Challenge 2017 (ECSC '17). Τη συμμετοχή της υποστήριξαν οι εταιρείες Info Quest Technologies και Uni Systems ως χορηγοί της αποστολής.

## Υποτροφίες σε Φοιτητές

Επιβραβεύοντας την είσοδο στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και την αφοσίωση στη μάθηση, οι εταιρείες Uni Systems και ACS, διέθεσαν από μία υποτροφία σπουδών σε προπτυχιακούς

Φοιτητές του Τμήματος Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιά.

### Υποτροφίες σε φοιτητές



**Φορέας:** Τμήμα Χρηματοοικονομικής και Τραπεζικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιά  
**Εταιρείες - χορηγοί:** ACS, Uni Systems

## Φοιτητικός Διαγωνισμός economia

Με στόχο την ενθάρρυνση των φοιτητών στην προσπάθειά τους για μάθηση και κριτική σκέψη, η Info Quest Technologies

υποστήριξε ως δωροθέτης το Φοιτητικό Διαγωνισμό economia και το 2017.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Σικιαρίδειο Ίδρυμα

Το Σικιαρίδειο Ίδρυμα είναι Κέντρο κατάρτισης νέων 14 μέχρι 21 ετών, με νοητική υστέρηση, υποστηρίζοντάς τους επιπλέον με υπηρεσίες μεταφοράς και σίτισης, ενώ φιλοξενεί σε δικά του κτήρια και εγκαταστάσεις το 1ο Ειδικό Δημόσιο Δημοτικό

Σχολείο Δήμου Αμαρουσίου, αλλά και το Δημόσιο Ειδικό Νηπιαγωγείο Δήμου Αμαρουσίου. Για τη βελτίωση των υποδομών του και την καλύτερη εκτέλεση του έργου του, η Info Quest Technologies διέθεσε ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

## 5ο Φεστιβάλ Τεχνολογίας από τη «Νέα Γενιά Ζηρίδη»

Τα εκπαιδευτήρια «Νέα Γενιά Ζηρίδη» πραγματοποίησαν για πέμπτη φορά Φεστιβάλ Τεχνολογίας με συμμετοχή μαθητών από διάφορα σχολεία, οι οποίοι παρουσίασαν τις εργασίες τους στο προγραμματιστικό περιβάλλον Scratch, στον χώρο

STEM/ρομποτικής και σε άλλες πτυχές τις τεχνολογίας. Στηρίζοντας τον θεσμό, η εταιρεία iSquare διέθεσε δώρα επιβράβευσης των συμμετεχόντων.

## Πρόγραμμα «Βιβλία σε Ρόδες»

Προσβλέποντας στην ενθάρρυνση του εξωσχολικού διαβάσματος στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση, η ACS υποστήριξε το πρόγραμμα «ΒΙΒΛΙΑ ΣΕ ΡΟΔΕΣ» - [www.vivliaserodes.gr](http://www.vivliaserodes.gr), ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα που φέρνει μικρές, κινητές, θεματικές και δανειστικές βιβλιοθήκες μέσα στις σχολικές τάξεις των δημόσιων δημοτικών σχολείων,

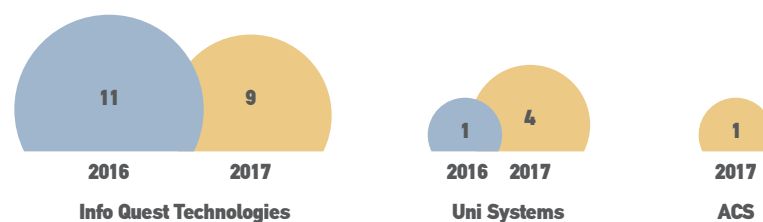
έτσι ώστε τα παιδιά να ενθαρρύνονται να ξεφυλλίσουν, να ακούσουν και να διαβάσουν τα βιβλία στο σχολείο, αλλά και να αναγνωρίσουν τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους. Για τους σκοπούς του προγράμματος αυτού, η ACS ανέλαβε για ακόμα μία χρονιά τη μεταφορά των βιβλίων από σχολείο σε σχολείο με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική.

## Ευκαιρίες για Πρακτική Άσκηση

Συνδέοντας την ποιοτική εκπαίδευση με την προσπάθεια για πλήρη απασχόληση, η Info Quest Technologies και η Uni Systems, συνεργάζονται σταθερά με τα Ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, και προσφέρουν τη δυνατότητα στους φοιτητές να κάνουν πρακτική άσκηση σε αυτές.

Οι φοιτητές επωφελούνται τόσο επειδή διευρύνουν τις γνώσεις τους, όσο και επειδή εισέρχονται σταδιακά στην αγορά εργασίας, αποκτώντας εμπειρίες και προϋπηρεσία. Σε κάποιες περιπτώσεις, η συνεργασία των φοιτητών με τις εταιρείες επεκτείνεται μετά τη λήξη της περιόδου της πρακτικής άσκησης.

