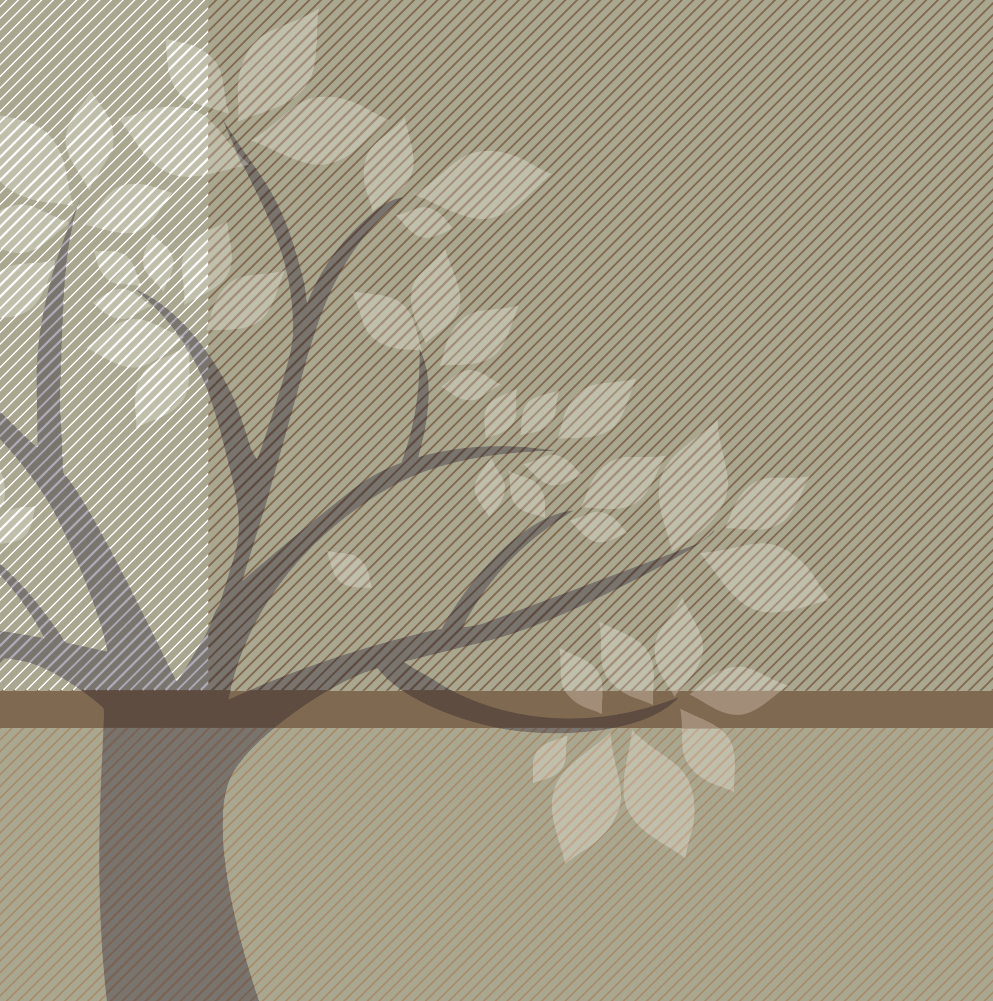




QUEST FOR  
EXCELLENCE

ΕΚΘΕΣΗ  
ΒΙΟΣΙΜΗΣ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

2016



Quest  
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ





## ΕΚΘΕΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ 2016

Η εξέλιξη, με βάση τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και κινητήριο δύναμη τις αξίες, τους ανθρώπους και το τρίπτυχο «Τεχνολογία, Καινοτομία, Επιχειρηματικότητα», αποτελεί τον κεντρικό πυρήνα της φιλοσοφίας και της στρατηγικής του Ομίλου Quest και διέπει συνολικά τον τρόπο που οι εταιρείες του Ομίλου δραστηριοποιούνται και αναπτύσσονται.

## Σχετικά με την έκθεση

Το παρόν έντυπο αποτελεί την 3η Ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ομίλου Quest. Με την έκδοσή του, αποσκοπούμε στην ολοκληρωμένη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μας μερών για τη στρατηγική και τα κύρια θέματα βιώσιμης ανάπτυξης του Ομίλου, για την περίοδο 1.1.2016 - 31.12.2016. Ο προηγούμενος απολογισμός του Ομίλου Quest, εκδόθηκε τον Δεκέμβριο του 2016 και αφορούσε στην περίοδο 1.1.2015 - 31.12.2015.

Η Ετήσια Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης 2016, 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 97. Σημειώνεται επίσης ότι έχουν υπάρξει 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 2016, επιλέχθηκε να συμμετέχουν εταιρείες του Ομίλου με συνολικό τζίρο πάνω από το 5% του ενοποιημένου κύκλου εργασιών κατά τα τελευταία δύο χρόνια, οι οποίες συμμετείχαν και στους Απολογισμούς των προηγούμενων ετών. Ως αποτέλεσμα, σε αυτόν συμπεριλαμβάνονται οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems, iSquare και ACS, ενώ δεν περιλαμβάνονται οι εταιρείες Quest on Line, iStorm, Cardlink, Quest Energy & BriQ Properties A.E.E.A.Π.

Για οποιοσδήποτε διευκρινίσεις σχετικά με την Έκθεση Βιώσιμης Ανάπτυξης για το έτος 2016, μπορείτε να επικοινωνείτε με το Γραφείο Τύπου του Ομίλου Quest στο τηλέφωνο 211 999 1494 ή και 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 2016.





## Μήνυμα Προέδρου

Το 2016, παρά τις δυσκολίες που βίωσε η Ελληνική οικονομία, ήταν μία σχετικά καλή χρονιά για τις εταιρείες του Ομίλου Quest.

Για μία ακόμη φορά τηρήσαμε ευλαβικά τη βασική μας αρχή να δημιουργούμε αξία, τόσο για τους μετόχους και τους εργαζομένους του Ομίλου, όσο και για την Ελληνική οικονομία και κοινωνία γενικότερα, σύμφωνα και με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ.

Συγκεκριμένα κατά το 2016 ο Όμιλος Quest:

- Διένειμε € 6,4 εκατ. στους μετόχους του, ήτοι € 0,54 ανά μετοχή.
- Κατέβαλε € 55,2 εκατ. σε αμοιβές και εισφορές των εργαζομένων του, (περίπου € 36,5 χιλ. ανά εργαζόμενο).
- Αύξησε κατά 12% τον συνολικό αριθμό των εργαζομένων, που έφθασε συνολικά στα 1.506 άτομα, έναντι 1.341 το 2015. Δημιουργήθηκαν δηλαδή συνολικά 165 νέες θέσεις εργασίας, εκ των οποίων οι 68 στο εξωτερικό και οι 97 στο εσωτερικό.
- Επένδυσε άνω των € 300 χιλ. στην εκπαίδευση και επιμόρφωση των στελεχών του, χρηματοδοτώντας “crash course” έξι διευθυντών στις ΗΠΑ, καθώς και προγράμματα MBA για δύο στελέχη.
- Εντός του 2016 έγινε και η επιλογή 36 στελεχών από όλες τις εταιρείες του ομίλου Quest στα οποία θα προσφέρει την παρακολούθηση προγράμματος mini MBA στην Ελλάδα. Το πρόγραμμα αυτό ξεκινάει στις αρχές του 2017 και θα ολοκληρωθεί εντός του ίδιου έτους.

Η προσφορά του Ομίλου προς την πολιτεία και το κοινωνικό σύνολο - πέρα από την καταβολή άμεσων και έμμεσων φόρων συνολικού ύψους € 77 εκατ. - περιέλαβε δράσεις που στόχευσαν στην:

- Παροχή περισσότερων ευκαιριών στις γυναίκες
  - Προσελήφθησαν 67 νέες εργαζόμενες.
  - Παροχή των προνομίων της ιδιωτικής ασφάλισης που παρέχει ο Όμιλος σε 46 εργαζόμενες που έγιναν μητέρες.
- Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.
  - Η κατανάλωση ενέργειας μειώθηκε κατά 4,7% σε σχέση με το 2015, που αντιστοιχεί σε ισοδύναμη μείωση 316 τόνων CO<sub>2</sub>.
- Αύξηση των υλικών προς ανακύκλωση.
  - Τα ανακυκλωθέντα υλικά (χαρτί, συσκευές, μπαταρίες, λιπαντικά έλαια και μελάνια), αυξήθηκαν κατά μέσο όρο 27,5%.

Τέλος, ο Όμιλος συνέχισε την επιτυχημένη του συνεισφορά στην ανάπτυξη του οικοσυστήματος επιχειρηματικότητας, επενδύοντας συνολικά € 350 χιλ. ευρώ σε έξι νεοφυείς εταιρείες (start-ups) στο χώρο της τεχνολογίας, της ψηφιακής οικονομίας και της πληροφορικής. Παράλληλα προσέφερε στις επιχειρήσεις αυτές γραφεία, υποδομές και εκατοντάδες ώρες συμβουλευτικής υποστήριξης από έμπειρα, εξειδικευμένα στελέχη του. Οι συνολικές θέσεις εργασίας που δημιουργήσαν οι νεοφυείς εταιρείες, που στηρίζει ο όμιλος, ξεπέρασαν τις 100.

