



21

**ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

Info Quest
TECHNOLOGIES



INFO QUEST TECHNOLOGIES

We connect people to technology

TA HIGHLIGHTS TOY 2021

Info Quest
TECHNOLOGIES

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



€335 εκ έσοδα

42% αύξηση στα έσοδα

3X αύξηση του κύκλου εργασιών σε 5 χρόνια

Ανάπτυξη σε όλες τις δραστηριότητες και τομείς

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ



Επένδυση στην εξειδικευμένη εταιρεία Cloud υπηρεσιών Team Candi

Έναρξη υλοποίησης μεγάλης επένδυσης σε **νέο Logistics Center**

Επενδύσεις για την υλοποίηση του νέου 5ετούς Στρατηγικού Επιχειρηματικού Πλάνου

Επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό για την τοποθέτηση σε νέες περιοχές

ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (G)



0 (μηδέν) περιστατικά και καταγγελίες σε θέματα διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντί-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές.

Πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο

ΚΟΙΝΩΝΙΑ (S)



376 εργαζόμενοι

> 6.500 ώρες εκπαίδευσης

31% των εργαζομένων μας είναι γυναίκες

75% των σημαντικότερων προμηθευτών μας ελέγχθηκε με περιβαλλοντικά κριτήρια

74% των σημαντικότερων προμηθευτών μας ελέγχθηκε κοινωνικά κριτήρια

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (E)



23% μείωση έμμεσων εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 2)

42% αύξηση της ενέργειας που καταναλώθηκε από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ)

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα

Σχετικά με την Έκθεση	8
INFO QUEST TECHNOLOGIES	9
Ποιοι είμαστε	10
Οικονομική επίδοση	13
Δημιουργία αξίας <IR> -Το επιχειρηματικό μας μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη	15
ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	17
ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	21
Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	24
Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	25
ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΜΑΣ	27
Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	28
Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	30
Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	31
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	33
Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	34
Προϊόντα υψηλής ποιότητας	35
Υποστήριξη της κοινωνίας	36
ΒΙΩΣΙΜΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	37
Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	38
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού	40
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	49
Κλιματική αλλαγή	50
Κυκλική οικονομία	51
ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ	53
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ GRI	57

Σχετικά με την Έκθεση

[GRI 102-1, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54]

Η Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης της Info Quest Technologies αποτελεί την 8η δημοσιοποιημένη ετήσια έκθεση. Η Έκθεση συντάχθηκε σύμφωνα με τα Πρότυπα Global Reporting Initiative (GRI), βασική επιλογή (core option) και το πρότυπο AA1000AP (2018) και αναφέρεται στην περίοδο 1.1.2021 - 31.12.2021. Η προηγούμενη έκθεση εκδόθηκε το Σεπτέμβριο του 2021 και αφορούσε την περίοδο 1.1.2020 - 31.12.2020.

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

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

Info Quest Technologies

Ποιοι είμαστε

[GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

Από το 1981, για περισσότερα από 40 χρόνια, η Info Quest Technologies κατέχει ηγετική θέση στην Ελληνική αγορά Πληροφορικής, συμβάλλοντας στον εκσυγχρονισμό και ψηφιακό μετασχηματισμό επιχειρήσεων και καταναλωτών.

Σήμερα η εταιρεία:

- Αποτελεί τον μεγαλύτερο διανομέα προϊόντων Information and Communications Technology (ICT) και συνεργάζεται με περισσότερες από 250 κορυφαίες εταιρείες, όπως Microsoft, Cisco, Χίαομι, HP, IBM, Dell, , DocuSign, Red Hat, αναπτύσσεται δε σε νέες αγορές, όπως ο κλιματισμός και οι ηλεκτρικές συσκευές.
- Επενδύει δυναμικά στο Cloud και συγκαταλέγεται στους μεγαλύτερους συνεργάτες της Microsoft στην παροχή λύσεων Modern Workplace, Process Automation, Workflow Management & Secure Infrastructure (M365 & Azure).
- Επεκτείνεται στο e-Commerce υποστηρίζοντας την ανάπτυξη του www.you.gr, του ηλεκτρονικού καταστήματος του Ομίλου Quest.
- Καινοτομεί στο νέο περιβάλλον των διασυνδεδεμένων συσκευών, μέσω της συνεργασίας με τη Χίαομι και άλλους πρωτοπόρους κατασκευαστές.

Η Info Quest Technologies, αποτελεί ταυτόχρονα μία πλατφόρμα ανάπτυξης, συντονισμού και παροχής υπηρεσιών σε άλλες εταιρείες του Ομίλου. Συντονίζει την επιχειρηματική ανάπτυξη των εταιριών Quest on Line (you.gr), Clima Quest (αποκλειστικός αντιπρόσωπος των ειδών ψύξης θέρμανσης GREE), FoQus (αποκλειστικός αντιπρόσωπος του brand POCO), υποστηρίζει την ERP πλατφόρμα που εξυπηρετεί όλο τον Όμιλο και παρέχει υπηρεσίες Logistics και ICT υποδομών σε επιλεγμένες εταιρείες του Ομίλου.

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

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

Το όραμα και η αποστολή μας

We connect people to technology

Η Info Quest Technologies επιδιώκει να συνεχίσει να πρωταγωνιστεί στην πρόοδο της κοινωνίας, αξιοποιώντας τη δύναμη της τεχνολογίας.

Αποστολή μας είναι να συμβάλλουμε στην εξέλιξη και την ευημερία ανθρώπων, επιχειρήσεων και οργανισμών, αξιοποιώντας τις δυνατότητες της τεχνολογίας, με συνεπή **στρατηγική**, έμφαση στην **καινοτομία**, προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών και συνεχή επένδυση σε **τεχνογνωσία**, βασιζόμενοι στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Σκοπός μας να συνδέουμε τους ανθρώπους με την τεχνολογία για να τους βοηθήσουμε να επιτύχουν τους στόχους τους.

Διακρίσεις και βραβεία 2021

DIRECTION

Οι χρυσοί
Πρωταγωνιστές της
10 ετίας 2010 - 2020:
Βραβείο στην Κατηγορία
GREEK BUSINESS
CHAMPIONS



TRUE LEADERS ICAP



CISCO DISTRIBUTOR OF THE YEAR 2021



INFOCOM AWARDS 2021

Company of the year



CISCO MARKETING PARTNER OF THE YEAR 2021



RED HAT APPRECIATION 2021



CLOUD AWARDS

1ο ΒΡΑΒΕΙΟ: Quest on
Cloud- Ολοκληρωμένο
οικοσύστημα λύσεων
και υπηρεσιών για την
επιτάχυνση του ψηφιακού
μετασχηματισμού της
Ελληνικής αγοράς.



CLOUD AWARDS

Η DocuSign, η Νο1
πλατφόρμα ψηφιακών
υπογραφών παγκοσμίως,
διαθέσιμη στις
ελληνικές επιχειρήσεις
από την Info Quest
Technologies.



BITE AWARD BRONZE

Εισαγωγή Νέου
Καινοτόμου Προϊόντος
/ Υπηρεσίας” στην
αγορά. Η λύση για
απομακρυσμένη εργασία
“NComputing Thin
Clients & WVD”



Πιστοποιήσεις 2021

Πιστοποιήσεις Cloud & Security Consultants

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

Οικονομική επίδοση

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



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

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

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

Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται (€ x 1000) ¹				
Οικονομική αξία που παράγεται		2019	2020	2021
		Έσοδα ²	188.855	235.415
Οικονομική αξία που διανέμεται	Λειτουργικά κόστη ³	176.925	220.796	314.048
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων ⁴	9.637	10.933	13.703
	Πληρωμές προς τους φορείς χρηματοδότησης	1.082	1.040	1.653
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς ⁵	27	17	0
	Κοινωνικές επενδύσεις ⁶	22	61,9	45

Σημειώσεις:

1. Τα ποσά που αναφέρονται έχουν υπολογιστεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις της δημοσιοποίησης GRI 201-1.
2. Συμπεριλαμβάνει έσοδα από πωλήσεις, παρεπόμενες ασχολίες, μερίσματα, τόκους, μισθώματα, συναλλαγματικές διαφορές και παράγωγα.
3. Συμπεριλαμβάνει έξοδα πωλήσεων, διοικητικά έξοδα, κόστος πωλήσεων, κεφαλαιουχικές δαπάνες. Δεν περιλαμβάνεται το κόστος μισθοδοσίας.
4. Δεν συμπεριλαμβάνεται στα λειτουργικά κόστη.
5. Δεν συμπεριλαμβάνει Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ), παρακρατούμενους φόρους και Ενιαίος Φόρος Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝΦΙΑ).
6. Συμπεριλαμβάνει δωρεές και χορηγίες.

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

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

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

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

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

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

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ <IR>

Το Επιχειρηματικό μας Μοντέλο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη

INPUT / ΕΙΣΡΟΕΣ	Επιχειρηματικές δραστηριότητες και πρακτικές	Output / Εκροές
<p>Οικονομικό κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ίδια κεφάλαια • Δανεισμός <p>Βιομηχανικό κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κτήρια - Υποδομές • Εξοπλισμός • Πρώτες ύλες για επισκευή και παραγωγή προϊόντων • Εμπορεύματα <p>Πνευματικό κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πνευματική ιδιοκτησία • Λογισμικό και συστήματα • Διαδικασίες, πρωτόκολλα • Φήμη / Εμπιστοσύνη <p>Ανθρώπινο κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σύνολο ανθρώπινου δυναμικού • Γνώση, ικανότητες και δυνατότητες • Ηθικές αξίες • Εμπιστοσύνη/πιστότητα <p>Κοινωνικό κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στρατηγικές και μακροχρόνιες συνεργασίες με περισσότερες από 200 διεθνείς επιχειρήσεις ICT • Σχέσεις με ενδιαφερόμενα μέρη <p>Φυσικό κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ενέργεια • Νερό • Πρώτες ύλες και υλικά 	<p>ΚΥΡΙΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εμπορία και διανομή ICT προϊόντων (volume and value) • Mobility/IoT • Cloud services/Διανομή ψηφιακών υπηρεσιών • Ηλεκτρονικό εμπόριο • Παραγωγή, staging και διαμόρφωση τελικού προϊόντος • Aftersales/τεχνική υποστήριξη <p>ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οικονομικές υπηρεσίες/IT/Logistics (προς Όμιλο Quest) • Marketing προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών/Sales intelligence • Business Development/Sales intelligence (νέα προϊόντα/λύσεις, νέες αγορές, νέες συνεργασίες) • Ποιότητα, ασφάλεια υποδομών, προστασία δεδομένων και επιχειρησιακή συνέχεια • Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού • Διαχείριση σχέσεων με ενδιαφερόμενα μέρη • Νομικές Υπηρεσίες (Πρακτικές καταπολέμησης της διαφθοράς και της αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς) • Διαχείριση προσωπικών δεδομένων • Εφαρμογή διαύλων επικοινωνίας-Sales Department, Call Center Service • Αξιολόγηση συνεργατών/προμηθευτών/ Κώδικας Δεοντολογίας Προμηθευτών • Κοινωνικές δράσεις και εθελοντισμός • Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης 	<p>Οικονομικό κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία οικονομικής αξίας/οικονομική επίδοση εταιρείας <p>Βιομηχανικό & Πνευματικό κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παροχή προϊόντων και λύσεων ICT που συμβάλλουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην παραγωγή τεχνολογίας και στον ψηφιακό μετασχηματισμό οργανισμών και καταναλωτών • Παροχή προϊόντων και υπηρεσιών τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις • Διασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας υποδομών, της προστασίας δεδομένων και της επιχειρησιακής συνέχειας <p>Ανθρώπινο κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που υποστηρίζει την ισότητα και τη συμπεριληψη • Διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευεξίας των εργαζομένων • Παροχή συνεχούς εκπαίδευσης, πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων <p>Κοινωνικό κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και της κανονιστικής συμμόρφωσης • Δημιουργία υγιούς οικοσυστήματος συνεργατών και υπεύθυνης εφοδιαστικής αλυσίδας <p>Φυσικό κεφάλαιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου • Υιοθέτηση πρακτικών ανακύκλωσης και κυκλικής οικονομίας

OUTCOMES	OUTCOMES	OUTCOMES
<p><i>Επιδράσεις για την εταιρεία</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Αύξηση μεριδίου αγοράς και τοποθέτηση σε νέες αγορές • Διεύρυνση και εξέλιξη του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών μέσω νέων συνεργασιών με προμηθευτικούς οίκους • Ανάπτυξη καινοτομίας και βελτίωση γνώσης μέσα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών • Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος/Ενίσχυση προφίλ υπεύθυνου εργοδότη • Μακροπρόθεσμη βελτίωση σχέσης OPEX / εσόδων • Ενίσχυση φήμης/ηγετική θέση • Αύξηση ανθρώπινου κεφαλαίου/ δημιουργία άμεσων θέσεων απασχόλησης • Αύξηση παραγωγικότητας • Βελτίωση των ευκαιριών για εσωτερική εύρεση ταλέντου (internal mobility) • Διακράτηση ταλέντου • Βελτίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ως employer of choice / best workplace • Διασφάλιση κοινωνικής άδειας λειτουργίας 	<p><i>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία για τα ενδιαφερόμενα μέρη της</i></p> <p>Μέτοχοι Ομίλου</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης • Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης <p>Χρηματοοικονομικοί φορείς/ Επενδυτική κοινότητα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης • Αύξηση της εμπιστοσύνης με έμφαση σε ESG κριτήρια και της ικανοποίησης <p>Πελάτες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη της καινοτομίας και ενίσχυση του ψηφιακού μετασχηματισμού • Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών • Δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος • Βελτίωση της παραγωγικότητας • Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης • Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης <p>Προμηθευτές/Συνεργάτες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας • Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών • Βελτίωση της παραγωγικότητας • Διατήρηση και βελτίωση της υγιούς οικονομικής θέσης • Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης <p>Εργαζόμενοι</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βελτίωση των γνώσεων και αναβάθμιση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων • Βελτίωση της δυνατότητας ανέλιξης εντός (internal mobility) και εκτός του Ομίλου • Βελτίωση της παραγωγικότητας • Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας και ανταπόδοσης • Βελτίωση του ηθικού • Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης <p>Φορείς (κανονιστικοί και επιχειρηματικοί)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη της καινοτομίας και βελτίωση της γνώσης μέσα από τη βέλτιστη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών • Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης 	<p><i>Επιδράσεις που δημιουργεί η εταιρεία ευρύτερα στην οικονομία, στην κοινωνία και το περιβάλλον</i></p> 

Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα

Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά Θέματα

[GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, 102-44]

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

Τα ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζουν ή/και επηρεάζονται σημαντικά από τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες είναι τα εξής:



- Εργαζόμενοι
- Επιχειρηματικοί Συνεργάτες / Προμηθευτές
- Πελάτες
- Επιχειρηματική Κοινότητα
- Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
- Κοινωνικοί Φορείς ή Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ)

- Μέσα ενημέρωσης
- Χρηματοοικονομικοί Φορείς / Επενδυτική κοινότητα
- Τοπική κοινότητα
- Ακαδημαϊκή κοινότητα

Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων

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

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

» Α. Αναγνώριση των σχετικών θεμάτων της Info Quest Technologies

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

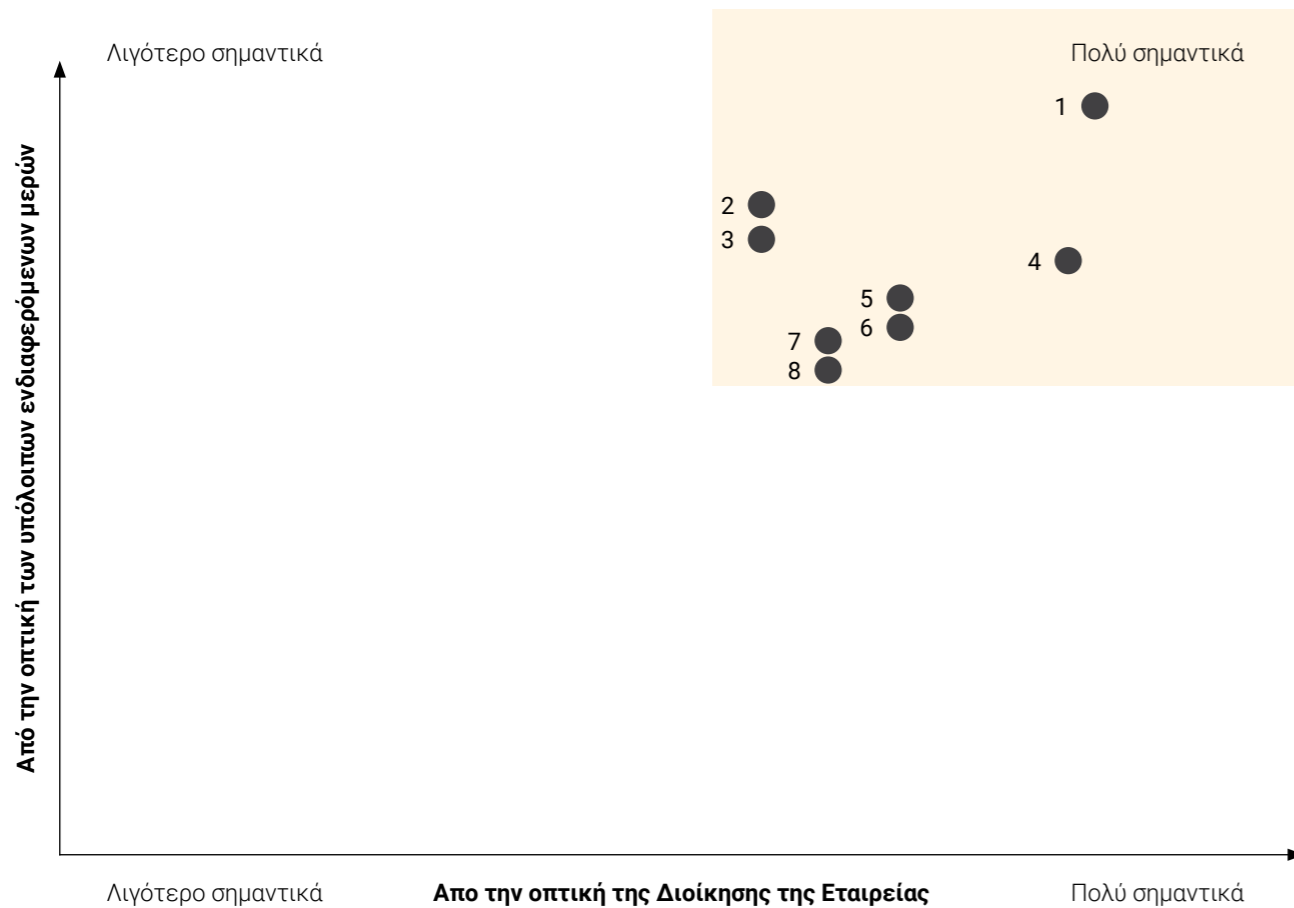
» Β. Ιεράρχηση των θεμάτων

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

» Γ. Επικύρωση

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

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει τα ουσιαστικά θέματα για την Info Quest Technologies:



1. Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων
2. Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές
3. Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων
4. Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
5. Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς
6. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών
7. Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη
8. Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών Ανάπτυξη συστημάτων, τεχνολογιών και υπηρεσιών με σκοπό τον



Ουσιαστικά θέματα

[GRI 102-46, GRI 103-1]