### Φοιτητές σε Πρακτική Άσκηση



## Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Σταθερά στο πλευρό του Οργανισμού «Το Χαμόγελο του Παιδιού» και του Κέντρου Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων, οι εταιρείες του Ομίλου Quest και οι εργαζόμενοι αυτών προσφέρουν έργο για την εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού και των ανισοτήτων και ενδυναμώνουν τις ευκαιρίες βιοπορισμού και ευημερίας των λιγότερο ευνοημένων κοινωνικών ομάδων.



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Χαμόγελο του Παιδιού

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

συμβάλλει πολλαπλά με τεχνογνωσία και εξοπλισμό, καλύπτοντας καίριες ανάγκες του Οργανισμού, ενώ η εταιρεία ACS συνεισέφερε για ακόμα μία χρονιά στο έργο του Οργανισμού με ειδική ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική για τις πάγιες ανάγκες ταχυμεταφορών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

### Χορηγική προσφορά στον οργανισμό «Το Χαμόγελο του Παιδιού» ως ηθική στήριξη στους εργαζομένους - δρομείς του Ομίλου Quest

Χρονιά	1	4	1	1
2015	Εξοπλισμός δικτύου D-LINK DNS-1560-04	Δίσκοι WD SATA3 4TB 64MB Red (WD40EFRX)	Πολυμπκάνημα HP Color LaserJet Pro MFP M177fw Printer CZ165A	Φωτογραφική μηχανή Nikon D3300 Kit με Φακό 18-55VR
	2	4	1	4
	Κάρτες μνήμης Kingston micro SDHC 32GB CL	Βάσεις στήριξης TV One For All WM2610	Webcam Logitech HD C920	Καλώδια HDMI Konig v1.4 10m
2016	1			
	Αποστολή 900 προσκλήσεων για την επετειακή εκδήλωση 21 χρόνων παιδικής προστασίας στην Ελλάδα			
2017	1			
	7326 Αποστολές βάρους μεγαλύτερου των 12 τόνων, με κάλυψη επίσιων τρεχουσών αναγκών			

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

Το Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.) δίνει βιώσιμες λύσεις στα προβλήματα στέγασης, σίτισης, υγείας και επανένταξης των αστέγων που ζουν στην πόλη και υποστηρίζει οικογένειες, που αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα στην καθημερινότητά τους. Τα προγράμματα υποστήριξης των ευπαθών ομάδων σχεδιάζονται και υλοποιούνται από την Κοινωνική Υπηρεσία του Κ.Υ.Α.Δ.Α.

Για έβδομη συνεχόμενη χρονιά, το 2017, οι εργαζόμενοι των εταιρειών του Ομίλου Quest συγκέντρωσαν και προσέφεραν εθελοντικά τρόφιμα συνολικού βάρους τριών τόνων, που αντιστοιχούν σε πακέτα σίτισης για 450 τετραμελείς οικογένειες για διάστημα 15 ημερών, καθώς επίσης και ποσότητα μεγαλύτερη του ενός τόνου σε ρουχισμό, υποδήματα και φάρμακα για χρήση από όσους έχουν ανάγκη.

### Προσφορά σε ΚΥΑΔΑ





Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Ενίσχυση δομών υγείας



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

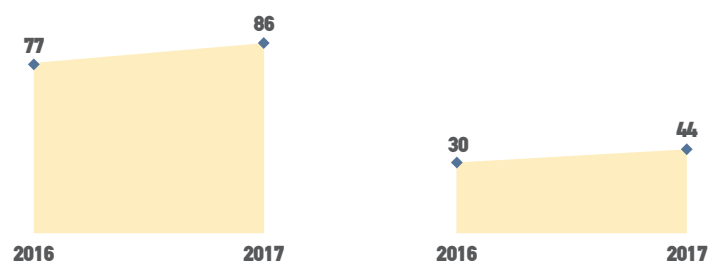
## Εθελοντική Αιμοδοσία

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest διοργάνωσαν εθελοντική αιμοδοσία σε κεντρικά κτήρια εργασίας, διευκολύνοντας εργαζόμενους που επιθυμούν να προσφέρουν αίμα, αλλά

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

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 Μητέρα» αποτελεί ένα από τους κύριους φορείς παιδικής προστασίας στη χώρα. Οι υποδομές 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

όγδοη συνεχόμενη χρονιά Charity Bazaar, στο οποίο εργαζόμενοι παρασκεύασαν αλμυρά και γλυκά εδέσματα, που διέθεσαν με συμβολικό αντίτιμο και τα έσοδα από τα οποία διατέθηκαν σε ψυχοθεραπείες, κινησιοθεραπείες, λογοθεραπείες και δημιουργική απασχόληση ώστε να αυξήσουν τις πιθανότητες να ευημερήσουν με τελικό στόχο την αποϊδρυματοποίηση.

## Παιδικά χωριά SOS Ελλάδος

Ο οργανισμός «Παιδικά χωριά SOS Ελλάδος» από το 1975 μεριμνά για την προσφορά οικογενειακού περιβάλλοντος για παιδιά που βρίσκονται σε ανάγκη και δημιουργεί προγράμματα πρόληψης για την αποφυγή της εγκατάλειψης παιδιών.