Ευελπιστούμε ότι κατά το 2017 η οικονομία της χώρας μας θα ανακάμψει και ο Όμιλος μας θα αυξήσει την προσφορά του προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (μετόχους, εργαζομένους και κοινωνικό σύνολο).

Θεόδωρος Φέσσας  
Πρόεδρος Δ.Σ. Quest Συμμετοχών



## Μήνυμα της Προέδρου της Επιτροπής ΕΚΕ

Πιστοί πάντοτε στις αρχές μας και τη φιλοσοφία μας για διαρκή ανάπτυξη, στο πλαίσιο που έχουμε ορίσει τη δράση μας και με βάση το τρίπτυχο Τεχνολογία, Καινοτομία, Επιχειρηματικότητα, διανύσαμε μια δύσκολη εποχή όπου αποδείχτηκε η αντοχή μας και η ικανότητα προσαρμογής μας στα καινούργια δεδομένα της Ελληνικής πραγματικότητας.

Οι μεταβολές δεν είναι μόνο στα οικονομικά μεγέθη και στους περιορισμούς που επηρέασαν την αγορά και το κοινωνικό σύνολο, αλλά και στο πλαίσιο των εταιρικών υποχρεώσεων και των απαιτήσεων του κράτους, στη νομοθεσία, καθώς και στη φιλοσοφία που διέπει τη λειτουργία όλης της χώρας. Η κρίση απέδειξε ότι ο Όμιλος Quest έχει ανθεκτικά θεμέλια και κινείται επάνω σε μία υγιή επιχειρηματική βάση με όραμα και αρχές που συνάδουν με το μοντέλο της βιώσιμης ανάπτυξης και κοινωνικής ευθύνης που σφυρηλατείται από τη Διεθνή Κοινότητα την τελευταία εικοσαετία.

Το 2016 αποτέλεσε μία πολύ θετική χρονιά για όλες τις εταιρείες του Ομίλου, παρά τις αντίξοες συνθήκες. Μέσα στον χρόνο δουλέψαμε για τη διεύρυνση του μοντέλου εταιρικής διακυβέρνησης του Ομίλου, για τη συνέχιση των προγραμμάτων Επιμόρφωσης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, την τροχοδρόμηση νέων υπηρεσιών και νέων επενδύσεων, καθώς και για την ενδυνάμωση των δραστηριοτήτων στο εξωτερικό. Τα οικονομικά αποτελέσματα αναδεικνύουν τη θετική πορεία και την ανάπτυξη νέων δραστηριοτήτων και θέσεων εργασίας τόσο για την Ελληνική όσο και για την Ευρωπαϊκή αγορά. Προτεραιότητά μας είναι οι εταιρείες μας να αποτελούν πυλώνα στήριξης για τους πελάτες μας, τους ανθρώπους μας και την ευρύτερη κοινωνία.

Μέσα στο 2016, ο Όμιλος Quest ενίσχυσε την κοινωνική και επικοινωνιακή του εμβέλεια, με ενέργειες, δράσεις και συνέργειες, έχοντας βάλει ψηλά τον πήχη της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας, τόσο απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη, όσο και στην κοινωνία και το περιβάλλον και συνεχίζει προς αυτή την κατεύθυνση. Δέσμευσή μας η υπεύθυνη στάση και η συνέχιση των δράσεων με κύριο άξονα τη στήριξη της νεανικής επιχειρηματικότητας και την ανάπτυξη νέων θέσεων εργασίας, καθώς και η υλοποίηση δράσεων που αφορούν στον επαγγελματικό προσανατολισμό και στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων στην εκπαίδευση. Τέλος, διαρκή επίδιωξη αποτελεί η συμβολή μας στην ομαλή μετάβαση και ένταξη της χώρας και των πολιτών στη Διεθνή Ψηφιακή Κοινωνία που σχηματίζεται, με εκσυγχρονισμένες υποδομές για τη χώρα και τους ψηφιακά μορφωμένους πολίτες.

Ως ηγετικός Όμιλος, στους τομείς που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, ατενίζουμε με αισιοδοξία το μέλλον, με τη γνώση ότι το «καλώς επιχειρείν» αποφέρει οφέλη σε όλους.

**Εutyχία Κουτσοyρέλη**

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





## Μήνυμα του Διευθύνοντος Συμβούλου Quest Συμμετοχών

Κατά το 2016 - μία χρονιά στασιμότητας της Ελληνικής οικονομίας και πτώσης της αγοράς πληροφορικής, ο Όμιλος Quest είχε θετική πορεία με βελτίωση σε όλα τα επίπεδα. Λειτουργώντας ομαδικά, με καλό σχεδιασμό και συστηματική εργασία, πετύχαμε διψήφια ανάπτυξη τόσο των εσόδων μας, όσο και των λειτουργικών και καθαρών κερδών, ενώ βελτιώσαμε και τα περιθώρια κέρδους. Παράλληλα, το 2016 πετύχαμε σημαντική βελτίωση της δανειακής θέσης, επιστρέψαμε μετοχικό κεφάλαιο στους μετόχους μας και αυξήσαμε τις θέσεις εργασίας.

Μέσω των ακόλουθων δράσεων και επιτευγμάτων κατά το 2016, ο Όμιλος πέτυχε τους στόχους και τις προτεραιότητες που είχε θέσει:

- Ολοκλήρωσε και έθεσε σε εφαρμογή το νέο τρόπο Οργάνωσης και Λειτουργίας του, στο πλαίσιο της Εταιρικής Διακυβέρνησης, με στόχο την καλύτερη οργάνωσή του και τη βελτίωση της διαφάνειας σε όλα τα επίπεδα.
- Συνέχισε και επέκτεινε τις δράσεις του σχετικά με την εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και των στελεχών του, παράλληλα με την αποτελεσματική στοχοθεσία τους.
- Περιορίσει τις ζημιές σε ζημιογόνες δραστηριότητες ή διέκοψε τη δραστηριότητα όπου δεν υπήρχαν προοπτικές.
- Πραγματοποίησε σημαντικές νέες επενδύσεις, αποδεικνύοντας έμπρακτα την πίστη και την εμπιστοσύνη μας στις δραστηριότητές μας και στη χώρα μας.
- Προχώρησε στην απόσχιση δραστηριότητας των βασικότερων ακινήτων του, συστήνοντας τη θυγατρική - BRIQ Properties A.E.E.A.Π.

Το 2017 ο Όμιλος Quest εξακολουθεί να υλοποιεί τα επιχειρηματικά του σχέδια με βασική προτεραιότητα τη βιώσιμη ανάπτυξη των δραστηριοτήτων του, στοχεύοντας ταυτόχρονα στην αύξηση των εσόδων, στον έλεγχο του λειτουργικού κόστους, στη διαχείριση - περιορισμό των κινδύνων και στη βελτίωση λειτουργικών ταμειακών ροών.

Οι βασικοί στόχοι και προτεραιότητες του Ομίλου Quest για το 2017 είναι:

- Η διατήρηση και βελτίωση των μεγεθών και της οργανικής κερδοφορίας από τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες
- Η αναστροφή των ζημιών σε κέρδη στις ζημιογόνες δραστηριότητες
- Η επίτευξη μεγαλύτερης ανάπτυξης σε συγκεκριμένες πιο κερδοφόρες περιοχές και στο εξωτερικό
- Η ολοκλήρωση της αυτόνομης εισαγωγής της εταιρείας BriQ Properties A.E.E.A.Π. στο ΧΑ.
- Η ολοκλήρωση των επιχειρησιακών και στρατηγικών πλάνων ανάπτυξης των δραστηριοτήτων του Ομίλου μας.

Πέραν των παραπάνω, στον Όμιλο Quest, διαχρονικά δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα σε ιδιαίτερες δράσεις Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, με επίκεντρο τους ανθρώπους μας, φροντίζοντας την εξέλιξη και ανάπτυξή τους, μέσα από την οποία αναπτύσσεται και ο Όμιλος, ενώ, διαρκή στόχο μας αποτελεί η διατήρηση και ενίσχυση της κοινωνικής συνεισφοράς του Ομίλου μας. Στην Έκθεση αυτή, παρουσιάζουμε τις επιδόσεις και την προσπάθεια βελτίωσής τους για όλα τα ουσιαστικά θέματα Βιώσιμης Ανάπτυξης που αφορούν στο 2016, καθώς και τους βασικούς σχεδιασμούς ανάπτυξης του 2017.