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

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ	ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΘΕΜΑ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ	ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ INFO QUEST TECHNOLOGIES	ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ INFO QUEST TECHNOLOGIES	ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΕΚΤΟΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΠΟΥ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΠΡΟΚΑΛΟΥΝ Η ΝΑ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΙΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ
	Σύνδεση με Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ 	Ενδιαφερόμενα μέρη που επηρεάζονται άμεσα από το θέμα	Επίδραση στην Info Quest Technologies	Ενδιαφερόμενα μέρη εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις του θέματος
Διασφάλιση της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων		<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι 	ναι	<ul style="list-style-type: none"> Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας των Πελατών		<ul style="list-style-type: none"> Διοίκηση Εταιρείας Πελάτες 	ναι	<ul style="list-style-type: none"> Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς Επιχειρηματικοί Συνεργάτες
Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς		<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι Επιχειρηματικοί Συνεργάτες Επιχειρηματική κοινότητα Διοίκηση Εταιρείας 	ναι	<ul style="list-style-type: none"> Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ Μέσα ενημέρωσης Πελάτες
Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας		<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι Διοίκηση Εταιρείας 	ναι	<ul style="list-style-type: none"> Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Παροχή εκπαίδευσης (πιστοποιήσεων) και ανάπτυξη των εργαζομένων		<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι Διοίκηση Εταιρείας 	ναι	<ul style="list-style-type: none"> Επιχειρηματική κοινότητα Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς
Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές		<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι Διοίκηση Εταιρείας 	ναι	<ul style="list-style-type: none"> Επιχειρηματική αγορά Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς Πελάτες Κοινωνικοί Φορείς/ΜΚΟ Μέσα ενημέρωσης
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού και εκσυγχρονισμού μέσα από την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών		<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι Διοίκηση Εταιρείας 	ναι	<ul style="list-style-type: none"> Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς Πελάτες Επιχειρηματικοί Συνεργάτες Επιχειρηματική κοινότητα
Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη		<ul style="list-style-type: none"> Εργαζόμενοι Διοίκηση Εταιρείας 		<ul style="list-style-type: none"> Επιχειρηματική κοινότητα Πελάτες Τοπική κοινότητα Κανονιστικοί ή επαγγελματικοί φορείς

Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησης

Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησης



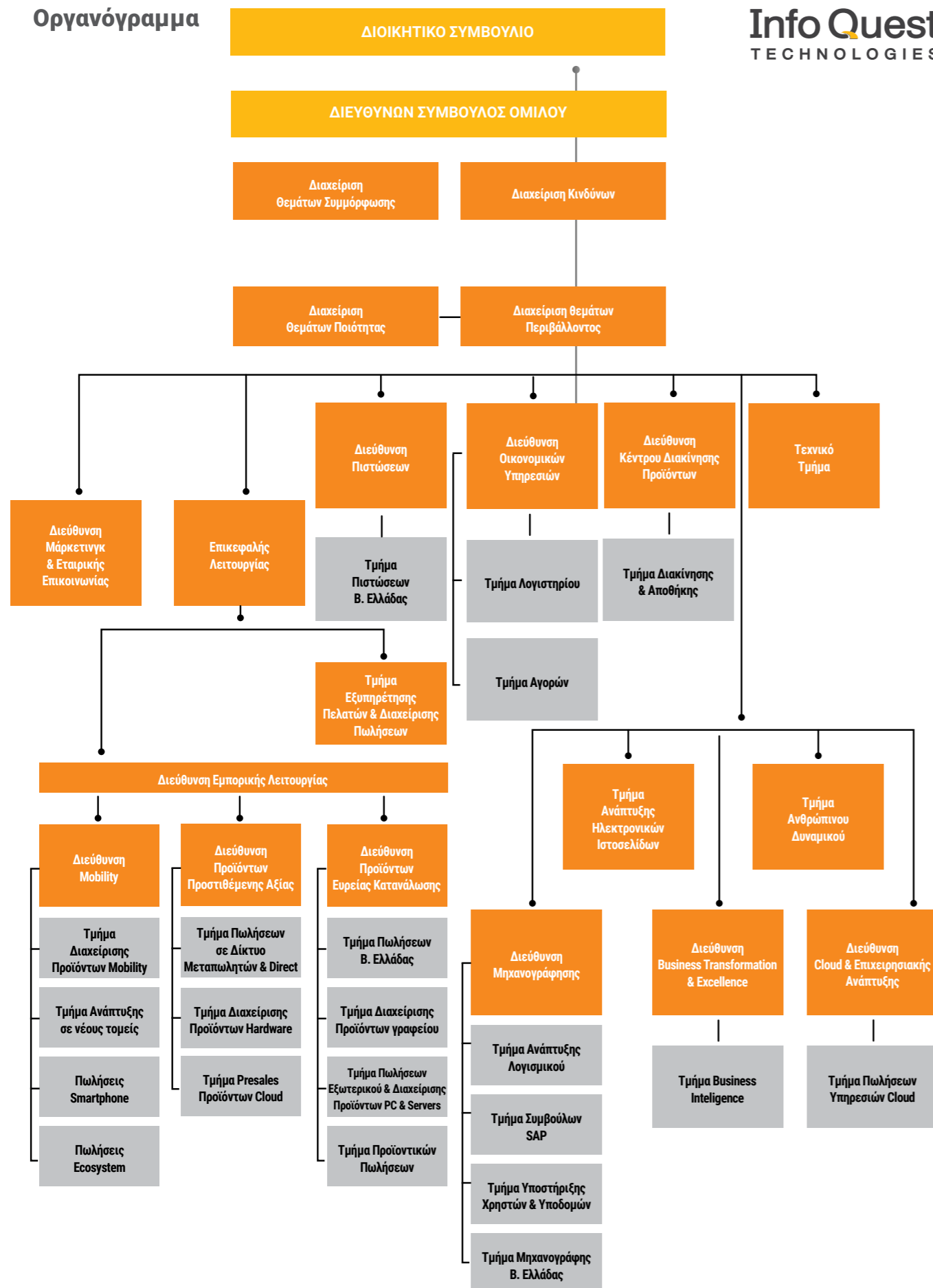
[GRI 102-18, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1]

Εταιρική Διακυβέρνηση

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

Διοικητικό Συμβούλιο	
Δημήτριος Εφορακόπουλος	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Ευτυχία Κουτσουρέλη	Αντιπρόεδρος
Απόστολος Γεωργαντζής	Μέλος
Θεόδωρος Φέσσας	Μέλος
Μάρκος Μπιτσάκος	Μέλος
Θεόδωρος Φράγκος	Μέλος

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



Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση

[GRI 102-16, GRI 103-2]



Ουσιαστικά Θέματα: » Διασφάλιση της επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της διαφθοράς.
» Συμμόρφωση με τις κανονιστικές αρχές.

Στην Info Quest Technologies εφαρμόζουμε τη φιλοσοφία της μηδενικής ανοχής σε οποιαδήποτε παρέκκλιση από μη συμμόρφωση στην κείμενη νομοθεσία ή οποιαδήποτε απόκλιση από μη ηθικές πρακτικές.

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

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

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

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

Κατά το έτος 2021 δεν υπήρξε περιστατικό ή καταγγελία για την οποία ενημερώθηκε η Διοίκηση της Εταιρείας, που να αφορά περιστατικό διαφθοράς ή δωροδοκίας, αθέμιτου ανταγωνισμού, μη συμμόρφωσης με τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας και τους κανονισμούς σε οικονομικό ή/και κοινωνικό επίπεδο. Επίσης δεν υπάρχει εν εξελίξει διερεύνηση σχετικής καταγγελίας για τα ως άνω θέματα από προηγούμενα έτη. Πραγματοποιείται πλήρης συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.

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

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

Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων

[GRI 103-2]



Ουσιαστικά Θέματα: » Προστασία κρίσιμων πληροφοριακών συστημάτων και διασφάλιση επιχειρησιακής συνέχειας
 » Προστασία προσωπικών δεδομένων και ιδιωτικότητας των πελατών

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

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

Το 2021, η Info Quest Technologies κατέγραψε:

- Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικό αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας που αφορά στα προσωπικά δεδομένα.
- Μηδενικά περιστατικά απώλειας δεδομένων.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 418-1, Δείκτης IQT]

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
1. Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας	1. Επίτευξη 100%.	1. Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας
2. Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας.	2. Επίτευξη 100%.	2. Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας.
3. Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.	3. Επίτευξη στόχου Διαθεσιμότητα 99,995%.	3. Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%.
4. Διενέργεια δοκιμών τρωτότητας (Penetration Tests) σε συνεργασία με εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες.	4. Επίτευξη 100%.	Στόχοι ESG στρατηγικής 4. Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013.
5. Εκπαίδευση των εργαζομένων πάνω σε θέματα Information Security.	5. Επίτευξη 100%.	5. Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές. 6. Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων

Οι άνθρωποί μας

Οι άνθρωποί μας



[GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 405-1]

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

Διαφορετικότητα και συμπερίληψη

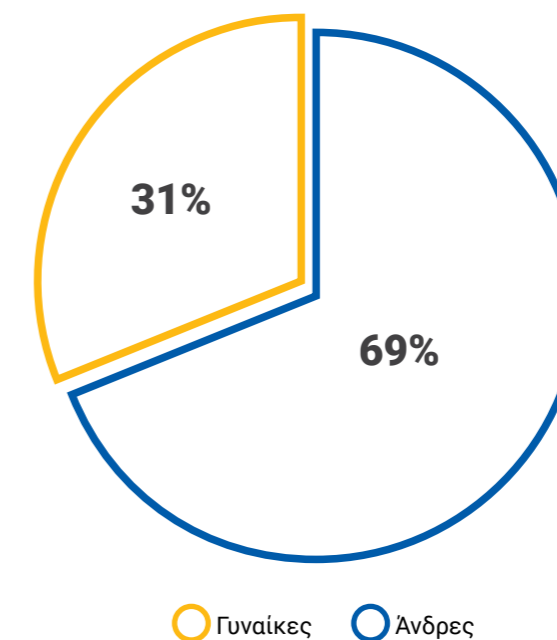
[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1]



Ουσιαστικό θέμα: » Ισότητα, Διαφορετικότητα & Συμπερίληψη

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

Ποσοστό ανθρώπινου δυναμικού ανά φύλο 2021



Στην Info Quest Technologies δημιουργούμε συνεχώς νέες ποιοτικές θέσεις εργασίας. Η κινητικότητα του προσωπικού μας ανήλθε στο 8,98%. Το 2021, προσλάβαμε συνολικά 90 εργαζόμενους, ενώ ταυτόχρονα σημειώθηκαν 42 αποχωρήσεις.

Πιο αναλυτικά οι συνολικές προσλήψεις και αποχωρήσεις ανά περιοχή και ηλικία εμφανίζονται στο παρακάτω πίνακα.

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

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2022

Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).

Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

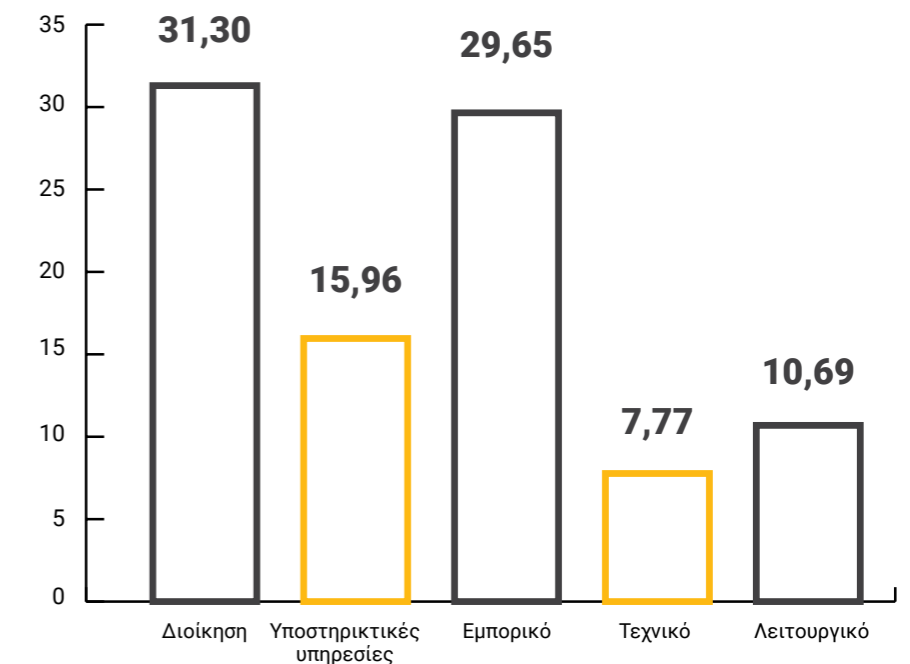
[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 404-1, GRI 404-3]



Ουσιαστικό θέμα: » Παροχή εκπαίδευσης πιστοποιήσεων και ανάπτυξη των εργαζομένων

Μ.Ο. ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανά ειδικότητα

Η ανάπτυξη και η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων είναι στο επίκεντρο της λειτουργίας μας. Το 2021, επενδύσαμε €49.105 στην εκπαίδευση 316 εργαζομένων μας. Προσφέραμε στο ανθρώπινο προσωπικό μας 122 άδειες για τηλεκπαίδευση μέσω του διαδικτυακού ιστότοπου LinkedIn. Το σύνολο των ανθρωποωρών εκπαίδευσης ανήλθε στις 6.506 με μέσο όρο **17,3 ανθρωποώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο**.



Στο πλαίσιο της διαρκούς εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού μας :

- » **Quest Mini MBA:** 10 Εργαζόμενοι μας συμμετέχουν στον τρέχοντα κύκλο του Quest Mini MBA που διοργανώνεται από τον Όμιλο
- » **Talent Development Program:** 33 Εργαζόμενοι μας συμμετέχουν στο πρόγραμμα ανάπτυξης ταλέντων (talent development) που βρίσκεται σε εξέλιξη στον Όμιλο
- » **Digital & Soft Skills:** Υλοποιούμε εκτενές πρόγραμμα ψηφιακών δεξιοτήτων, τεχνικών εκπαιδεύσεων, πιστοποιήσεων και εκπαιδεύσεων σε ήπιες δεξιότητες.
- » **Ομιλικό portal "HereWeAre" & Εφαρμογή Orion:** Αξιοποιούμε την εξειδικευμένη πλατφόρμα του Ομίλου για θέματα ανάπτυξης προσωπικού και τη διαχείριση όλων των παραμέτρων που αφορούν θέματα ανθρώπινου δυναμικού άδειες, αξιολογήσεις, εκπαιδεύσεις κ.λπ.
- » **Θεσμός «Ξεχωρίζω»:** Μία διαδικασία ενδυνάμωσης της εταιρικής κουλτούρας, όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να συμμετέχουν και να προτείνουν συναδέλφους που πιστεύουν ότι αξίζει να διακριθούν, συνδέοντας τις προτάσεις τους με τις αξίες και αρχές του Ομίλου.
- » **Επικοινωνία Διοίκησης - Εργαζομένων:** Πραγματοποιούμε ετήσια συνάντηση των εργαζομένων (Kick off) και συναντήσεις με τα διάφορα τμήματα και τη Διοικητική ομάδα (εβδομαδιαία, μηνιαία και τριμηνιαία βάση). Λειτουργία εσωτερικού συστήματος διαδικτυακής επικοινωνίας, προτρέποντας τους εργαζόμενους να εκφράζουν ελεύθερα γνώμες και ιδέες. Η αμφίδρομη επικοινωνία επιδιώκεται συστηματικά και εξετάζονται με προσοχή οι εισηγήσεις.
- » **Αξιολόγηση:** 100% των εργαζομένων ανεξαρτήτως θέσης ή φύλου λαμβάνουν κάθε έτος τακτική αξιολόγηση. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης πραγματοποιείται αυτό-αξιολόγηση του εργαζομένου, και συζήτηση στην οποία συμφωνούνται ατομικοί στόχοι και τομείς βελτίωσης.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο.	ΜΟ 17,3 ώρες. Δεν πραγματοποιήθηκαν κάποια προγράμματα του Ομίλου το 2021 λόγω πανδημίας	ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο. Στόχος ESG στρατηγικής Ετήσια αύξηση κατά 2.5% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο
Πλατφόρμες e-learning > 20 % των εργαζομένων.	35%	Πλατφόρμες e-learning > 30 % των εργαζομένων.
Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων.	Επίτευξη 100%.	Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων.
Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).	61 % από 51% που ήταν στην προηγούμενη έρευνα	Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).

Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων

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



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

Στην Info Quest Technologies, ακολουθούμε τις αρχές του Ομίλου Quest, και εφαρμόζουμε το σύστημα διαρκούς διαχείρισης θεμάτων Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία. Άξονας του συστήματος είναι η αξιολόγηση, η πρόβλεψη και η πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, παράλληλα με την παρακολούθηση και καταγραφή ενδεχόμενων ατυχημάτων και ασθενειών που σχετίζονται με την εργασία.

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

Οι τεχνικοί σύμβουλοι υγείας (Ιατρός Εργασίας) και ασφάλειας (Τεχνικός Ασφαλείας) είναι υπεύθυνοι για τον εντοπισμό και την εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου. Τα εργατικά ατυχήματα καταγράφονται σε ειδικό έντυπο και ακολουθούνται όλες οι ενέργειες που προβλέπονται από τη νομοθεσία και τις πολιτικές και διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί.

Παράλληλα πραγματοποιούμε μία σειρά από δράσεις για την ευημερία των εργαζομένων μας. Προσφέρουμε στους εργαζομένους και στα μέλη της οικογένειάς τους πρόγραμμα συμβουλευτικής και ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας και ατομικών συνεδριάσεων τόσο για θέματα που αφορούν στο εργασιακό περιβάλλον όσο και για οικογενειακά θέματα, θέματα εξαρτήσεων κλπ. Επιπλέον, για να ενισχύσουμε τη φυσική κατάσταση των εργαζομένων και να προωθήσουμε τον αθλητισμό, τους δίνουμε τη δυνατότητα να επισκεπτόνται το γυμναστήριο σε κτήριο της εταιρείας και τους προσφέρουμε διαδικτυακά μαθήματα Pilates.

Επίσης, έχουμε δημιουργήσει τη δράση «Wellness Days» όπου παροτρύνουμε τους εργαζομένους σε έναν πιο υγιεινό τρόπο ζωής. Τέλος, έχουμε θεσπίσει τη δράση «Special Days» όπου πραγματοποιούμε δράσεις καθ'όλη τη διάρκεια

της χρονιάς για να κάνουμε κάποιες μέρες των εργαζομένων μας ξεχωριστές. Ενδεικτικές δράσεις μας είναι, η παροχή συμβολικού δώρου στα παιδιά εργαζομένων που ξεκινούν στην πρώτη δημοτικού, η παροχή δώρων σε ξεχωριστές στιγμές όπως γάμοι, είσοδος παιδιού στο Πανεπιστήμιο κλπ. και η θέσπιση της πρωτοβουλίας «Early Friday» για την αποχώρηση από το γραφείο, στα γενέθλια και την Παρασκευή κατά τους καλοκαιρινούς μήνες, νωρίτερα από την ολοκλήρωση του ωραρίου.

Παρέχουμε στους εργαζομένους μας:

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

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, GRI 403-8]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Διαχείριση επιπτώσεων πανδημίας COVID-19	Η διαχείριση της πανδημίας COVID-19 σε επίπεδο διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού κρίνεται επιτυχής. Δεν υπήρχε διασπορά σε μεγάλες ομάδες εργαζομένων, η τηλεργασία λειτούργησε επιτυχώς, πάρθηκαν έγκαιρα όλα τα απαραίτητα μέτρα	
100% συμμετοχή των εργαζομένων με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στο σύστημα διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας.	Επίτευξη 100%.	
Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.	Επίτευξη 100%.	Στόχος ESG στρατηγικής Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.
Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.	Επίτευξη 100%.	Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.
Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.	Επίτευξη 100%.	Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.
Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.	Επίτευξη στόχου στο πλαίσιο των συνθηκών πανδημίας.	Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.

Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα

Υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα



Η υπεύθυνη επιχειρηματική δραστηριότητα αποτελεί κινητήρια δύναμη στη λειτουργία μας. Το ηθικό επιχειρείν αποτελεί απαραίτητη προτεραιότητα και επιδίωξη της εταιρείας σε κάθε δραστηριότητά της, απέναντι στην πολιτεία, τους εργαζόμενους, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού

[GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 103-1, GRI 103-2]

Συνεργαζόμαστε με τους κορυφαίους διεθνείς προμηθευτές που εφαρμόζουν δομημένες εργασιακές πρακτικές και λειτουργούν με περιβαλλοντική υπευθυνότητα. Υιοθετούμε την Πολιτική Προμηθειών του Ομίλου και έχουμε αναπτύξει σχετικές διαδικασίες προσδιορίζοντας με ακρίβεια τη σχέση με τους προμηθευτές και συνεργάτες μας.

Έχουμε αναπτύξει και αξιοποιούμε μία εξειδικευμένη εφαρμογή, μέσω της οποίας διενεργείται ετήσια αξιολόγηση των προμηθευτών του 80% του κύκλου εργασιών (50 κατ' ελάχιστον) με τη χρήση δεικτών αξιολόγησης και κριτηρίων, που αφορούν εμπορικά θέματα. Κάθε 3 χρόνια διενεργείται αξιολόγηση 100% των προμηθευτών μας.