Τους σκοπούς του οργανισμού ενίσχυσαν οι εταιρείες ACS και iSquare, με την προσφορά υπηρεσιών ταχυμεταφορών και την αγορά χριστουγεννιάτικων καρτών αντίστοιχα.

## Ίδρυμα «Κάνε μια Ευχή - Make a wish»

Δίνοντας δύναμη στα παιδιά με απειλητικές για τη ζωή τους ασθένειες, το ίδρυμα «Κάνε μια Ευχή» ανταποκρίνεται στις ευχές τους. Η ACS στηρίζει το έργο του με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική και με χορηγία αποστολών στο πρόγραμμα «Το Αστéρι

της Ευχής», ενώ η Info Quest Technologies προσέφερε τέσσερεις ηλεκτρονικούς υπολογιστές για την ανανέωση των γραφειακών υποδομών του Ιδρύματος.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ενίσχυση της νεανικής και νεοφυούς επιχειρηματικότητας

Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης

Καταπολέμηση της φτώχειας, της πείνας και των ανισοτήτων

Ενίσχυση δομών υγείας

Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## Νοσοκομείο Παίδων «Η Αγία Σοφία»

Το Νοσοκομείο Παίδων «Η Αγία Σοφία» ιδρύθηκε το 1896 και τέθηκε σε λειτουργία το 1901. Είναι το μεγαλύτερο παιδιατρικό νοσοκομείο της χώρας και ένα από τα μεγαλύτερα παιδιατρικά

## Ίδρυμα «Τζένη Καρέζη»

Το Ίδρυμα «Τζένη Καρέζη» έχει ως αποστολή την ανακουφιστική φροντίδα ασθενών που πάσχουν από καρκίνο και άλλες χρόνιες παθήσεις, μέσω της στήριξης της Μονάδας Ανακουφιστικής Αγωγής της Ιατρικής Σχολής του

## Σωματείο MDA Hellas

Το MDA Hellas είναι ένα φιλανθρωπικό σωματείο για τη φροντίδα ατόμων με νευρομυϊκές παθήσεις. Υποστηρίζοντας το

νοσοκομείο της Ευρώπης με επτακόσιες πενήντα (750) κλίνες νοσηλείας. Θέλοντας να συνεισφέρει στο έργο του, η Uni Systems δώρισε ένα ψυγείο φύλαξης φαρμάκων.

Πανεπιστημίου Αθηνών. Η Uni Systems πραγματοποίησε χρηματική δωρεά προς το Ίδρυμα για να στηρίξει οικονομικά το σημαντικό έργο του.

έργο του οργανισμού, η iSquare διέθεσε προϊόντα για κλήρωση σε λαχειοφόρο αγορά, με σκοπό την εξεύρεση εσόδων.

## Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων

### Ο Όμιλος Quest δίπλα στους πλημμυροπαθείς Δυτικής Αττικής και Σύμης

Οι μεγάλης εμβέλειας πλημμύρες του Νοεμβρίου 2017 που έπληξαν τις περιοχές της Δυτικής Αττικής και της Σύμης και η εξαιρετικά δυσμενής θέση που βρέθηκαν οι κάτοικοι των περιοχών αυτών, ευαισθητοποίησαν τις Διοικήσεις και τους εργαζόμενους των εταιρειών Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS. Σε πνεύμα αλληλεγγύης, οι πλημμυροπαθείς κάτοικοι των περιοχών αυτών υποστηρίχθηκαν με τους εξής τρόπους:

- Δωρεάν αποστολή τροφίμων και ειδών πρώτης ανάγκης: Θέλοντας να προσφέρει έμπρακτη στήριξη στους πληγέντες, η ACS αξιοποίησε το πανελλαδικό δίκτυο καταστημάτων της και απηύθυνε κάλεσμα για δωρεάν συγκέντρωση και αποστολή των ειδών πρώτης ανάγκης στους πλημμυροπαθείς της Δυτικής Αττικής. Η συγκέντρωση και μεταφορά δεμάτων με εμφιαλωμένα νερά, συσκευασμένα τρόφιμα και γάλατα εκτός ψυγείου, γαλότσες, κουβέρτες, σκούπες, φαράσια και φτυάρια

πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα 27/11/17 έως 15/12/17. Ο απολογισμός της συγκεκριμένης ενέργειας ήταν 531 αποστολές, συνολικού βάρους μεγαλύτερου των 6 τόνων.

- Αποστολή εμφιαλωμένου νερού: Οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems και iSquare, κινητοποιήθηκαν για την άμεση διάθεση πόσιμου εμφιαλωμένου νερού, πρωταρχικής ανθρώπινης ανάγκης και προσέφεραν 5.040 φιάλες εμφιαλωμένου νερού στους πλημμυροπαθείς της Δυτικής Αττικής.