Κύριο μέλημά μας αποτελεί η ανάπτυξη της αξίας του Ομίλου για τους μετόχους μας, η παροχή ασφαλούς και αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος για τους ανθρώπους μας, αλλά και η καθιέρωσή μας ως σταθερή αξία για την κοινωνία σε όλα τα σημαντικά θέματα, με γνώμονα τις Αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Απόστολος Γεωργαντζής  
Διευθύνων Σύμβουλος Quest Συμμετοχών

1

# ΟΜΙΛΟΣ QUEST

36 ΧΡΟΝΙΑ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ - ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



# 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 36ετή 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 και λειτουργώντας με 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 περισσότερους από 1500 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 τεχνολογία και θετικές προοπτικές, η κάθε μία στον τομέα της. Οι δραστηριότητές του Ομίλου, ξεκινώντας από την Ελλάδα εκτείνονται στην αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στην ευρύτερη κεντρική και ΝΑ Ευρώπη. Ειδικότερα, η εταιρεία του Ομίλου Uni Systems διατηρεί υποκαταστήματα και θυγατρικές εταιρείες στο Βέλγιο, στη Ρουμανία και στο Λουξεμβούργο και παρουσιάζει σημαντική δραστηριότητα στο Βέλγιο, τη Φινλανδία, την Κύπρο, το Λουξεμβούργο, τη Ρουμανία, τη Μ. Βρετανία, τη Σουηδία, τη Γερμανία, την Εσθονία, τη Γαλλία και την Ολλανδία. Παράλληλα, ισχυρή εξαγωγική δραστηριότητα παρουσιάζει η iSquare στην Κύπρο, η iStorm διατηρεί κατάστημα λιανικής στην Κύπρο, ενώ η ACS αναπτύσσεται με επιτυχία στην Κύπρο και τα Βαλκάνια. Ο Όμιλος Quest διευρύνει συνεχώς τις δραστηριότητές του σε νέους τομείς, εντάσσοντας στο επιχειρηματικό του σχήμα, εταιρείες που καθορίζουν την αγορά στην οποία δραστηριοποιούνται.

Κατά το 2016, τα σημαντικότερα γεγονότα για τον Όμιλο ήταν τα ακόλουθα:

- Συστάθηκε θυγατρική Ανώνυμη Εταιρεία Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία (Α.Ε.Ε.Α.Π.), με την επωνυμία BriQ Properties Α.Ε.Ε.Α.Π. Η μητρική εταιρεία, καθώς και η θυγατρική εταιρεία Uni Systems προχώρησαν στην εισφορά ακινήτων στη νέα εταιρεία. Η κίνηση αυτή αποσκοπεί αφενός στη βελτιστοποίηση των επενδύσεων και τη διαχείριση της ακίνητης περιουσίας που θα προκύψει από τις ανωτέρω εισφορές ακινήτων, αφετέρου στην ανάδειξη και ενίσχυση της αξίας των ακινήτων αυτών.
- Η κατά 55% θυγατρική εταιρεία «Quest Ενεργειακή Κτηματική Α.Ε.Β.Ε.», με δραστηριότητα στον κλάδο των Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας, προέβη στην πώληση δύο (2) φωτοβολταϊκών Πάρκων, συνολικής ισχύος 17,5 MW, σε συνολικό τίμημα € 25,2 εκατομμύρια.
- Η εταιρεία ACS αποφάσισε να προχωρήσει στην υλοποίηση της Β' φάσης της επένδυσης αναβάθμισης των εγκαταστάσεων της διαλογής στην Αττική σε έκταση συνολικής επιφάνειας 26,6 στρεμμάτων που είχε αποκτήσει το 2015. Η Β' φάση αφορά κυρίως στη δημιουργία ενός σύγχρονου κέντρου διαλογής με πολύ υψηλότερη χωρητικότητα και δυνατότητες διαλογής και εκτιμάται ότι θα έχει ολοκληρωθεί κατά το 2019.
- Η εταιρεία iStorm, που αναπτύσσει την αλυσίδα καταστημάτων λιανικής αποκλειστικά για προϊόντα Apple - Apple Premium Reseller / APR- επεκτάθηκε στην Κύπρο, δημιουργώντας το πρώτο και μοναδικό κατάστημα APR στη Λευκωσία.

## Το Όραμά μας

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

## Η Αποστολή μας

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

Η αποστολή μας επιτυγχάνεται μέσω:

- 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 ταλέντου
- Εφαρμογής βέλτιστων Τεχνοκρατικών και Αξιοκρατικών Πρακτικών
- Παροχής κινήτρων στους εργαζόμενους και επιβράβευσής τους για καλά επιτεύγματα
- Προσίληψης σε ισχυρό αξιακό σύστημα

## 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

#### Έθος και ακεραιότητα

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



### QUEST it together

#### Ομαδικότητα

Η συνέργεια μεταξύ συναδέλφων, ομάδων, τμημάτων και εταιρειών, με στόχο τη διάχυση της γνώσης και της πληροφορίας και της παραγωγής 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.

## Εταιρική Διακυβέρνηση

Η Εταιρική Διακυβέρνηση της Quest Συμμετοχών και του Ομίλου Quest συνολικά, είναι σύμφωνη με την ελληνική νομοθεσία και διέπεται από ένα αυστηρό πλαίσιο κανόνων. Ενισχύει την τήρηση της διαφάνειας και την υπεύθυνη λειτουργία του Ομίλου, με στόχο τη βιωσιμότητα των εταιρειών του και τη διασφάλιση των συμφερόντων των Μετόχων και των Ενδιαφερομένων Μερών.

Η Quest Συμμετοχών, χαράσσει το πλαίσιο της στρατηγικής, στο οποίο θα κινηθούν οι εταιρείες και αναπτύσσει τις γενικές κατευθύνσεις, τις Πολιτικές και τις Αρχές που διέπουν τη λειτουργία όλων των θυγατρικών εταιρειών. Η εταιρεία είναι

δομημένη με τρόπο που διευκολύνει τη λήψη και την υλοποίηση αποφάσεων στο πλαίσιο της εφαρμογής της στρατηγικής του Ομίλου Quest και των Πολιτικών.

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

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

Η Quest Συμμετοχών συμμορφώνεται με τις ειδικές πρακτικές για εισηγμένες εταιρείες που προβλέπει ο Ελληνικός Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ). Παράλληλα, τηρεί Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του νόμου, όπως επίσης και ειδικό Κανονισμό Εσωτερικού Ελέγχου. Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να ανατρέξετε στο [www.quest.gr](http://www.quest.gr) στην ενότητα Εταιρικής Διακυβέρνησης, καθώς και στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση 2016.

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

### Διοικητικό Συμβούλιο Quest Συμμετοχών 31/12/2016

#### Εκτελεστικά Μέλη

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

#### Ανεξάρτητα Μη Εκτελεστικά Μέλη

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

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Quest Συμμετοχών υποστηρίζεται στο έργο του από μια σειρά επιτροπών, 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:



Στην Επιτροπή Ελέγχου αναφέρεται η Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου.

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

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

Οι Ομιλικές Πολιτικές εκφράζουν τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές του Διοικητικού Συμβουλίου του Ομίλου, που ισχύουν για όλες τις θυγατρικές εταιρείες και το σύνολο των εργαζομένων και συνεργατών του Ομίλου και διέπουν όλο το φάσμα της λειτουργίας τους. Διασφαλίζουν τη συμμόρφωση

του Ομίλου με το θεσμικό πλαίσιο, την ενσωμάτωση κατάλληλων καλών πρακτικών στη λειτουργία του και την εσωτερική ομοιογένεια. Οι Πρότυπες Διαδικασίες, αποτελούν κείμενα που περιγράφουν τον ακριβή τρόπο εφαρμογής των κατευθυντήριων γραμμών που, μέσω των Πολιτικών παρέχει το Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου στις θυγατρικές εταιρείες.

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

Οι Ομιλικές Πολιτικές και οι Πρότυπες Διαδικασίες, οι οποίες ίσχυαν κατά το 2016 για το σύνολο των εταιρειών του Ομίλου, είναι οι εξής:

- |                                      |                                        |
|--------------------------------------|----------------------------------------|
| 1. Εταιρικής Διακυβέρνησης           | 11. Φυσικής Ασφάλειας                  |
| 2. Ηθικής Δεοντολογίας               | 12. Ασφάλειας Πληροφοριών              |
| 3. Αντιμετώπισης Απάτης              | 13. Ποιότητας                          |
| 4. Ενδοομιλικών Συναλλαγών           | 14. Πληρωμών Προμηθευτών               |
| 5. Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης      | 15. Εταιρικής Επικοινωνίας             |
| 6. Περιβαλλοντικής Διαχείρισης       | 16. Εργασιακών Σχέσεων                 |
| 7. Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων            | 17. Προσλήψεων Προσωπικού              |
| 8. Υγιεινής και Ασφάλειας Προσωπικού | 18. Εκπαίδευσης - Ανάπτυξης Προσωπικού |
| 9. Ανάπτυξης και Επενδύσεων          | 19. Διαχείρισης Απόδοσης Προσωπικού    |
| 10. Εισπραξιών                       | 20. Αμοιβών - Παροχών Προσωπικού       |

Εντός του 2017 και του 2018 πρόκειται να ολοκληρωθεί το σύνολο των 27 Πολιτικών του Ομίλου και οι αντίστοιχες Πρότυπες Διαδικασίες. Οι νέες Πολιτικές είναι οι:

- |                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| 1. Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνων | 5. Πολιτική Ψηφιακής Ανάπτυξης |
| 2. Πολιτική Συνεργιών            | 6. Πολιτική Προμηθειών         |
| 3. Πολιτική Διαχείρισης Ταλέντων | 7. Πολιτική Καινοτομίας        |
| 4. Πολιτική Διαδοχής             |                                |

## Διεθνείς Πρωτοβουλίες και Συμμετοχές σε Φορείς



Η Quest Συμμετοχών ασπάζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα, την Εργασία, το Περιβάλλον και την Καταπολέμηση της Διαφθοράς. 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, παρακολούθησης και αξιολόγηση. Η συμμετοχή στο επιχειρηματικό και αναπτυξιακό γίνεσθαι της χώρας, έχει στρατηγική σημασία για τον Όμιλο Quest. Στελέχη της Quest Συμμετοχών και των θυγατρικών της εταιρειών, συμμετέχουν ενεργά σε Εθνικούς Οργανισμούς και Φορείς που εκφράζουν απόψεις και επηρεάζουν τους θεσμούς για τη διαμόρφωση ενός πλαισίου σύγχρονου και βιώσιμου επιχειρείν.