2021 »

75%

των σημαντικότερων προμηθευτών ελέγχθηκε με περιβαλλοντικά κριτήρια.

74%

των σημαντικότερων προμηθευτών ελέγχθηκε με κοινωνικά κριτήρια.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

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

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).	Επίτευξη 100% Ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση για τους 50 top Προμηθευτές	Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).
1.200 εκπαιδευτικές ώρες.	Επίτευξη 104%.	1.200 εκπαιδευτικές ώρες.
Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.	Επίτευξη στόχου. + 15%	Ενεργοποίηση +10% συνεργατών στην αξιοποίηση της πλατφόρμας QuestonCloud.com.
Ενημέρωση εκ νέου βασικών προμηθευτών για τον Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών	Επίτευξη	Ενημέρωση για τον νέο Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας
		Στόχος ESG Στρατηγικής Προσδιορισμός ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων ESG για τους κύριους προμηθευτές

Προϊόντα υψηλής ποιότητας

Η υψηλή ποιότητα και η επιχειρηματική αριστεία είναι βασική αρχή μας, μέρος της κουλτούρας μας και αποτελεί καθημερινή προτεραιότητα. Από τη δημιουργία και την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, έως τις σχέσεις με τους πελάτες και τους συνεργάτες μας, επιδιώκουμε συνεχή βελτίωση.

Συνεργαζόμαστε με τους κορυφαίους οίκους του εξωτερικού με διεθνή φήμη και κορυφαία προϊόντα και παρέχουμε υψηλού επιπέδου τεχνική υποστήριξη από το Πιστοποιημένο Επισκευαστικό μας Κέντρο. Βασικό εργαλείο στην πορεία προς την Ολική Ποιότητα αποτελεί η Διαχείριση Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015, που ρυθμίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες Πιστοποίησης Ποιότητας της εταιρείας και το πρότυπο ISO 9004:2009 που είναι οδηγός για τη βιώσιμη επίτευξη των εταιρικών στόχων. Λειτουργούμε με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών και τη συνεχή βελτίωση.

Διασφάλιση της Ποιότητας

Η διασφάλιση της ποιότητας αποτελεί προτεραιότητά μας. Όλες μας οι δραστηριότητες, από τη δημιουργία και παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, τις προμήθειες, τις σχέσεις με τους πελάτες και συνεργάτες, τον τρόπο λειτουργίας, τον έλεγχο και τη συνεχή βελτίωση λειτουργούν με γνώμονα τη διασφάλιση της ποιότητας. Παρακολουθούμε πλήθος δεικτών και στοχεύουμε στη βελτίωση και διασφάλιση καλών επιχειρηματικών αποτελεσμάτων, σε σταθερή και μόνιμη βάση.

Η Info Quest Technologies έχει πιστοποιηθεί με τα ακόλουθα:



○ Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001:2015, TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 44 100 084665..



○ Πιστοποιητικό Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2015, TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 042 17 0017.



○ Πιστοποίηση - βεβαίωση ότι συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της Υπουργικής Απόφασης ΔΥ8/1348/04 αναφορικά με την εμπορία και διακίνηση Ιατροτεχνολογικών προϊόντων τεχνολογίας - TUV HELLAS (TUV NORD) – Α.Μ. Πιστοποιητικού: 44 100 084665.

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

Υποστήριξη της κοινωνίας

Η Info Quest Technologies, δρα υπέρ της ενδυνάμωσης της κοινωνίας. Το 2021, προσφέραμε €65.329 σε κοινωνικές επενδύσεις: Υποστηρίξαμε ιδρύματα και Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (ΜΚΟ) που βοηθούν τα παιδιά και τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, προσφέροντας εξοπλισμό που βοηθά την ψηφιακή τους αναβάθμιση και οικονομική ενίσχυση.

Παράλληλα, υποστηρίξαμε δράσεις που προάγουν τη διασύνδεση της τεχνολογίας με τους νέους και την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων υποστηρίζοντας πρωτοβουλίες όπως οι Διαγωνισμοί Πληροφορικής Νέων και ο φοιτητικός Διαγωνισμός Econoπία, συμβάλλαμε με τη διάθεση προϊόντων και αναλάβαμε πρωτοβουλίες για την στήριξη της καινοτομίας και του ανθρώπινου δυναμικού.

Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία

Βιώσιμα προϊόντα & ψηφιακή καινοτομία

[GRI 103-1, GRI 103-2]



Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες

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

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

Τα τελευταία χρόνια, τα προϊόντα μας είναι λιγότερο ενεργοβόρα, κατασκευάζονται από φιλικότερα προς το περιβάλλον υλικά και διατίθενται σε ανακυκλώσιμες συσκευασίες. Επίσης έχουν μειωμένο όγκο και βάρος επιτυγχάνοντας μεταξύ άλλων μείωση των καυσίμων κατά τη μεταφορά τους και της κατανάλωσης ενέργειας. Συστηματικά αναζητούμε και εντάσσουμε στη γκάμα μας προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των πελατών μας.

Ενδεικτικά, από το 2021 διαθέτουμε στην Ελληνική αγορά τους καινοτόμους πράσινους, φορητούς σταθμούς εργασίας EcoFlow, που φορτίζουν τόσο από το ηλεκτρικό ρεύμα, όσο και από ηλιακά panels, παρέχοντας ηλεκτρική ενέργεια όπου χρειάζεται, αντικαθιστώντας, θορυβώδης γεννήτριες πετρελαίου και προσφέρουμε στους καταναλωτές την υπηρεσία αντικατάστασης smartphone Xiaomi με επιδότηση στην αγορά νέου, σύμφωνα με τις αρχές της κυκλικής οικονομίας.

Διάθεση Cloud Λύσεων και Υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες Cloud αποτελούν το νέο τρόπο αξιοποίησης της ICT τεχνολογίας, με σημαντικά περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη, περιορίζοντας μεταξύ άλλων τη διακίνηση προϊόντων, την τοπική χρήση ενεργοβόρων servers, τη μείωση χρήσης χαρτιού. Εμπλουτίζουμε συστηματικά την τεχνογνωσία, τις συνεργασίες και τις προσφερόμενες Cloud λύσεις και υπηρεσίες μας, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες τόσο των μεγάλων οργανισμών, όσο και των μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, μέσω της 100% θυγατρικής μας Team Candi επενδύουμε σε λύσεις ψηφιακού μετασχηματισμού με έμφαση στο Work Transformation, την αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση διαδικασιών και τις ασφαλείς υποδομές.

Διάθεση προϊόντων και λύσεων Internet of Things (IoT)

Με κέντρο το οικοσύστημα διασυνδεδεμένων προϊόντων της Xiaomi – το μεγαλύτερο οικοσύστημα στον κόσμο – ενισχύουμε την παρουσία μας στον τομέα του “Consumer Internet of Things / Smart Home”, βελτιώνοντας σημαντικές πτυχές της καθημερινής κοινωνικής ζωής, δίνοντας ταυτόχρονα τη δυνατότητα στους καταναλωτές μέσω της ορθής διαχείρισης των διασυνδεδεμένων προϊόντων να μειώσουν σημαντικά το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα.

Ηλεκτροκίνηση

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

Κλιματισμός

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

e-Commerce

Αναπτύσσουμε και υποστηρίζουμε ηλεκτρονικά καταστήματα προϊόντων και υπηρεσιών, τόσο για την επιχειρηματική αγορά (B2B) όσο και για την καταναλωτική αγορά. Επιδίωξή μας αποτελεί η προσφορά μιας αναβαθμισμένης εμπειρίας αγοράς στους πελάτες.

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτης IQT]

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις		
Mobility & IoT: Ανάπτυξη πωλήσεων 20%, 1η θέση στις πωλήσεις smartphone (μερίδιο σε τεμάχια %).	Αύξηση πωλήσεων +79% . Επίτευξη No1 Retail & Online, No 2 Total Market	Διατήρηση μεριδίου στο Mobility και αύξηση στις πωλήσεις IoT κατά +5%
Cloud: Αύξηση των ενεργών θέσεων εργασίας στο QuestonCloud κατά 50%.	Επίτευξη 102%. (51% νέες θέσεις εργασίας)	Αύξηση των εσόδων από την πλατφόρμα QuestonCloud κατά 50%
Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.	Στις κατηγορίες που παρακολουθεί η GFK η αγορά είχε αύξηση 51,4% , η QuestOnline 55%.	Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.

Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού

[GRI 103-1, GRI 103-2]



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

Με δεδομένο το μέγεθος και την ηγετική μας θέση, συμβάλλουμε ουσιαστικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της εγχώριας αγοράς, στοχεύοντας στην καλύτερη δυνατή ανταπόκριση στα νέα δεδομένα της ψηφιακής οικονομίας.

- » Η δημιουργία καινοτόμου αξίας για κάθε πελάτη αποτελεί ένα από τα κύρια συστατικά που εγγυώνται τη μακρόχρονη επιτυχή πορεία της εταιρείας μας.
Με στόχο την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση των πελατών και ικανοποίηση των τρεχουσών και μελλοντικών αναγκών, επιδιώκουμε:
- » Τη συνεχή επένδυση στην παροχή καινοτομικών λύσεων, προϊόντων και υπηρεσιών.
- » Την επιχειρησιακή αριστεία.
- » Τον αυστηρό ποιοτικό έλεγχο για την κάλυψη των προδιαγραφών προϊόντων και υπηρεσιών, ως προς την υγεία και ασφάλεια των πελατών.
- » Την ολοκληρωμένη και υπεύθυνη ενημέρωση των πελατών, μέσα από ένα σύνολο πολιτικών, αρχών, δεσμεύσεων και διαδικασιών, βάσει του προτύπου ISO 9001:2015 και της σχετικής Πολιτικής Ποιότητας.
- » Τη λήψη μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

- » **Προϊόντα διεθνών οίκων υψηλών προδιαγραφών**
Συνεργαζόμαστε με επώνυμους και καταξιωμένους προμηθευτές, που διαθέτουν υψηλής ποιότητας και διεθνών προδιαγραφών προϊόντα, παρέχοντας ταυτόχρονα όλες τις απαραίτητες πιστοποιήσεις και πρότυπα ποιότητας, σύμφωνα με τις κανονιστικές διατάξεις της Ε.Ε., συμβάλλοντας στην αυξημένη παραγωγικότητα και ασφάλεια των πελατών. Δίνουμε ιδιαίτερη σημασία στην υπεύθυνη κατανάλωση και την ασφαλή χρήση των προϊόντων από τους καταναλωτές, εστιάζοντας στους παρακάτω άξονες:
- » Πλήρης συμμόρφωση με τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις ασφαλείας, εργονομίας και χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας.
- » Παροχή Ελληνικών οδηγιών χρήσης και σαφών όρων εγγύησης σε κάθε προϊόν.
- » Λειτουργία επισκευαστικού κέντρου υψηλών προδιαγραφών.
- » Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.