- Αποστολή γραφειακών υποδομών στα σχολεία της Σύμης: Με στόχο να γίνουν ξανά λειτουργικές οι τάξεις των σχολείων της Σύμης, η Uni Systems διέθεσε γραφειακές υποδομές (βιβλιοθήκες, ντουλάπες, συρταριέρες, γραφεία, ηλεκτρονικούς υπολογιστές κ.α.), καλύπτοντας μέρος του εξοπλισμού που υπέστη σημαντικές ζημιές.

## Πρώθηση οδικής ασφάλειας

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Έρευνας και Εκπαίδευσης για την Οδική Ασφάλεια και την Πρόληψη και Μείωση των τροχαίων ατυχημάτων «Πάνος Μυλωνάς» αποσκοπεί στην υποστήριξη και προώθηση δραστηριοτήτων σε θέματα τα οποία προάγουν την οδική ασφάλεια, την κυκλοφοριακή αγωγή, τη μελέτη, την έρευνα, ενημέρωση και εκπαίδευση, με απώτερο στόχο την

πρόληψη και μείωση των τροχαίων ατυχημάτων. Συμβαδίζοντας με τους σκοπούς αυτούς, η ACS προσέφερε στον οργανισμό υπηρεσίες αποστολών έντυπου προωθητικού υλικού για την πανελλαδική εμβέλεια ενέργεια «Ευρωπαϊκή Νύχτα χωρίς ατυχήματα».

## Προστασία πολιτιστικής κληρονομιάς

Το σωματείο «Διάζωμα» ιδρύθηκε με στόχο την ανάδειξη και την καθολική προστασία των αρχαίων χώρων θέασης και ακρόασης. Συνεισφέροντας στο έργο του σωματείου, οι

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

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Μελλοντικοί Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

7

# ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

A QUESTION  
OF VERSION

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ
















ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Μελλοντικοί Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΗΕ	ΘΕΜΑΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ QUEST	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ QUEST (2018-2019)
 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	Οικονομική επίδοση	43	ROE Ομίλου (απόδοσης σε ίδια κεφάλαια από συνεχιζόμενες δραστηριότητες - EBT / Equity, ROE - Return on Equity) > 15% (excl. Capital gains & impairments) Διατήρηση της κερδοφορίας και επίτευξη περιθωρίου κέρδους EBT Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες > 5% (excl. Capital gains & impairments) Διατήρηση ή και μικρή αύξηση κατά 5% των πωλήσεων Ομίλου σε νέες αγορές (εξωτερικό)
 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ			
 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων	49	Καταγραφή και υλοποίηση μεθοδολογίας ανάπτυξης μηχανισμού καινοτομιών και Business Development σε κάθε εταιρεία
 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ			
 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	Υγεία, ασφάλεια και ευεξία των εργαζομένων	72	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων
 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων	75	Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχει η κάθε εταιρεία, βάσει της ανά διετία έρευνας ικανοποίησης
 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ			Προσέλκυση και ανάπτυξη ταλέντων και σχεδιασμός και υλοποίηση συστήματος διαδοχικής στελεχών
 ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ	Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία/Απασχόληση	64	Μηδενικές καταγγελίες/παράπονα για κακές εργασιακές πρακτικές
 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ			
 ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ			
 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια	55	Διατήρηση διαθεσιμότητας συστημάτων τουλάχιστον 99,9%
 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών, υγεία και ασφάλεια πελατών	33	Διατήρηση ή βελτίωση των αποτελεσμάτων των Quality KPIs που περιγράφονται στο αντίστοιχο κεφάλαιο του απολογισμού για την αναφερόμενη περίοδο
 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ			
 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ	Κανονιστική συμμόρφωση	59	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Μελλοντικοί Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΗΕ	ΘΕΜΑΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ QUEST	ΣΕΛΙΔΑ	ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ QUEST (2018-2019)
 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ	Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς/ Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού	60	Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς και αθέμιτου ανταγωνισμού
 ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ	Προστασία προσωπικών δεδομένων	57	Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων
 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ	Μέριμνα για το Περιβάλλον	80	4% μείωση κατανάλωσης ενέργειας (το ποσοστό θα ελαττώνεται κατά 0.5% για κάθε 25% αύξηση δραστηριότητας)
 ΦΘΗΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ			
 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ			
 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ			
 ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ			
 ΔΡΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΛΙΜΑ			
 ΖΩΗ ΣΤΟ ΝΕΡΟ			
 ΖΩΗ ΣΤΗ ΣΤΕΡΙΑ			
 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΦΤΩΧΕΙΑ	Μέριμνα για την Κοινωνία	90	Συνέχιση δράσεων και διατήρηση δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς των Εταιρειών, στους κοινωνικούς πυλώνες που θα επιλεγούν
 ΜΗΔΕΝΙΚΗ ΠΕΙΝΑ			
 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΗΜΕΡΙΑ			
 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
 ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ			
 ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ			
 ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΠΟΛΕΙΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ			

Σημειώνεται ότι και στη φετινή Έκθεση, προσεγγίστηκαν οι στόχοι με κριτήρια Βιώσιμης Ανάπτυξης για τη νέα περίοδο.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

Συμμόρφωση με ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

Πίνακας Περιεχομένων GRI

Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων

# 8

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

Προς: Διοίκηση της **QUEST Συμμετοχών ΑΕ**



#### 1. Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης

Η εταιρεία **QUEST Συμμετοχών Α.Ε.** (καλούμενη εφ' εξής **QUEST Συμμετοχών**) ανέθεσε στην **TUV HELLAS (TUV NORD) ΑΕ** (καλούμενη εφ' εξής **TUV HELLAS**) την εξωτερική επαλήθευση περιορισμένου εύρους των στοιχείων του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο οποίος καλύπτει την περίοδο 1/1/2017-31/12/2017.