## Φορείς και ενώσεις που συμμετέχει ο Όμιλος

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

# Σταθμοί στην Ιστορία του Ομίλου Quest

1981 Ίδρυση της Info-Quest ταυτόχρονα με την εμφάνιση των πρώτων Προσωπικών Υπολογιστών στη Διεθνή Αγορά

1982	1983	1987	1992	1993	1995	1996
<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>						
<p>Info-Quest: Ο πρώτος Super Micro υπολογιστής στην Ελλάδα, Hawk 32 της Momentum με λειτουργικό Unix</p> <p>Εισαγωγή των πρώτων εξαρτημάτων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών με αντιπροσώπευση των Οίκων και διάθεσή τους στην αγορά Πληροφορικής</p>	<p>Info-Quest: Tulip PC, από τους πρώτους Προσωπικούς Υπολογιστές με λειτουργικό Microsoft DOS και επεξεργαστή Intel</p> <p>Info-Quest: Εισαγωγή των πρώτων dot matrix εκτυπωτών της Star Micronics</p>		<p>Info-Quest: Quest PC, η πρώτη οργανωμένη γραμμή παραγωγής Η/Υ στην Ελλάδα με διεθνείς προδιαγραφές</p>	<p>Q-Phone: Ανάπτυξη Υπηρεσιών Κινητής Τηλεφωνίας σαν Service Provider</p> <p>Info-Quest: Ανάπτυξη Επιχειρηματικών Εφαρμογών CRM για την Κινητή Τηλεφωνία</p>	<p>Hellas on Line: Ανάπτυξη Ιδιωτικού Δικτύου και Υπηρεσιών Internet</p>	<p>Info-Quest: Η πρώτη ελληνική εταιρεία Πληροφορικής που πιστοποιήθηκε με ISO 9001, για Διαχείριση Παραγγελιών, Παραγωγή και Τεχνική Υποστήριξη</p>

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

1997	1998	1999	2000	2001	2002	
<b>Τεχνολογία</b>						
			<p>Ανάπτυξη Υπηρεσιών B2B και B2C</p> <p>Απελευθέρωση των Τηλεπικοινωνιών</p>		<p>Έναρξη Υπηρεσιών Σταθερής Τηλεφωνίας από Ιδιώτες Παρόχους</p>	<p>Τεχνολογίες Virtualization Ασύρματης Πρόσβασης και Επικοινωνίας</p>

<b>Καινοτομία</b>						
<p>Decision: Ανάπτυξη Επιχειρηματικών Εφαρμογών</p>		<p>Info-Quest: Ολοκλήρωση Εφαρμογών για το Κεντρικό Σύστημα του Χρηματιστηρίου Αθηνών και την πλήρη λειτουργία του Χρηματιστηρίου Παραγωγών</p>	<p>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)</p> <p>Decision: Ανάπτυξη πρωτοποριακών Επιχειρηματικών Εφαρμογών Web enable CRM/HR</p>		<p>Q Telecom: Ανάπτυξη του πρώτου Ιδιωτικού Δικτύου Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας</p>	<p>Info-Quest: Παροχή στην Ελληνική αγορά νέων πρωτοποριακών τεχνολογιών απομακρυσμένης πρόσβασης στις Επιχειρηματικές εφαρμογές (Application Delivery)</p>

<b>Επιχειρηματικότητα</b>						
<p>Εξαγορά της Decision AE, Software Applications</p>	<p>Εισαγωγή της Info-Quest AEBE στο ΧΑ</p> <p>Εξαγορά της ACS του ηγέτη της αγοράς των Ταχυμεταφορών</p>			<p>Ίδρυση της Q Telecom, της 4ης εταιρείας κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα</p>		



2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Τεχνολογία</b>					
	Σηματοδότηση της ανάπτυξης του Ηλεκτρονικού Εμπορίου	Η Apple παρουσιάζει το iPhone, το πρώτο Smartphone της αγοράς με συνδυασμό υπηρεσιών ομίλιας 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 σύνδεση 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 πρωτοτύπων 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

<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 άλλη 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

2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Τεχνολογία</b>					
	Ανάπτυξη Υποδομών Cloud στην Ελληνική Αγορά	Απελευθέρωση των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών	Digital Disruption Τεχνολογίες & Εφαρμογές	Το AppleWatch σηματοδοτεί τις εφαρμογές Internet of Things	Σηματοδοτείται η ανάγκη του ψηφιακού μετασχηματισμού

<b>Καινοτομία</b>					
ACS: Web Business Tools, ανάπτυξη καινοτόμων εργαλείων web διασύνδεσης των πελατών με την ηλεκτρονική πλατφόρμα της ACS  Info Quest Technologies: Ανάπτυξη ευρείας γκάμας προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας υπό την επωνυμία Bitmore	Info Quest Technologies: Υπηρεσίες Προσθήμενης Αξίας στη διανομή προϊόντων  Uni Systems: Uni Cloud, Έναρξη παροχής Υπηρεσιών Cloud IaaS, PaaS και SaaS	ACS: Παροχή νέας υπηρεσίας αναβαθμισμένου Ταχυδρομείου ACS-ABP  Info Quest Technologies: Q Cloud, ανάπτυξη πρωτοποριακών Υποδομών για την παροχή υπηρεσιών Cloud στην αγορά		Cardlink: Ανάπτυξη υπηρεσιών e-payment  ACS: Ανάπτυξη δικτύου Smart Points	Info Quest Technologies: Cloud Εφαρμογές  Uni Systems: Ανάπτυξη πρωτοποριακών εφαρμογών DevOps  ACS: Ανάπτυξη Εφαρμογών Business Tools

<b>Επιχειρηματικότητα</b>					
Quest Συμμετοχών ΑΕ: Μετατροπή σε εταιρεία συμμετοχών και μεταβίβαση των δραστηριοτήτων Πληροφορικής στην Info Quest Technologies		Ίδρυση Uni Systems Turkey  Ίδρυση της IQbility, θερμοκοιτίδα Νέων Καινοτόμων Επιχειρήσεων  iStorm: Γίνεται η μεγαλύτερη αλυσίδα APR καταστημάτων στην Ελλάδα, με 5 καταστήματα	Απόκτηση του 20% της Impact, με δραστηριότητα στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση	Εξαγορά της εταιρείας Cardlink, με δραστηριότητα στις ηλεκτρονικές αγορές  Αγορά ακινήτου ACS  Απόφαση για ίδρυση Ανώνυμης Εταιρείας Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία (Α.Ε.Ε.Α.Π.)  Ανάληψη διάθεσης iPhone από την iSquare, για την Ελλάδα και την Κύπρο	Σημαντική επέκταση της Uni Systems στο εξωτερικό  iStorm επέκταση στην Κύπρο  Info Quest Technologies: Διεύρυνση συνεργασιών στον τομέα του Mobility & IoT  Καθιέρωση Uni Systems στην Ευρωπαϊκή Αγορά  Ίδρυση BriQ Properties Α.Ε.Ε.Α.Π.

## Θυγατρικές Εταιρείες του Ομίλου Quest



### Info Quest Technologies, Προϊόντα και Υπηρεσίες Πληροφορικής

Η Info Quest Technologies, ιδρύθηκε το 1981 και δραστηριοποιείται στη διάθεση προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, αποτελώντας για περισσότερα από 36 χρόνια τη μεγαλύτερη πύλη διάχυσης των νέων τεχνολογιών ICT στην Ελληνική αγορά. Όντας μοναδικά εστιασμένη στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, με στόχο τη δημιουργία αξίας, ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και επιχειρηματικής επιτυχίας για κάθε πελάτη της, η εταιρεία παρακολουθεί στενά τις διεθνείς τάσεις, τις εξελίξεις στην αγορά τεχνολογίας, αλλά και τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής αγοράς 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 στρατηγικά με περισσότερους από 100 κορυφαίους διεθνείς οίκους τεχνολογίας, μεταξύ αυτών τους IBM, HP, Apple, Dell, Lenovo, Microsoft, Intel, Cisco, Symantec και Unify και έχει επενδύσει συστηματικά στην παροχή λύσεων και υπηρεσιών cloud, έχοντας δημιουργήσει το οικοσύστημα [www.QuestionCloud.com](http://www.QuestionCloud.com), με στόχο να συμβάλει στην πιο άμεση και αποτελεσματική αφομοίωση των cloud υπηρεσιών

σε όλο το εύρος της αγοράς. Παράλληλα διαθέτει και μια ευρεία γκάμα προϊόντων τεχνολογίας ιδιωτικής ετικέτας, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές Quest και τη σειρά προϊόντων Bitmore.