Ως προς το λογισμικό, η παροχή επαγγελματικά ορθών και τεχνικά άρτιων λύσεων προς το δίκτυο συνεργατών και πελατών, διασφαλίζεται από τις ετησίως επαναλαμβανόμενες εκπαιδεύσεις και πιστοποιήσεις πωλήσεων, presales και υποστήριξης.

» Τεχνική υποστήριξη

Η Τεχνική Υποστήριξη αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα και συστατικό της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στους πελάτες μας. Στις εγκαταστάσεις μας επί της Λεωφ. Κηφισού στον Αγ. Ι. Ρέντη, διαθέτουμε ένα πλήρως Οργανωμένο Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης, που λειτουργεί ως Εξουσιοδοτημένο Επισκευαστικό Κέντρο των μεγαλύτερων κατασκευαστών, μεταξύ των οποίων οι Apple, Xiaomi, HP, Canon, Epson και Lenovo. Το Κέντρο Τεχνικής Εξυπηρέτησης απασχολεί 50 άτομα που κατέχουν πιστοποιήσεις από τους κορυφαίους κατασκευαστές, ενώ απασχολούνται και 10 άτομα για την υποστήριξη της δραστηριότητας POS Production και Warehousing.

Εξέλιξη και Καινοτομία

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

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

○ Στο πλαίσιο της Δράσης «ΚΕΝΤΡΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ» του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ)», η Info Quest Technologies έχει γίνει μέτοχος στο πρώτο Κέντρο Ικανοτήτων για Δίκτυα Επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G) και επόμενων γενιών στην Ελλάδα με έμφαση στην ενίσχυση της βιωσιμότητας και των κάθετων αλυσίδων αξίας.

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

Επένδυση σε Τεχνολογία

Επενδύουμε συστηματικά σε τεχνολογία, νέες λύσεις και υπηρεσίες και διαθέτουμε ένα πλήθος πιστοποιημένων μηχανικών και consultants, που βοηθούν τους συνεργάτες και τους πελάτες μας στην κατανόηση και εφαρμογή των νέων τεχνολογιών. Το 2021 διευρύνθηκε η ομάδα Cloud

Presales και Cloud Services ενώ αναπτύχθηκε σημαντική τεχνολογία στις πλατφόρμες Collaboration και τις εφαρμογές Κεντρικής Διαχείρισης Αρχείων.

Business Development

Προσηλωμένοι στο όραμά μας να συνδέουμε τις καινοτόμες ψηφιακές τεχνολογίες με την ελληνική αγορά με τον πιο εύκολο, οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο, συστηματικά αναζητούμε, σχεδιάζουμε και εισάγουμε στην αγορά νέες τεχνολογίες και υπηρεσίες, οι οποίες βοηθούν τους πελάτες μας να επιτύχουν τους στόχους τους.

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

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

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

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

» Cloud Business

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

» Mobility & IoT

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

» e-Commerce

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

» Νέο Logistics Center

Στο πλαίσιο της στρατηγικής ανάπτυξης και της εστίασης μας στην παροχή βέλτιστων υπηρεσιών προς τους συνεργάτες, τους προμηθευτές και τους πελάτες μας, κατά το 2021 η Info Quest Technologies προχώρησε στην ανάπτυξη νέου υπερσύγχρονου Logistics center > 20.000m2 στον Ασπρόπυργο Αττικής. Το νέο Logistics center θα βελτιστοποιήσει σημαντικά το επιχειρησιακό σκέλος του οργανισμού και την αποτελεσματικότητά του. Παράλληλα, η εμβληματική επένδυση αυτή θα συμβάλλει στην επίτευξη των υψηλών στόχων βιώσιμης ανάπτυξης που έχουμε θέσει και της μείωσης του περιβαλλοντικού μας αποτυπώματος, μέσω της βελτιστοποίησης των διαδικασιών αποθήκευσης, διανομής και ανακύκλωσης υλικών, της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας για την κάλυψη των ενεργειακών απαιτήσεων, καθώς και της αξιοποίησης τεχνολογιών αυτοματισμού που θα μειώσουν σημαντικά τις μετακινήσεις εντός των αποθηκευτικών χώρων

Ψηφιακός μετασχηματισμός

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

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

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

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

[GRI 103-3, Δείκτες IQT]

Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών, Υγεία και Ασφάλεια Πελατών

Διαθέτουμε μηχανισμό διαχείρισης παραπόνων, σύμφωνα με τις διαδικασίες του συστήματος ποιότητας ISO 9001:2015. Τα παράπονα συλλέγονται από ηλεκτρονικές φόρμες που υπάρχουν στους δικτυακούς τόπους ή τηλεφωνικά και καταγράφονται από τον αποδέκτη, επικοινωνούνται στον επικεφαλής του τμήματος ποιότητας, που αναλαμβάνει μαζί με τους αντίστοιχους αρμόδιους, την επικοινωνία με τον πελάτη και την γραπτή απάντηση σε αυτόν.

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

- » 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.

Διαθέτουμε πλήθος δεικτών μέτρησης των διεργασιών μας που μας βοηθούν στην παρακολούθηση και βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη.

Παράπονα πελατών

Στόχος: Ανταπόκριση σε 1 εργάσιμη ημέρα και επίλυση του ζητήματος εντός διαστήματος 10 εργάσιμων ημερών για τουλάχιστον το 90% των παραπόνων

	2019	2020	2021
Αριθμός παραπόνων πελατών βάσει συστήματος διαχείρισης παραπόνων	21	25	53
Ποσοστό απόκρισης	90,48%	92,00%	98,11%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Χονδρική Πώληση

Call center πελατών χονδρικής

Στόχος: 92%

	2019	2020	2021
Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων	88,66%	74,65%	93,91%
	Απόκλιση	Απόκλιση	Επίτευξη

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

Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών Χονδρικής

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

Τεχνικό Τμήμα

Τεχνική Υποστήριξη συνόλου πελατών

Στόχος: Μέσος χρόνος επισκευής In House Service <5,0 εργάσιμες μέρες

	2019	2020	2021
Επίδοση	3,87	3,62	4,15
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center του τεχνικού τμήματος

Στόχος: Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων >90%

	2019	2020	2021
Επίδοση	Επίδοση 86,39% (Τελευταίο 5μηνο: 92, 93%)	92%	92%
	Απόκλιση	Επίτευξη	Επίτευξη

Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές Apple

Στόχος: <3%

	2019	2020	2021
Επίδοση	0,43%	0,00%	0,00%
	Απόκλιση	Επίτευξη	Επίτευξη

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

Ποιότητα εργασίας τεχνικών για επισκευές κινητών Χiaomi

Στόχος: ≤4,50%

	2019	2020	2021
Επίδοση	2,94%	3,83%	1,86%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

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

Τελικοί Πελάτες

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

Δείκτης ικανοποίησης Πελατών Χiaomi

Στόχος: >95%

	2019	2020	2021
Επίδοση	98,50%	99,10%	90,03%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Απόκλιση

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

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης Χiaomi

Στόχος :>95% έως και το 2020 - Νέος στόχος από το 2021 = 93%

	2019	2020	2021
Επίδοση	95,40%	91,40%	91,85%
	Επίτευξη	Απόκλιση	Απόκλιση

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

Δείκτης NPS you.gr

Στόχος: >55

	2019	2020	2021
Επίδοση	62	60,89	61,78
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

Ο δείκτης Net Promoter Score (NPS) καταγράφεται από εξωτερικό συνεργάτη (e-satisfaction) ο οποίος έχει αναλάβει τη διαδικασία αξιολόγησης από τους καταναλωτές του ηλεκτρονικού καταστήματος you.gr. Ο δείκτης ουσιαστικά παραμένει αρκετά σταθερός και πάνω από τον στόχο της εταιρείας.

Ευκολία πρόσβασης στο Call Center εξυπηρέτησης you.gr

Στόχος: >94,5% Ποσοστό εξυπηρετούμενων κλήσεων

	2019	2020	2021
Επίδοση	92,46%	74,00%	95,37%
	Απόκλιση	Απόκλιση	Επίτευξη

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

Επιστροφές you.gr

Αναθεωρημένος Στόχος: <4,5%

	2019	2020	2021
Επίδοση	4,14%	4,15%	4,43%
	Επίτευξη	Επίτευξη	Επίτευξη

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

Business Development

ΣΤΟΧΟΙ 2021	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2021	ΣΤΟΧΟΙ 2022
<ul style="list-style-type: none"> Έσοδα από νέες λύσεις που στόχο έχουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό των μεσαίων και μικρών εταιρειών eSignature - DocuSign eShop solutions for SME Cloud Enablement Services for Resellers Cloud Migration and Support services for SME. 	<ul style="list-style-type: none"> Επίτευξη στόχου. Πραγματοποιήθηκαν νέες συνεργασίες στον χώρο του Cloud, όπως με τη Vodafone, και την Epsilon Net. Αναπτύχθηκαν νέες υπηρεσίες Αποκλειστική συνεργασία διανομής των κλιματιστικών GREE (μέσω της Clima Quest). 	<ul style="list-style-type: none"> Ψηφιακή διανομή / Cloud – Ενίσχυση υπηρεσιών. Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud.
<ul style="list-style-type: none"> Διεύρυνση δραστηριότητας στο e-Mobility. Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale – retail). 	<ul style="list-style-type: none"> Διεύρυνση στο Οικοσύστημα Xiaomi, IoT – Smart Home. Είσοδος στο χώρο του e-Mobility μέσω της Segway 	<ul style="list-style-type: none"> Διεύρυνση δραστηριότητας στο E-Mobility. Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale – retail).
<ul style="list-style-type: none"> Ψηφιακή διανομή / Cloud – Ενίσχυση υπηρεσιών. Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud. 	<ul style="list-style-type: none"> Δημιουργία και δημοσίευση πακετοποιημένων λύσεων Cloud (4) Έναρξη Διανομής Red Hat & Acronis 	<ul style="list-style-type: none"> Ενίσχυση της δραστηριότητας υπηρεσιών Cloud Ενεργός συμμετοχή στα Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Ελληνικών επιχειρήσεων