#### 2. Αντικείμενο του έργου εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης

Αντικείμενο του έργου αποτελεί ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής σύμφωνα με τις Οδηγίες Απολογισμών Αειφορίας των GRI Sustainability Reporting Standards (**GRI Standards**), αναφορικά με τον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας για το έτος 2017, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη Quest «Κανονποίηση Πελατών».

Ο Έλεγχος του Επιπέδου Εφαρμογής και των Ουσιαστικών Θεμάτων πραγματοποιήθηκε βάσει του πίνακα αντιστοίχισης Δεικτών GRI Standards που κατάρτισε η **QUEST Συμμετοχών** στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του επιπέδου εφαρμογής «**ΒΑΣΙΚΟ**» των GRI Standards.

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την επαλήθευση των ως άνω δεδομένων, βασίστηκε στις απαιτήσεις του προτύπου AA1000AS (2008). Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόστηκαν οι απαιτήσεις για την παροχή υπηρεσιών «μετρίου» επιπέδου διασφάλισης Τύπου 2, βάσει AA1000AS, σύμφωνα με το οποίο «ο πάροχος της διασφάλισης επιτυγχάνει 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 TUV HELLAS ΑΕ

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

**Α. Τήρηση των Αρχών Υπευθυνότητας («Συμμετοχικότητα», «Ουσιαστικότητα» και «Ανταπόκριση») έναντι των κριτηρίων που βρίσκονται στο AA1000APS.**

**Συμμετοχικότητα: Διάλογος για την Βιωσιμότητα με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη**

- ▶ Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι σημαντικές ομάδες ενδιαφερόμενων μερών εξαιρέθηκαν από διαδικασίες διαβούλευσης, ή ότι η QUEST Συμμετοχών δεν έχει εφαρμόσει την Αρχή της Συμμετοχικότητας κατά την ανάπτυξη της προσέγγισής της στη βιωσιμότητα.

**Ουσιαστικότητα: Έμφαση στα ουσιώδη θέματα σχετικά με την Βιωσιμότητα**

- ▶ Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα που θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η προσέγγιση καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων της QUEST Συμμετοχών δεν παρέχει μια περιεκτική και ισορροπημένη αντίληψη των ουσιαστικών θεμάτων βιωσιμότητας.

**Ανταπόκριση: Ανταπόκριση στις ανάγκες & προσδοκίες των Ενδιαφερομένων Μερών**

- ▶ Δεν έχουμε αντιληφθεί οποιοδήποτε ζήτημα το οποίο θα μας οδηγούσε στο συμπέρασμα ότι η QUEST Συμμετοχών δεν έχει εφαρμόσει την Αρχή της Ανταπόκρισης κατά την επιλογή των θεμάτων που συμπεριελήφθησαν στον Απολογισμό.

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



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου  
Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

Συμμόρφωση με ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

Πίνακας Περιεχομένων GRI

Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων

- ▶ 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 των GRI Standards επιλογής «**ΒΑΣΙΚΟ**» (In accordance “Core”), όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα Περιεχομένων GRI Standards του Απολογισμού.
- ▶ Δεν περιήλθε στην αντίληψη της **TÜV HELLAS** τίποτα που θα οδηγούσε στο συμπέρασμα της λανθασμένης συγκέντρωσης ή μεταφοράς δεδομένων σχετικά με τους ισχυρισμούς που διατυπώνονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη Quest «Ικανοποίηση Πελατών».

#### 4. Περιορισμοί επισκόπησης

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

#### 5. Μεθοδολογία επισκόπησης

- Προκειμένου να καταλήξει σε συμπεράσματα η ομάδα εξωτερικής διασφάλισης της **TÜV HELLAS** ακολούθησε (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω διαδικασίες:
- ▶ Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες που ακολούθησε η **QUEST Συμμετοχών** για να εντοπίσει και να καθορίσει τα σημαντικά θέματα βιωσιμότητας προκειμένου αυτά να συμπεριληφθούν στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης.
  - ▶ Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη της **QUEST Συμμετοχών** που έχουν την λειτουργική ευθύνη σε θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης με στόχο την κατανόηση της υφιστάμενης κατάστασης των δραστηριοτήτων Βιώσιμης Ανάπτυξης και της προόδου που σημειώθηκε κατά τη διάρκεια της υπό αναφοράς περιόδου.
  - ▶ Επισκοπήθηκε η προσέγγιση σύνδεσης της **QUEST Συμμετοχών** με τα ενδιαφερόμενα μέρη της μέσω συνεντεύξεων με στελέχη που είναι υπεύθυνα για την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη σε επίπεδο εταιρίας και επισκόπησης επιλεγμένων εγγράφων.
  - ▶ Επισκοπήθηκαν τα δεδομένα που διατυπώνονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη Quest «Ικανοποίηση Πελατών», σε σχέση με τα ευρήματα από τα προαναφερθέντα βήματα και εισηγήθηκαν βελτιώσεις στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης όπου κρίθηκε απαραίτητο.