Πρόσφατα η εταιρεία ξεκίνησε τη διάθεση της καινοτόμου cloud εφαρμογής εμπορικής διαχείρισης Q-Zone, παρέχοντας στις ελληνικές επιχειρήσεις και καταναλωτές πρόσβαση σε όλο το φάσμα των εξελιγμένων προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών, που απαιτεί η σημερινή εποχή του έντονου ψηφιακού μετασχηματισμού. Η εταιρεία διαθέτει ένα εκτεταμένο δίκτυο μεταπωλητών και λειτουργεί, επίσης, ως εξουσιοδοτημένο επισκευαστικό κέντρο των μεγαλύτερων κατασκευαστών, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες υποστήριξης των προϊόντων τους. Το 2016, η Info Quest Technologies, αναγνωρίζοντας τις σημαντικές εξελίξεις στην αγορά στον τομέα του mobility και των έξυπνων - διασυνδεδεμένων συσκευών, ξεκίνησε συνεργασία με τη Xiaomi, έναν από τους μεγαλύτερους και πλέον καινοτόμους κατασκευαστές στους τομείς του mobility & Internet of Things.

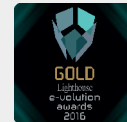
Η Info Quest Technologies αποτελεί μία από τις κυριότερες πύλες εισόδου νέων προϊόντων και τεχνολογιών στην ελληνική αγορά. Πιο συγκεκριμένα, κατά το 2016 στο πλαίσιο της δραστηριότητας της εταιρείας διακινήθηκαν περισσότερα από 20.000 διαφορετικά υλικά, από 257 διαφορετικούς κατασκευαστές / οίκους, σε 248 υποκατηγορίες υλικών. Περισσότερες πληροφορίες στο [www.infoquest.gr](http://www.infoquest.gr)

#### 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

Η Info Quest Technologies, κατά το 2016, απέσπασε τέσσερις σημαντικές διακρίσεις, που υποδηλώνουν την προσηλωσή της στην καινοτομία και τη συνεχή βελτίωση.

- **Cisco Distributor Partner of the Year 2016** για την περιοχή του South EMEAR
- **Boussias Communications** και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ELTRUN, του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Lighthouse E-volution Awards - Εφαρμογή B-B Ηλεκτρονικού Εμπορίου & Ηλεκτρονικού Επιχειρείν - Πρόταση [www.Questionline.gr](http://www.Questionline.gr), QoL App & [www.QuestionCloud.com](http://www.QuestionCloud.com): Ολοκληρωμένη e-shopping εμπειρία προϊόντων και Cloud υπηρεσιών για τους μεταπωλητές της Info Quest Technologies» - Χρυσό βραβείο
- **Boussias Communications** και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών Business IT Excellence Awards, Διανομέας Προστιθέμενης Αξίας - Πρόταση «Info Quest Technologies: Αξιοπίστος Σύμβουλος σε θέματα Υποδομών και Λειτουργικού Επιχειρησιακού Επιπέδου» - Χρυσό βραβείο
- **IT Europa - European IT & Software Excellence Awards, Distributor of the year**, Πρόταση μέσω της εταιρείας Precicom για το B2B portal Quest On Line - Finalist



## uni.systems

### Uni Systems, Ολοκληρωμένες Λύσεις Πληροφορικής

Η Uni Systems είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες σχεδιασμού, υλοποίησης και υποστήριξης Ολοκληρωμένων Λύσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Ελλάδα, με όραμα να εξελιχθεί σε μια εκ των πλέον ισχυρών εταιρειών πληροφορικής στην Ευρώπη.

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, αλλάζουν την καθημερινότητα, ενισχύουν τη δυναμική των πελατών της και δημιουργούν ανταγωνιστικά

πλεονεκτήματα. Για την επίτευξη του στόχου αυτού η Uni Systems συνάπτει στρατηγικές συνεργασίες με τους κορυφαίους, στον τομέα τους, οίκους υψηλής τεχνολογίας. Διατηρεί μακροχρόνιες συνεργασίες με κορυφαίους οίκους του εξωτερικού, αναζητά διαρκώς νέες συνεργασίες και καινοτόμες λύσεις εντός και εκτός συνόρων, ενώ παράλληλα αναπτύσσει εσωτερικά λογισμικό και ολοκληρωμένες λύσεις προκειμένου να καλύψει στοχευμένα ανάγκες των πελατών της μέσω custom-made υλοποιήσεων. Οι εγκεκριμένοι προμηθευτές της εταιρείας φθάνουν τους 600, ενώ οι εξωτερικοί συνεργάτες του τεχνικού τμήματος 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 2016 διακινήθηκαν 4.500 κωδικοί προϊόντων, ωστόσο μεγάλη έμφαση δίνεται στην παροχή υπηρεσιών

προστιθέμενης αξίας -σχεδόν το 80% του τζίρου της Εταιρείας προέρχεται από παροχή υπηρεσιών- το χαρτοφυλάκιο των οποίων περιλαμβάνει συμβουλευτικές υπηρεσίες, αξιολόγησης και ολοκλήρωσης συστημάτων, ανάπτυξης software, διαχείριση

έργου και υπηρεσιών, υπηρεσίες cloud, υπηρεσίες DevOps, infrastructure και managed services, υπηρεσίες υποστήριξης και διαχείρισης ποιότητας.

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.unisystems.com](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 περισσότερα από 150.000 εγκατεστημένα τερματικά (στοιχεία Δεκέμβριος 2016), εξυπηρετώντας με ασφάλεια και ταχύτητα επιχειρήσεις και καταναλωτές στην πραγματοποίηση των καθημερινών τους συναλλαγών. Η εταιρεία προσφέρει φυσικά POS τερματικά σε επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, καλύπτοντας όλες

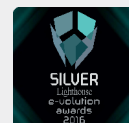
τις ανάγκες τους για πληρωμές τόσο εντός καταστήματος όσο και εν κινήσει, καθώς και τερματικά για εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου.

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)

Κατά το 2016 η Cardlink απέσπασε μία σημαντική διάκριση

- **Boussias Communications** και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ELTRUN, του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Lighthouse E-volution Awards - Κινητό Ηλεκτρονικό Επιχειρείν - Ασημένιο βραβείο.



## YOU.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). Έχοντας σταθερό στόχο 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 και, το you.gr διαθέτει σήμερα στα «ηλεκτρονικά του ράφια» περισσότερα από 15.000 προϊόντα τεχνολογίας, προϊόντα καθημερινής φροντίδας, οικιακής χρήσης, hobby, DIY αλλά και βρεφικής φροντίδας, ενώ επεκτείνεται συνεχώς σε νέες κατηγορίες προϊόντων.

Για την καλύτερη δυνατή διευκόλυνση των πελατών του ηλεκτρονικού καταστήματος, η εταιρεία επενδύει συνεχώς σε

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

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 Reevoo, το 98% 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. Για το σκοπό αυτό, δημιουργεί με κατάλληλες επενδύσεις ένα εκτεταμένο δίκτυο πωλήσεων με πλήρη γεωγραφική κάλυψη και αναπτύσσει ένα πρωτοποριακό δίκτυο καταστημάτων αποκλειστικά για προϊόντα Apple

στα πρότυπα των Apple Premium Reseller. Στα προϊόντα Apple συγκαταλέγονται τα άκρως δημοφιλή iPhone, iPad, Mac, Apple Watch, Apple TV, iPod, Beats, καθώς και αξεσουάρ και περιφερειακά. Συνολικά ετησίως από την εταιρεία διακινούνται περίπου 1.300 διαφορετικοί κωδικοί.

Η εταιρεία εστιάζει ιδιαίτερα 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» με τη βοήθεια του iPad μια σύγχρονη και μοναδική εμπειρία. Περισσότερες πληροφορίες στο [www.iSquare.gr](http://www.iSquare.gr)

Κατά το 2016, η iSquare απέσπασε σημαντικές διακρίσεις:

- **Boussias Communications** και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών Business IT Excellence Awards - Ενέργειες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης - Πρόταση «Ψηφιοποίηση Σχολικών Βιβλίων: Το πρώτο βήμα για τη Βιωματική Διδασκαλία μέσα από το Οικοσύστημα της Apple» - Ασημένιο βραβείο
- **International MBA του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και Κέντρο Αειφορίας** (Centre for Sustainability and Excellence - CSE, 1st Annual Sustainability Summit - Διάκριση για τη δράση «Ψηφιοποίηση Σχολικών Βιβλίων»
- **RSM- European Business Awards - Entrepreneur of the year** - Εθνικός Πρωταθλητής (National Champion)



## iStorm, Αλυσίδα καταστημάτων Apple Premium Reseller

Η εταιρεία iStorm δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη και λειτουργία προτύπων καταστημάτων αποκλειστικά για προϊόντα Apple στην Ελλάδα και την Κύπρο, αποτελεί τον μοναδικό Apple Premium Reseller-APR 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 προσωπικό με εξειδικευμένη γνώση.

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 εκπτώσεις, 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. Κατά το 2016 η Quest Ενεργειακή προέβη στην πώληση δύο (2) φωτοβολταϊκών Πάρκων, συνολικής ισχύος 17,5 MW. Η εταιρεία έχει (Δεκέμβριος 2016) στη διάθεσή της τρία (3) φωτοβολταϊκά πάρκα συνολικής ισχύος 0,7MW και προετοιμάζει τα επόμενα βήματα και επενδύσεις της.