Paperless Organization

100% paperless των εξερχόμενων.	Επετεύχθη για το 100% των συμβάσεων.	ΣΤΟΧΟΣ ESG Στρατηγικής Επέκταση του Paperless και σε άλλες περιοχές εκτός συμβάσεων (όπως η διαχείριση εξόδων)
---------------------------------	--------------------------------------	--

Modern Office

100% των εταιρικών εφαρμογών και διαδικασιών να είναι διαθέσιμες για απομακρυσμένη εργασία (SAP, O365, Mail, CRM, Application).	100% (μέσω Remote Desktop).	Διεύρυνση της χρήσης κάθετων Applications (Analytics)
Αύξηση της χρήσης των εργαλείων collaboration & remote access. Productivity Score: > 50%.	Info Quest Technologies' Productivity Score aligned with global benchmark.*	Ενίσχυση του αυτοματισμού των διαδικασιών μέσω εργαλείων Collabo-ration

E-Customer

100% των προϊόντων & υπηρεσιών να είναι διαθέσιμα για παραγγελίες στα online κανάλια πωλήσεων (QuestonCloud, QuestOnline, you.gr, Mistore, corporate site).	Επίτευξη στόχου για το σύνολο των τυποποιημένων προϊόντων.	Εμπλουτισμός διαθέσιμων κατηγοριών.
---	--	-------------------------------------

Άμεσα και μετρήσιμα οφέλη από την υλοποίηση DocuSign e-Signatures

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

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

Νέα έργα ψηφιακού μετασχηματισμού

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

Περιβάλλον

Περιβάλλον



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

Κλιματική αλλαγή

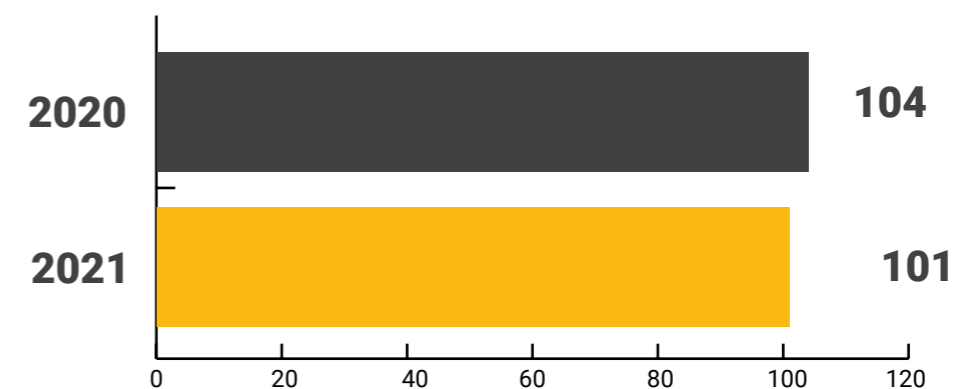
[GRI 305-1, GRI 305-2]

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

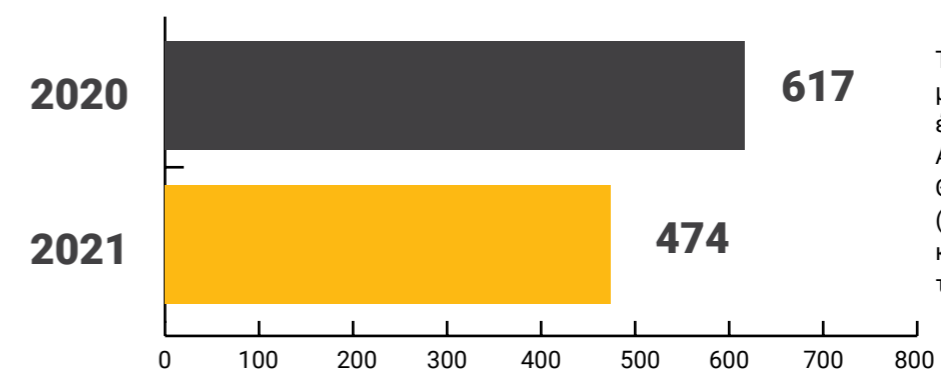
Εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου

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

Άμεσες εκπομπές - Scope 1 (t CO₂)



Έμμεσες εκπομπές - Scope 2 (t CO₂)

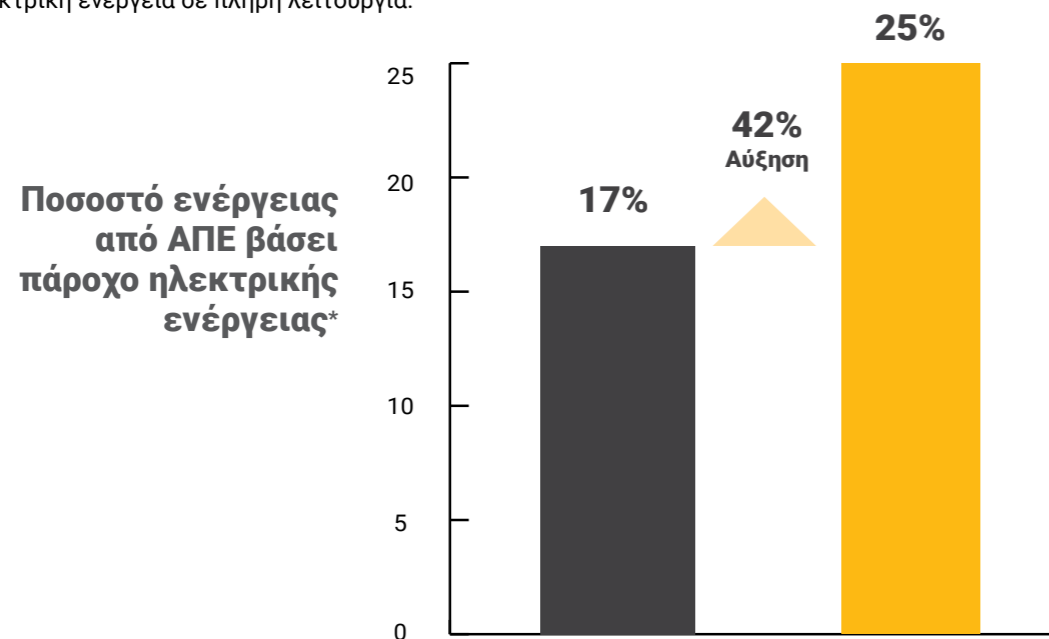


Το 2021, καταγράφηκε μείωση στις έμμεσες εκπομπές Αερίων Φαινομένου Θερμοκηπίου (εκπομπές Scope 2) κατά 23% σε σχέση με το 2020.

Κατανάλωση ενέργειας

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

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



* Σημείωση: Για το ποσοστό ενέργειας από ΑΠΕ χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής μετατροπής που δίδεται από την ΔΑΠΕΕΠ για τον πάροχό μας που είναι η NRG

Η επίδοσή μας – Οι στόχοι μας

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

Κυκλική οικονομία

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

Στο εξωτερικό περιβάλλον

- » Παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες όπως οι ηλεκτρονικές υπογραφές και η υπηρεσία αντικατάσταση smartphone, βάσει των αρχών της κυκλικής οικονομίας, που μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των χρηστών.
- » Προσφέρουμε τεχνικές υπηρεσίες (όπως service, αναβάθμιση συσκευών κ.ά.) για την επέκταση του χρόνου ζωής των συσκευών.
- » Λειτουργούμε ως εξουσιοδοτημένο Service Center, για την απόσυρση, αναβάθμισης ή/και επισκευής υλικών των κατασκευαστών.
- » Προωθούμε το επισκευαστικό κέντρο που διαθέτουμε σε πελάτες και συνεργάτες.

Στο εσωτερικό περιβάλλον

- » Εκπληρώνουμε όλες τις υποχρεώσεις μας ως προς την καταβολή των τελών ανακύκλωσης που απορρέουν από τη δραστηριότητά μας.
- » Προάγουμε την ανακύκλωση υλικών και διαθέτουμε ξεχωριστούς συλλέκτες προς ανακύκλωση ανάλογα με το είδος του απορριμματος (χαρτί, μπαταρίες, λάμπες, κ.λπ.) στις εγκαταστάσεις της εταιρείας.
- » Αντικαταστήσαμε τα υλικά μίας χρήσης στις κουζίνες μας με βιοδιασπώμενα και φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα.
- » Συνεργαζόμαστε με πιστοποιημένους φορείς για την ανακύκλωση των υλικών.
- » Διοργανώνουμε καμπάνιες ευαισθητοποίησης των εργαζομένων για την υιοθέτηση ενός πιο φιλικού προς το περιβάλλον τρόπου ζωής και τη μείωση των απορριμμάτων.
- » Εφαρμόσαμε την πολιτική του Ομίλου για αντικατάσταση του εταιρικού στόλου με υβριδικά / ηλεκτρικά αυτοκίνητα.
- » Δημιουργήσαμε θέσεις φόρτισης για τα ηλεκτρικά / υβριδικά αυτοκίνητα στο parking του κεντρικού κτηρίου – Δυνατότητα δωρεάν φόρτισης για τους κατόχους.

Η Info Quest Technologies διαχειρίζεται και απορρίπτει μπαταρίες smartphones. Επαναχρησιμοποιούμε όσο το δυνατόν περισσότερο τα μη επικίνδυνα υλικά, ενώ τα υπόλοιπα ανακυκλώνονται σε πιστοποιημένους συνεργάτες. Το 2021, αυξήσαμε την ανακύκλωση υλικών συσκευασίας κατά 70%, ενώ ραγδαία αύξηση καταγράφηκε και στην ανακύκλωση μπαταριών.

Ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν - ΥΛΙΚΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ (kg)



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

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

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

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

Μελλοντικοί Στόχοι

Μελλοντικοί Στόχοι

INFO QUEST TECHNOLOGIES

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
	Οικονομική Επίδοση	<ul style="list-style-type: none"> • Διατήρηση υψηλότερης απόδοσης από την αγορά (+2%) • Δείκτης Απόδοσης Κεφαλαίων >16% • Διατήρηση της Μ.Κ. σε ποσοστό > 10%
	Διασφάλιση της Επιχειρηματικής ηθικής και καταπολέμηση της Διαφθοράς	<ul style="list-style-type: none"> • Μηδενικά περιστατικά διαφθοράς, αθέμιτου ανταγωνισμού, αντι-ανταγωνιστικής συμπεριφοράς, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές
	Συμμόρφωση με τις Κανονιστικές Αρχές	<ul style="list-style-type: none"> • Πλήρη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο.
	Προστασία προσωπικών δεδομένων και ασφάλεια Υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια	<ul style="list-style-type: none"> • Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων και μηδενικά πρόστιμα ή κυρώσεις από παράβαση της νομοθεσίας • Μηδενικά περιστατικά data breach, που μπορούν να επηρεάσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα των δεδομένων και συστημάτων της εταιρείας. • Διαθεσιμότητα Συστημάτων τουλάχιστον 99,9%. <p>Στόχοι ESG στρατηγικής</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αξιολόγηση των απαιτήσεων για το ISO 27001:2013. • Υποχρεωτικές εκπαιδεύσεις σε υπαλλήλους που χρησιμοποιούν υπολογιστές. • Αξιολόγηση της τρωτότητας των κύριων συστημάτων

INFO QUEST TECHNOLOGIES

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
----------------------------------	-------------------	-------------



Ισότητα, Διαφορετικότητα και Συμπερίληψη

• Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης που διεξάγεται ανά διετία).



Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού

• ΜΟ κατάρτισης > 20 ώρες / εργαζόμενο.

Στόχος ESG στρατηγικής

- Ετήσια αύξηση κατά 2.5% στις ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο.
- Πλατφόρμες e-learning > 30% των εργαζομένων.
- Αξιολόγηση για το 100% των εργαζομένων
- Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχεται (σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας).



Διασφάλιση της Υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων

Στόχος ESG στρατηγικής

- Υπολογισμός δεικτών Υγείας & Ασφάλειας
- Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων.
- Συνέχιση προγραμμάτων εκπαίδευσης σε Α' Βοήθειες & αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών.
- Εφαρμογή προγράμματος ψυχολογικής υποστήριξης σε συνεργασία με την EAP HELLAS.
- Συνέχιση καλών πρακτικών ευεξίας εργαζομένων.



Υπεύθυνα Καινοτόμα Προϊόντα και Υπηρεσίες

- Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις
- Διατήρηση μεριδίου στο Mobility και αύξηση στις πωλήσεις IoT κατά +5%
- Αύξηση των εσόδων από την πλατφόρμα QuestionCloud κατά 50%
- Άνοδος μεγαλύτερη κατά 2% από την άνοδο της αγοράς του e-Commerce.

INFO QUEST TECHNOLOGIES

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (SDGS)	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΣΤΟΧΟΙ 2022
----------------------------------	-------------------	-------------



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

- Διατήρηση Δεικτών για Εξυπηρέτηση πελατών, Υγεία και Ασφάλεια πελατών
- Διεύρυνση δραστηριότητας στο E-Mobility.
- Διασφάλιση συνεργασίας με Xiaomi (wholesale – retail).
- Ψηφιακή διανομή / Cloud – Ενίσχυση υπηρεσιών.
- Νέοι προμηθευτές στην περιοχή του Cloud
- Ενίσχυση της δραστηριότητας υπηρεσιών Cloud
- Ενεργός συμμετοχή στα Έργα Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Ελληνικών επιχειρήσεων
- **Paperless Organization** -Επέκταση του Paperless και σε άλλες περιοχές εκτός συμβάσεων (όπως η διαχείριση εξόδων)
- **Modern Office** - Διεύρυνση της χρήσης κάθετων Applications (Analytics)
- Ενίσχυση του αυτοματισμού των διαδικασιών μέσω εργαλείων Collaboration
- **E-Customer** -Εμπλουτισμός Διαθέσιμων κατηγοριών



Υπεύθυνη Επιχείρηση

- Αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% τζίρου (κατ' ελάχιστον 50 προμηθευτές).
- 1.200 εκπαιδευτικές ώρες.
- Ενημέρωση για τον νέο Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας

Στόχος ESG στρατηγικής

- Προσδιορισμός ποιοτικών και ποσοτικών κριτηρίων ESG για τους κύριους προμηθευτές



Περιβάλλον

Στόχος ESG στρατηγικής

- Αντικατάσταση 6% του στόλου με υβριδικά αυτοκίνητα
- 4% της αγορασμένης πιστοποιημένης πράσινης ηλεκτρικής ενέργειας από ανανεώσιμες πηγές (20 MWh)
- Δημιουργία απογραφής ηλεκτρονικών αποβλήτων
- Αξιολόγηση συνεργασιών ανακύκλωσης
- Εισαγωγή πολιτικής χωρίς χαρτί (όπου είναι δυνατόν)

Παράρτημα

Πίνακας Περιεχομένων GRI - Info Quest Technologies

[GRI 102-55]

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

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
Γενικές τυποποιημένες δημοσιοποιήσεις (επιλογή "Core")				
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-1 Όνομα του οργανισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-2 Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Ποιοί είμαστε	-	*
	102-3 Τοποθεσία της έδρας	Ποιοί είμαστε	-	*
	102-4 Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Ποιοί είμαστε	-	*
	102-5 Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ποιοί είμαστε	-	*
	102-6 Αγορές που εξυπηρετούνται	Ποιοί είμαστε	-	*
	102-7 Μέγεθος του οργανισμού	Ποιοί είμαστε	-	*
	102-8 Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Οι άνθρωποί μας	-	*
	102-9 Εφοδιαστική Αλυσίδα	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	*
	102-10 Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδας	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	*
	102-16 Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά και κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	*
	102-18 Δομή διακυβέρνησης	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας	-	*
	102-40 Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
	102-42 Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
	102-43 Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*
102-44 Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	*	
102-46 Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 102: General Standard Disclosures 2016	102-47 Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*
	102-48 Αναδιατυπώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-49 Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Αναγνώριση ουσιαστικών θεμάτων	-	*
	102-50 Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-51 Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-52 Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-53 Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-54 Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την Έκθεση	-	*
	102-55 Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI	-	*
ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ				
Το μοντέλο της διακυβέρνησής μας				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-3 Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν		-	
GRI 206: Anticompetitive behavior 2016	206-1 Νομικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές	Ηθική επιχειρηματική συμπεριφορά, κουλτούρα και κανονιστική συμμόρφωση	-	
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1 Μη συμμόρφωση με κοινωνικοοικονομικούς νόμους και κανονισμούς		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
	GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Τεκμηριωμένες αναφορές που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και απώλειες δεδομένων των πελατών	Προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών και των δεδομένων	-
Δείκτης IQT	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων		-	
Οικονομική επίδοση				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οικονομική επίδοση	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Οικονομική επίδοση	-	
Οι άνθρωποί μας				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιαστικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
GRI 401: Employment 2016	401-1 Συνολικός αριθμός προσλήψεων και δείκτης κινητικότητας	Διαφορετικότητα και συμπερίληψη	-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας, Οι άνθρωποί μας	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και ανάλυση εργαζομένων	Το μοντέλο Εταιρικής Διακυβέρνησής μας, Οι άνθρωποί μας	-	
GRI 406: Non-Discrimination 2016			-	
GRI 103: Management Approach 2016-2018	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Σύστημα διαχείρισης υγείας και ασφάλειας στην εργασία		-	
	403-2 Προσδιορισμός επικινδυνότητας, αξιολόγηση κινδύνου και διερεύνηση συμβάντων		-	
	403-3 Υπηρεσίες επαγγελματικής υγείας		-	
	403-4 Συμμετοχή εργαζομένων, διαβούλευση και επικοινωνία σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία	Υγεία, ασφάλεια και ευημερία των εργαζομένων	-	
	403-5 Κατάρτιση εργαζομένων σχετικά με την υγεία και ασφάλεια στην εργασία		-	
	403-6 Προώθηση της υγείας των εργαζομένων		-	
	403-7 Πρόληψη και μετριασμός των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια στην εργασία που συνδέονται άμεσα με επιχειρηματικές σχέσεις		-	
	403-8 Εργαζόμενοι που καλύπτονται από Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	-	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο		-	*
	404-3 Ποσοστό εργαζομένων που λαμβάνουν τακτική ενημέρωση για την επίδοση και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους		-	*
Περιβάλλον				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Κλιματική αλλαγή	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Άμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Score 1)	Κλιματική αλλαγή	-	
	305-2 Έμμεσες εκπομπές θερμοκηπίου (Score 2)		-	
Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 Ποσοστό νέων προμηθευτών που αξιολογήθηκαν βάσει περιβαλλοντικών κριτηρίων		-	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 Νέοι προμηθευτές που αξιολογήθηκαν βάσει κοινωνικών κριτηρίων	Βιώσιμη αλυσίδα εφοδιασμού	-	
Δείκτης IQT	Ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών για το 80% του τζίρου		-	
Δείκτης IQT	Μεταφορά τεχνογνωσίας προς συνεργάτες		-	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Κεφάλαιο Έκθεσης	Παραλείψεις	Εξωτερική Διασφάλιση
Βιώσιμα προϊόντα και ψηφιακή καινοτομία				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης	Υπεύθυνα και καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες	-	
Δείκτης IQT	Αύξηση πωλήσεων από νέα καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες τεχνολογίας, με περιβαλλοντικές ή/και κοινωνικές επιδράσεις		-	
Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού				
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη και Ουσιασικά θέματα	-	
	103-2 Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού	-	
	103-3 Αξιολόγηση της διοικητικής προσέγγισης		-	
Δείκτης IQT	Έρευνες ικανοποίησης/παράπονα πελατών	Υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού	-	*
Δείκτης IQT	Μετρήσεις αποτελεσματικότητας Ψηφιακού Μετασχηματισμού		-	
Δείκτης IQT	Νέα έργα που συμβάλλουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό		-	



Info Quest
TECHNOLOGIES

Info Quest Technologies MAEBE

Αργυρουπόλεως 2α, 176 76, Καλλιθέα • T: +30 211 999 4000 • www.infoquest.gr