#### 6. Ευθύνες και Αρμοδιότητες

Η Ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας της **QUEST Συμμετοχών** είναι υπεύθυνη για τη συλλογή των στοιχείων και τις πληροφορίες και

δηλώσεις που περιέχονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης. Ο Έλεγχος Επιπέδου Εφαρμογής, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών που διατυπώνονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη Quest «Ικανοποίηση Πελατών», δεν αντιπροσωπεύουν την άποψη της **TÜV HELLAS** αναφορικά με την ποιότητα του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης και των περιεχομένων του.

Ευθύνη της **TÜV HELLAS** είναι να εκφράσει τα ανεξάρτητα συμπεράσματα σχετικά με τα θέματα όπως αυτά ορίζονται στο αντικείμενο του έργου και σύμφωνα με την σχετική σύμβαση έργου. Το έργο διενεργήθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε η **TÜV HELLAS** να παρουσιάζει στην Διοίκηση της **QUEST Συμμετοχών** εκείνα τα θέματα που αναφέρονται στην παρούσα έκθεση και για κανένα άλλο σκοπό.

#### 7. Αμεροληψία και Ανεξαρτησία τη ομάδας εξωτερικής επαλήθευσης

Η **TÜV HELLAS** δηλώνει την αμεροληψία και την ανεξαρτησία της, σε σχέση με το έργο εξωτερικής επαλήθευσης του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών**. Η **TÜV HELLAS** δεν έχει αναλάβει έργο με την **QUEST Συμμετοχών** και δεν έχει οποιαδήποτε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των ευρημάτων, των συμπερασμάτων ή συστάσεων της. Η **TÜV HELLAS** δεν συμμετείχε στην προετοιμασία του κειμένου και των στοιχείων που παρουσιάζονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών**.

Αθήνα, 21 Μαΐου 2018

Για την **TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE**

**Νέστωρ Παπαρούπας**  
Sustainability Product Manager



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-209



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

Συμμόρφωση με ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

Πίνακας Περιεχομένων GRI

Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων

## Συμμόρφωση με ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

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



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

## Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

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



Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

Συμμόρφωση με ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

Πίνακας Περιεχομένων GRI

Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων

## Πίνακας Περιεχομένων GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ</b>			
<b>GRI 102:</b>	<b>102-1</b> Όνομα του οργανισμού	Ο Όμιλος Quest	●
<b>GENERAL STANDARD DISCLOSURES</b>	<b>102-2</b> Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου Quest	●
	<b>102-3</b> Τοποθεσία της έδρας	Ο Όμιλος Quest	●
	<b>102-4</b> Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Ο Όμιλος Quest	●
	<b>102-5</b> Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ο Όμιλος Quest	●
	<b>102-6</b> Αγορές που εξυπηρετούνται	Ο Όμιλος Quest. Αγορές που εξυπηρετούνται από τον Όμιλο Quest Τομείς της αγοράς που απευθύνονται οι εταιρείες του Ομίλου Quest	●
	<b>102-7</b> Μέγεθος του οργανισμού	Ο Όμιλος Quest. Θυγατρικές εταιρείες Ομίλου	●
	<b>102-8</b> Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Το ανθρώπινο δυναμικό μας	●
	<b>102-9</b> Εφοδιαστική Αλυσίδα	Υπεύθυνες Προμήθειες	●
	<b>102-10</b> Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Ο Όμιλος Quest	●
	<b>102-11</b> Αρχή της προφύλαξης	Περιβαλλοντική Μέρμνα	●
	<b>102-12</b> Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Διεθνείς πρωτοβουλίες	●
	<b>102-13</b> Συμμετοχή σε οργανώσεις	Συμμετοχές σε φορείς	●
	<b>102-14</b> Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	Μηνύματα	●
	<b>102-16</b> Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Το Όραμά μας / Η Αποστολή μας / Οι Αξίες μας / Εταιρική Διακυβέρνηση	●
	<b>102-18</b> Δομή διακυβέρνησης	Εταιρική Διακυβέρνηση	●
	<b>102-40</b> Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	●
	<b>102-41</b> Συλλογικές συμβάσεις	Το ανθρώπινο δυναμικό μας	●
	<b>102-42</b> Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	●
	<b>102-43</b> Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	●
	<b>102-44</b> Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη	●
		Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης	●
	<b>102-45</b> Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου Quest	●
	<b>102-46</b> Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Β. Α.	●
	<b>102-47</b> Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Β. Α.	●
	<b>102-48</b> Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ	●
	<b>102-49</b> Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ	●
		Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης	●
		Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	●
	<b>102-50</b> Περίοδος αναφοράς	ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ	●
	<b>102-51</b> Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ	●
	<b>102-52</b> Κύκλος απολογισμού	ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ	●
	<b>102-53</b> Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ	●
	<b>102-54</b> Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ	●
	<b>102-55</b> Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI	●
	<b>102-56</b> Εξωτερική διασφάλιση	ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ	●
		Έκθεση εξωτερικής επαλήθευσης ΤΥΝ HELLAS (TUV NORD)	●

### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

Οικονομική επίδοση

<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Οικονομική επίδοση
<b>MANAGEMENT APPROACH</b>	<b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων
	<b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	
<b>GRI 201:</b>	<b>201-1</b> Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	
<b>ECONOMIC PERFORMANCE</b>		
Δείκτης Quest	Ποσοστό εξαγωγών και πωλήσεων στο Δημόσιο, επί του κύκλου εργασιών	

### ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

Υγεία, ασφάλεια και ευεξία των εργαζομένων

<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Υγεία, ασφάλεια και ευεξία των εργαζομένων
<b>MANAGEMENT APPROACH</b>	<b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων
	<b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	
<b>GRI 403:</b>	<b>403-2*</b> Τύπος και ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικές ασθένειες, χαμένες ημέρες εργασίας, απουσίες από την εργασία και συνολικός αριθμός θανάτων που σχετίζονται με την εργασία	
<b>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>		

Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων

<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων
<b>MANAGEMENT APPROACH</b>	<b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων
	<b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	
<b>GRI 404:</b>	<b>404-1</b> Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	
<b>TRAINING AND EDUCATION</b>		

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

Συμμόρφωση με ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

Πίνακας Περιεχομένων GRI

Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία και Απασχόληση</b>			
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία και Απασχόληση Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
<b>GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>	<b>405-1</b> Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και εργαζομένων		
<b>GRI 406: NON-DISCRIMINATION</b>	<b>406-1</b> Επιβεβαιωμένα περιστατικά διακρίσεων και ενέργειες που αναλήφθηκαν		
<b>GRI 407: FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAINING</b>	<b>407-1</b> Λειτουργίες και προμηθευτές στους οποίους μπορεί να διακυβεύεται το δικαίωμα της ελευθερίας του συνεταιρίζεσθαι και των συλλογικών διαπραγματεύσεων		
<b>GRI 408: CHILD LABOR</b>	<b>408-1</b> Λειτουργίες και προμηθευτές όπου μπορεί να υπάρχει σημαντικός κίνδυνος για περιστατικά παιδικής εργασίας		
<b>GRI 409: FORCED OR COMPULSORY LABOR</b>	<b>409-1</b> Λειτουργίες και προμηθευτές όπου μπορεί να υπάρχει σημαντικός κίνδυνος περιστατικών καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας		
<b>Προστασία προσωπικών δεδομένων</b>			
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Προστασία προσωπικών δεδομένων Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
<b>GRI 418: CUSTOMER PRIVACY</b>	<b>418-1</b> Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών		
<b>Κανονιστική Συμμόρφωση</b>			
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Κανονιστική Συμμόρφωση Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
<b>GRI 419: ANTI-CORRUPTION</b>	<b>419-1</b> Μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο		
<b>Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς &amp; Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού</b>			
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Κανονιστική Συμμόρφωση Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
<b>GRI 205: ANTI-CORRUPTION</b>	<b>205-3</b> Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		
<b>GRI 206: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR</b>	<b>206-1</b> Νομικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές		
<b>Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών, υγεία και ασφάλεια πελατών</b>			
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών, υγεία και ασφάλεια πελατών Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
<b>GRI 416: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</b>	<b>416-2</b> Περιστατικά μη συμμόρφωσης αναφορικά με τις επιπτώσεις προϊόντων και υπηρεσιών σε θέματα υγείας και ασφάλειας		
<b>Δείκτης Quest</b>	Έρευνες Ικανοποίησης / Παράπονα πελατών		
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΟΜΙΛΟΥ QUEST</b>			
<b>Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων</b>			
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
<b>Δείκτης Quest</b>	Μετρήσεις Απορелеσματικότητα		
<b>Ασφάλεια υποδομών και business continuity</b>			
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του <b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της <b>103-3</b> Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ασφάλεια υποδομών και business continuity Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
<b>Δείκτης Quest</b>	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		

\***Παράληψη:** Ο Δείκτης Απουσιών (AR) δεν παρουσιάζεται για τη συγκεκριμένη περίοδο αναφοράς, επειδή οι πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες. Ο Όμιλος θα εξετάσει όλα τα απαραίτητα στοιχεία και διαδικασίες που χρειάζονται για την παρουσίασή του κατά την επόμενη περίοδο αναφοράς.