## ACS, Ταχυμεταφορές & 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 πιστοποίηση ISO 9001 & 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. Επιπλέον, συνεργάζεται με διεθνούς εμβέλειας δίκτυα ταχυμεταφορών και μεταφορών για τη διεκπεραίωση αποστολών, τόσο εντός Ελλάδας ως αντιπρόσωπος, όσο και στο εξωτερικό. Με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση της πελατειακής της βάσης, η ACS έχει αναπτύξει την αρτιότερη οργάνωση και τεχνογνωσία στο χώρο της, με τις πιο σύγχρονες υποδομές σε μηχανογραφικό εξοπλισμό και αυτόματα συστήματα

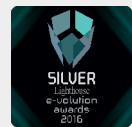
διαλογής/παρακολούθησης των αποστολών. Η εταιρεία επενδύει συνεχώς σε υποδομές και στον σχεδιασμό νέων πρωτοποριακών υπηρεσιών και προϊόντων, τόσο για την αγορά Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς (Courier), όσο και για την αγορά των Υπηρεσιών Απλού Ταχυδρομείου (Post), με στόχο να καλύπτει ολοκληρωμένα τις καθημερινές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

Ενδεικτικά αναφέροντας, στην αγορά Ταχυμεταφορών η ACS παρέχει πλήθος διαφορετικών υπηρεσιών Courier Εσωτερικού και Εξωτερικού, απευθυνόμενη σε όλη την αγορά, ενώ στην αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών παρέχει υπηρεσίες Αναβαθμισμένου Απλού Ταχυδρομείου προς μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Στην αγορά Υπηρεσιών Ταχυμεταφοράς, στο πλαίσιο των ολοκληρωμένων υπηρεσιών που προσφέρει, συμπεριλαμβάνεται η προμήθεια ειδικών τυποποιημένων συσκευασιών για έγγραφα και δέματα, καθώς και φιάλες για μεταφορά υγρών (κρασί, λάδι, κ.α.). Επίσης παρέχει και πρόσθετες υπηρεσίες, για την εξόφληση λογαριασμών υπηρεσιών τρίτων και την αποστολή εμβασμάτων από τα καταστήματά της.

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

Για τις καινοτόμες υπηρεσίες της και την αποτελεσματική λειτουργία της, η ACS κατά το 2016 έλαβε πολύ σημαντικές διακρίσεις:

- **Ένωση Εταιριών Διαφήμισης και Επικοινωνίας Ελλάδος (ΕΔΕΕ) Ermis Awards 2016**  
- Ermis Ad / Ραδιοφωνικά Μηνύματα / Υπηρεσίες - Χάλκινο Βραβείο
- **Boussias Communications** και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ELTRUN, του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Lighthouse E-volution Awards - Εφαρμογές Κινητού (Apps) - Ασημένιο βραβείο
- **Boussias Communications** και Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ELTRUN, του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Lighthouse E-volution Awards - Υπηρεσίες Μεταφορών & Διανομής - Ασημένιο βραβείο
- **Smartpress, e-BIZZ Awards 2016** - e-BIZZ Awards 2016 - «Logistic Solution of the Year»
- **Boussias Communications** και Marketing Week, Responsible Business Awards - Ανταπόκριση σε Έκτακτη Ανάγκη - Πρόταση «Δράσεις ACS για την υποστήριξη προσφύγων και ευπαθών κοινωνικών ομάδων» - Χρυσό βραβείο
- **Supply Chain Institute** και **Boussias Communications**, Transport & Logistics Awards - Μικροδιανομές και Ταχυμεταφορές - Πρόταση «Αυτόματα Σημεία Παράδοσης και Παραλαβής Αποστολών "ACS Smart Point"» - Χρυσό Βραβείο



## 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 σκοπό την απόκτηση και διαχείριση ακίνητης περιουσίας και τη διενέργεια επενδύσεων, όπως αυτές προβλέπονται στο άρθρο 22 του νόμου 2778/1999. Η εταιρεία ιδρύθηκε το 2016 ως 100% θυγατρική της Quest Συμμετοχών και έχει στην κυριότητα, νομή και κατοχή της

επτά (7) ακίνητα, ως ειδική διάδοχος των ανώνυμων εταιρειών Quest Συμμετοχών ΑΕ και Uni Systems ΑΕ οι οποίες εισέφεραν τα εν λόγω ακίνητά τους κατά τη σύσταση της εταιρείας. Εντός του 2017 αναμένεται η απόσχιση της εταιρείας και η εισαγωγή των μετοχών της στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Περισσότερες πληροφορίες στο [www.briqproperties.gr](http://www.briqproperties.gr)



## Διακρίσεις Quest Holdings / Ομίλου Quest

Κατά το 2016 η Quest Holdings, μητρική εταιρεία του Ομίλου, απέσπασε τις παρακάτω διακρίσεις:

- **Ethos Events** και **περιοδικό ΧΡΗΜΑ**, Επιχειρηματικά βραβεία Χρήμα, Καλύτερη εταιρεία MID-SMALL CAP - 2ο Βραβείο
- **Boussias Communications** και **Marketing Week**, Responsible Business Awards - Μακροπρόθεσμη Επένδυση Τοπικής / Περιφερειακής Εμβέλειας - Πρόταση «Βασικές δράσεις Ομίλου Quest για την Εκπαίδευση» - Χάλκινο βραβείο
- **Boussias Communications** και **Marketing Week**, Responsible Business Awards - Μακροπρόθεσμη Επένδυση Εθνικής Εμβέλειας - Πρόταση «Ο Όμιλος Quest στηρίζει τη νεοφυή επιχειρηματικότητα με το εκκολαπτήριο της IQbility» - Χρυσό βραβείο



## 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:

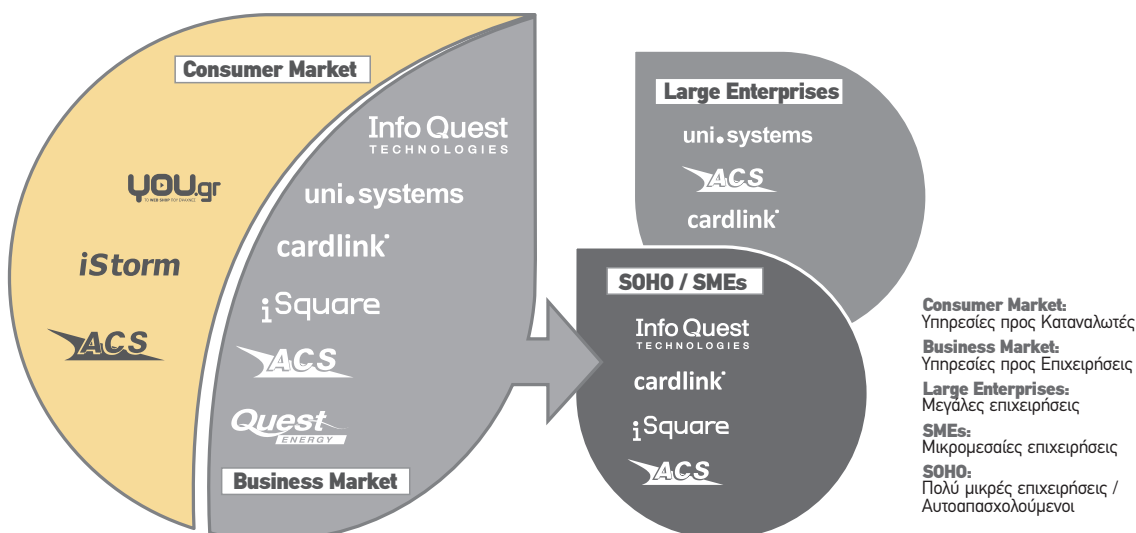
Η Info Quest Technologies, προμηθεύει όλο το εύρος της αγοράς με προϊόντα και υπηρεσίες Πληροφορικής, απευθείας σε επιλεγμένες επιχειρήσεις και μέσω δικτύου μεταπωλητών, που απευθύνεται σε καταναλωτές, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τοπικές αγορές.

Η Uni Systems, προσφέρει λύσεις και υπηρεσίες κυρίως σε μεγάλες επιχειρήσεις του τραπεζικού, ιδιωτικού και δημόσιου τομέα 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, απευθύνεται σε ιδιώτες και επιχειρήσεις κάθε μεγέθους στις υπηρεσίες Ταχυμεταφορών, ενώ στις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες απευθύνεται σε επιχειρήσεις.

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



## Υπεύθυνες Προμήθειες

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

Οι εταιρείες του Ομίλου, με δεδομένη την ηγετική θέση που κατέχουν στην αγορά και τη συνεχή στόχευση στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στην αιχμή της τεχνολογίας, επιλέγουν καταξιωμένους προμηθευτές προϊόντων, με καλή φήμη παγκοσμίως και ισχυρή προσήλωση στις καλές εργασιακές πρακτικές, τόσο των εταιρειών, όσο και των προμηθευτών τους. Ενδεικτικά αναφέροντας στους μεγαλύτερους προμηθευτές του Ομίλου συγκαταλέγονται οι εταιρείες Microsoft, Apple, HP, IBM, DellEmc, Cisco, Oracle. Οι προμηθευτές υπηρεσιών επιλέγονται επίσης και με το κριτήριο της καλής φήμης και της καταξίωσής τους στην αντίστοιχη αγορά.