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

Συμμόρφωση με ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

Πίνακας Περιεχομένων GRI

Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων

## Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων

Ουσιαστικά θέματα	Σημαντικότερες Επιδράσεις	Όρια Επίδρασης
<p>Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών, υγεία και ασφάλεια πελατών</p>	<p>Ως προς τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ</p>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quest Συμμετοχών</li> <li>Info Quest Technologies</li> <li>iSquare</li> <li>Uni Systems</li> <li>ACS</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Πελάτες</li> <li>Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες</li> </ul>
<p>Οικονομική επίδοση</p>	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quest Συμμετοχών</li> <li>Info Quest Technologies</li> <li>iSquare</li> <li>Uni Systems</li> <li>ACS</li> <li>Μέτοχοι</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές/Συνεργάτες</li> <li>Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες</li> <li>MME</li> <li>Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς</li> <li>Χρηματοοικονομικοί φορείς και επενδυτική κοινότητα</li> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> </ul>
<p>Κανονιστική συμμόρφωση</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Quest Συμμετοχών</li> <li>Info Quest Technologies</li> <li>iSquare</li> <li>Uni Systems</li> <li>ACS</li> <li>Μέτοχοι</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές/Συνεργάτες</li> <li>Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες</li> <li>Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς</li> </ul>
<p>Επιχειρηματική ηθική και καταπολέμηση της διαφθοράς και Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Quest Συμμετοχών</li> <li>Info Quest Technologies</li> <li>iSquare</li> <li>Uni Systems</li> <li>ACS</li> <li>Μέτοχοι</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές/Συνεργάτες</li> <li>Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες</li> <li>Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς</li> </ul>
<p>Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων</p>	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quest Συμμετοχών</li> <li>Info Quest Technologies</li> <li>iSquare</li> <li>Uni Systems</li> <li>ACS</li> <li>Μέτοχοι</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές/Συνεργάτες</li> </ul>

Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016

Σχετικά με την έκθεση

Μήνυμα Προέδρου

Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών



ΟΜΙΛΟΣ QUEST



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΑΓΟΡΑ



ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



ΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων

Συμμόρφωση με ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας

Οικουμενικό Σύμφωνο ΟΗΕ

Πίνακας Περιεχομένων GRI

Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων

Ουσιαστικά θέματα	Σημαντικότερες Επιδράσεις	Όρια Επίδρασης
Προστασία προσωπικών δεδομένων	Ως προς τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Οντότητες εντός ή εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Quest Συμμετοχών</li> <li>Info Quest Technologies</li> <li>iSquare</li> <li>Uni Systems</li> <li>ACS</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές/Συνεργάτες</li> <li>Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες</li> <li>Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς</li> </ul>
Υγεία, ασφάλεια και ευεξία των εργαζομένων	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quest Συμμετοχών</li> <li>Info Quest Technologies</li> <li>iSquare</li> <li>Uni Systems</li> <li>ACS</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Προμηθευτές/Συνεργάτες</li> <li>Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες</li> <li>Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς</li> </ul>
Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quest Συμμετοχών</li> <li>Info Quest Technologies</li> <li>iSquare</li> <li>Uni Systems</li> <li>ACS</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Προμηθευτές/Συνεργάτες</li> <li>Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες</li> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> </ul>
Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια		<ul style="list-style-type: none"> <li>Quest Συμμετοχών</li> <li>Info Quest Technologies</li> <li>iSquare</li> <li>Uni Systems</li> <li>ACS</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Πελάτες</li> <li>Προμηθευτές/Συνεργάτες</li> <li>Εμπορικό δίκτυο/πράκτορες</li> <li>Κοινωνικοί φορείς/ΜΚΟ</li> <li>Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς</li> <li>Χρηματοοικονομικοί φορείς και επενδυτική κοινότητα</li> <li>Επιχειρηματική κοινότητα</li> </ul>
Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία/Απασχόληση	  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quest Συμμετοχών</li> <li>Info Quest Technologies</li> <li>iSquare</li> <li>Uni Systems</li> <li>ACS</li> <li>Μέτοχοι</li> <li>Εργαζόμενοι</li> <li>Προμηθευτές/Συνεργάτες</li> <li>Θεσμικοί/κανονιστικοί φορείς</li> <li>Κοινωνικοί φορείς/ΜΚΟ</li> </ul>

**1.577** εργαζόμενοι  
στον Όμιλο

**16%** των πωλήσεων  
του Ομίλου στο εξωτερικό

**€ 60,6** μισθοί και επιδόματα  
των εργαζομένων του Ομίλου  
εκατ.

**#1** Διατήρηση της ηγετικής θέσης  
σε όλες τις αγορές  
που δραστηριοποιούμαστε

**99,995%** συνολική  
διαθεσιμότητα των συστημάτων

**4,9%** μείωση της κατανάλωσης  
ενέργειας ανά m<sup>2</sup>

**€ 720.280** επένδυση  
στην κοινωνία\*

\*Εμπορική αξία

**Quest**  
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ



**QUEST ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΕ**

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