Για την καλύτερη διασφάλιση των εταιρειών του Ομίλου,

έχουν δημιουργηθεί Πολιτικές που προσδιορίζουν τη σχέση των εταιρειών με τους προμηθευτές και συνεργάτες τους, καθώς και Διαδικασίες για την επιλογή και την ετήσια αξιολόγηση προμηθευτών και συνεργατών, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008. Οι Διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν κριτήρια ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και φήμης και θέσης του προμηθευτή στην αντίστοιχη αγορά. Η Διαδικασία Αξιολόγησης περιλαμβάνει, επίσης, τρόπους χειρισμού σε περιπτώσεις χαμηλής αξιολόγησης (βελτίωση απόδοσης ή διακοπή συνεργασίας).

Ο Όμιλος αναγνωρίζοντας τη σημασία της υιοθέτησης πολιτικών Βιώσιμης Ανάπτυξης και Υπεύθυνης Επιχειρηματικότητας από τους κύριους προμηθευτές του, το 2016 μελέτησε και εντός του 2017 θα θέσει σε εφαρμογή κριτήρια, κατά την αξιολόγηση των προμηθευτών, που καλύπτουν το 70% του τζίρου, καθώς και για τους κρίσιμους υποστηρικτικούς προμηθευτές, που καλύπτουν κυρίως θέματα ασφάλειας κτιριακών εγκαταστάσεων και υποδομών, καθαριότητας και συντήρησης, σχετικά με τη βιώσιμη ανάπτυξη, τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις εργασιακές πρακτικές, σύμφωνα με τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. (UN Global Compact), ενώ θα προχωρήσει και στην ανάπτυξη Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών.

### Η αξιολόγηση θα περιλαμβάνει:

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

## 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 εταιρειών του Ομίλου υιοθετούν την προσέγγιση Ολικής Ποιότητας. Βασικό εργαλείο στην πορεία προς την Ολική Ποιότητα αποτελεί η Διαχείριση Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές

πρότυπο ISO 9001:2008, που ρυθμίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες Πιστοποίησης Ποιότητας των εταιρειών. Οι εταιρείες του Ομίλου εφαρμόζουν το πρότυπο αυτό και προετοιμάζονται να πιστοποιηθούν εντός του 2017 και 2018 με τη νεότερη έκδοση ISO 9001:2015.

Παράλληλα οι εταιρείες του Ομίλου, 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.



## Δραστηριότητες των εταιρειών του Ομίλου Quest με πιστοποιήσεις

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

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

### • Uni Systems

#### Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2008

- Σχεδιασμός και Παροχή Υπηρεσιών Ολοκλήρωσης Συστημάτων.
- Πωλήσεις και Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Δικτύων.
- Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Υποστήριξη Λογισμικού.
- Παροχή Υπηρεσιών Κέντρων Δεδομένων.
- Παροχή Υπηρεσιών Εκπαίδευσης και επί τω έργω Υποστήριξης.
- Παροχή υπηρεσιών Ψηφιοποίησης, Επεξεργασίας και Τεκμηρίωσης Υλικού.

#### Πιστοποιητικό Ασφαλείας ISO/IEC 27001: 2013

- Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους παροχής Υποδομών, Πλατφόρμας και Λογισμικού ως Υπηρεσία (IaaS - PaaS - SaaS).
- Φιλοξενία Πληροφοριακών και Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων και παροχή υπηρεσιών σε Κέντρο Δεδομένων της εταιρείας.
- Σχεδιασμός, εγκατάσταση, διαχείριση και Υποστήριξη συστημάτων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών.

#### Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2008

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

### • iSquare

#### Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2008

- Εμπορία Προϊόντων Apple, Λογισμικού και Περιφερειακών.

### • ACS

#### Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN ISO 9001: 2008

- Μεταφορά εγγράφων, μικροδεμάτων και δεμάτων εντός 24 και 48 ωρών.
- Μεταφορά εγγράφων υψηλής ασφάλειας.
- Μεταφορά Δειγμάτων Αίματος, άλλων Βιολογικών Ουσιών και ραδιενεργών υλικών.

#### Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης EN 14001: 2004

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



ISO 9001

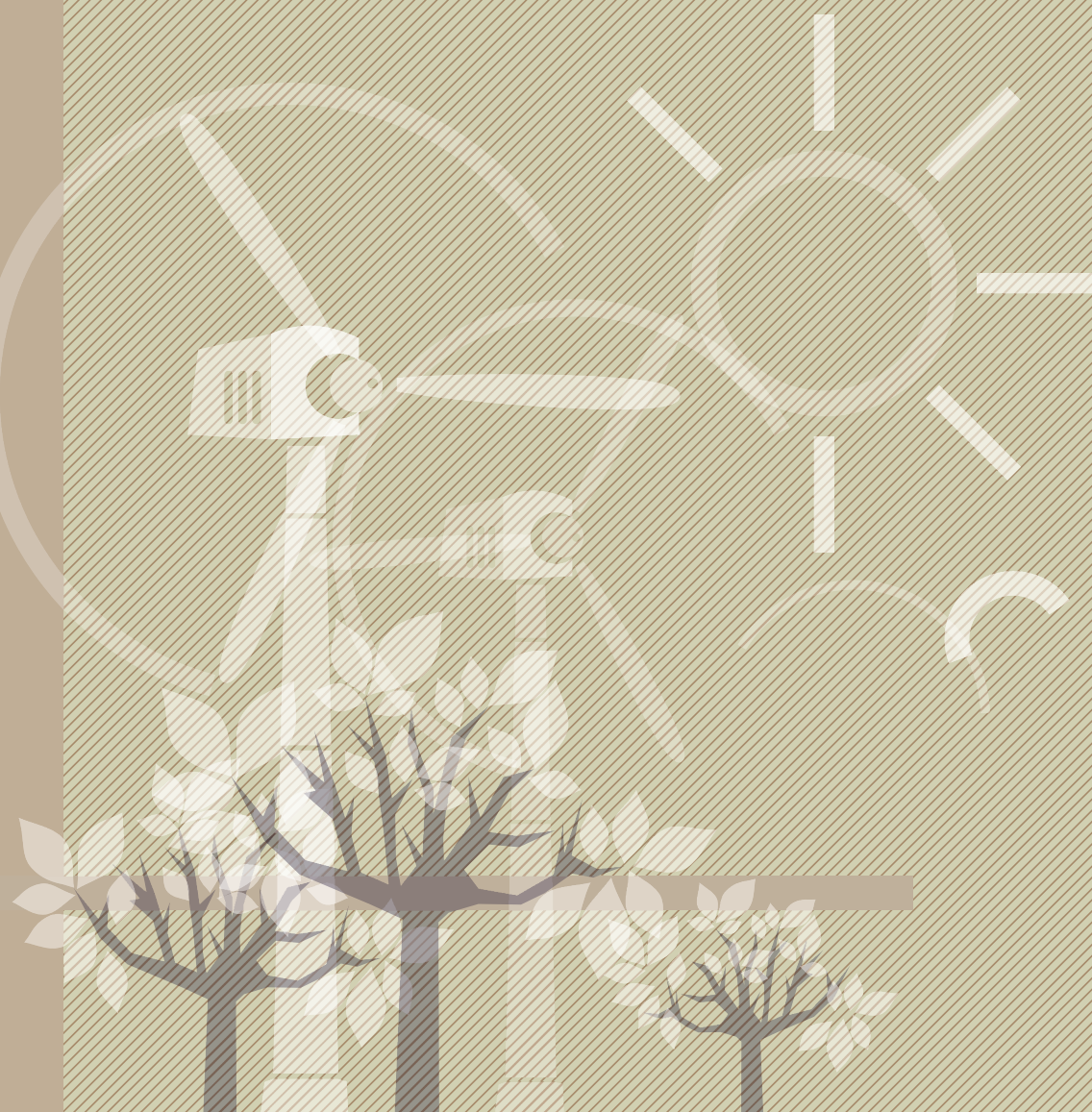


Περιβαλλοντική Διαχείριση

2

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

CONQUEST OF THE FUTURE

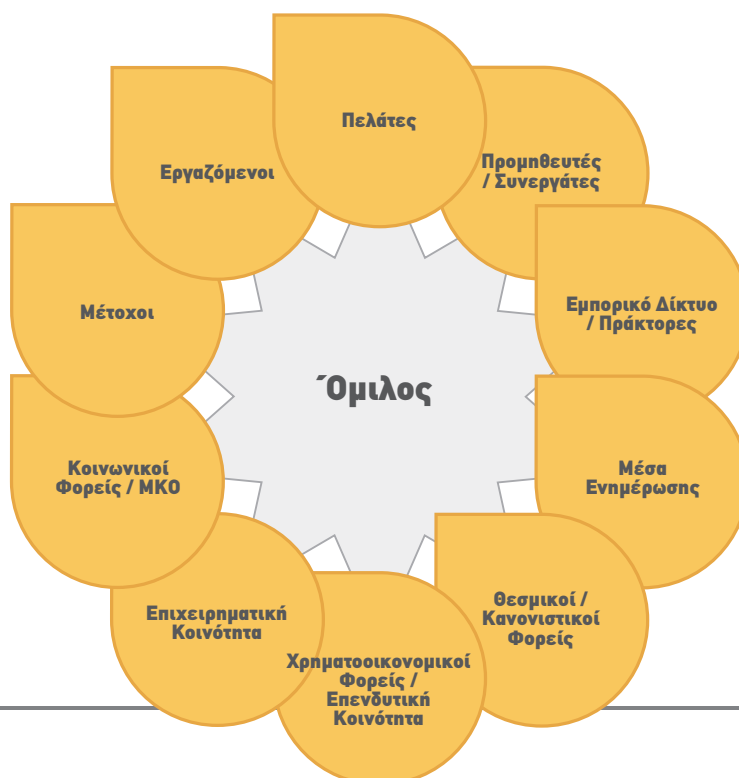


# Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης

## Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη

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

### Ενδιαφερόμενα μέρη Ομίλου Quest



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

### Επίδραση Ομίλου Quest - Ενδιαφερομένων Μερών

Επίδραση των Ενδιαφερομένων Μερών στη λειτουργία του Ομίλου Quest	Επίδραση της λειτουργίας του Ομίλου Quest στα Ενδιαφερόμενα Μέρη			
	Μεγάλη	Μέτρια	Ελάχιστη ή καθόλου	Άγνωστη
<b>Μεγάλη</b>	Κύρια Ενδιαφερόμενα Μέρη		Ενδιαφερόμενα Μέρη υψηλού ρίσκου για τον Όμιλο	
<b>Μέτρια</b>				
<b>Ελάχιστη ή καθόλου</b>	Ενδιαφερόμενα Μέρη που χρειάζονται ειδική μεταχείριση		Ενδιαφερόμενα Μέρη χαμηλής προτεραιότητας	
<b>Άγνωστη</b>				

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

Ανάπτυξης είναι οι Μέτοχοι, οι Εργαζόμενοι, οι Πελάτες, οι 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 & Απολογισμός 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/ντων Συμβούλων - Διεταιρικές συναντήσεις - Here we are - Διαδικτυακός τόπος για το ανθρώπινο δυναμικό - Kygos (ηλεκτρονικό Bulletin Board) - Emails τμήματος ανθρώπινου δυναμικού - Ηλεκτρονικό Πρόγραμμα Εξυπηρέτησης, Ανάπτυξης και Αξιολόγησης Ανθρώπινου Δυναμικού Orion - Ηλεκτρονική διαδικασία υποβολής ιδεών και προτάσεων	Διαρκής  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 εικόνας - 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 τεχνολογίας και την πρωτοπορία, την εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση των πελατών, καταρτισμένους εργαζόμενους, την ασφάλεια των υποδομών και την καλύτερη δυνατή οικονομική επίδοση του Ομίλου. 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

<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.	- Γραφείο Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων - Συνεντεύξεις / εκδηλώσεις για τον Τύπο - Ανακοινώσεις / Δελτία Τύπου / Διαφήμιση - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου και Εταιρειών	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.	- Συμμετοχή σε όργανα Φορέων και Οργανώσεων - Συμμετοχή σε συνέδρια και συνελεύσεις τους - Συμμετοχή σε Δημόσιες Διαβουλεύσεις - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest	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 της κερδοφορίας.	- Τμήμα Εξυπηρέτησης Μετόχων - Ετήσια Γενική Συνέλευση - Ετήσιος Απολογισμός Χρήσης & Απολογισμός Βιώσιμης Ανάπτυξης - Ανακοινώσεις ΧΑ - Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών - Παρουσιάσεις σε Επενδυτικό Κοινό - Σύστημα διαχείρισης Κινδύνων	Ετήσια Διαρκής / Ανά περίπτωση
<b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ</b>	Η επιχειρηματική κοινότητα ζητά συνεργασίες, πρωτοβουλίες για την πρόωθηση κοινών επιδιώξεων, ανταλλαγή τεχνογνωσίας, Τρόπος Απόκρισης: Συμμετοχή σε Επιχειρηματικούς φορείς & επιχειρηματικά fora.	- Διαδικτυακός τόπος Ομίλου Quest και Εταιρειών - Ενεργή συμμετοχή σε Επαγγελματικούς φορείς - Επιτροπές και δράσεις, Συμμετοχή σε Συνέδρια	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.	- Γραφείο Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων	Διαρκής / Ανά περίπτωση

## Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης

Για το 2016, η διαδικασία καθορισμού και ιεράρχησης της Ουσιαστικότητας των αναγνωρισμένων θεμάτων του Ομίλου Quest, πραγματοποιήθηκε σε συμφωνία με τα Νέα Πρότυπα GRI, βασίστηκε στους 17 Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.) και 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 θέματα τα οποία είτε συνδέονται με επιδράσεις των δραστηριοτήτων του Ομίλου και των θυγατρικών του Εταιρειών σε ενδιαφερόμενα μέρη εντός και εκτός του Οργανισμού, είτε έχουν οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη του

Ομίλου αλλά και ευρύτερα, στο πλαίσιο των 17 Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε. Η διαδικασία αυτή βασίστηκε στις GRI Αρχές της Συμμετοχικότητας των Ενδιαφερόμενων Μερών και του Πλαισίου Βιωσιμότητας. Μέσω αυτής της διαδικασίας καταγράφηκαν 24 αναγνωρισμένα θέματα, τα οποία έρχιζαν περαιτέρω ανάλυσης και προσοχής και τα οποία αναφέρονται στον Χάρτη Ουσιαστικότητας που ακολουθεί.

## 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 και θα αποτελέσουν τη βάση

για τη στρατηγική του Ομίλου, σύμφωνα με τις αξιολογήσεις των Κύριων Ενδιαφερόμενων και ως προς τη σημασία των επιδράσεων τους στην εκπλήρωση του οράματος και της στρατηγικής του Ομίλου.

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 10 πρώτα στη λίστα αξιολόγησης και ιεράρχησης, επιλέχθηκαν ως τα Ουσιαστικά Θέματα που θα αναπτυχθούν στον Απολογισμό.

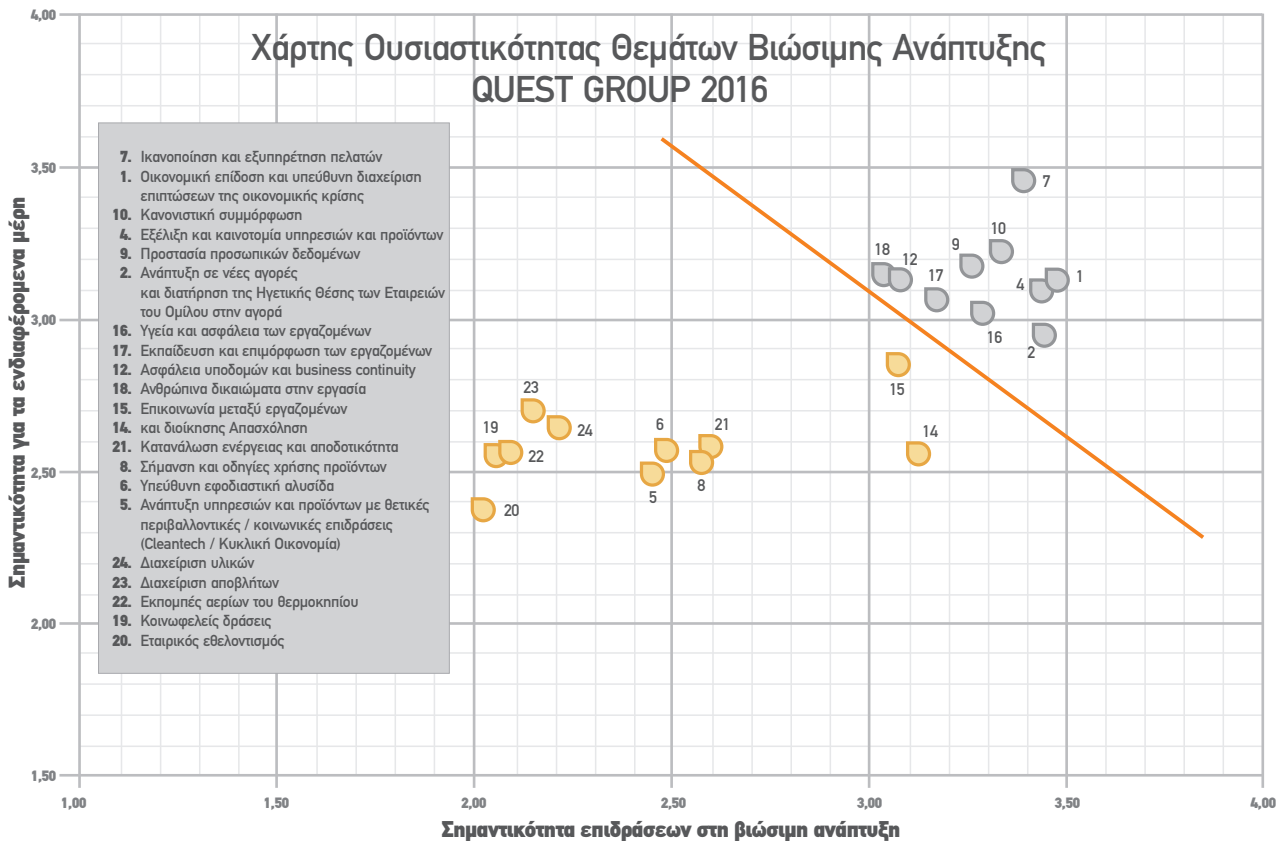
- **Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών**
- **Οικονομική επίδοση και υπεύθυνη διαχείριση των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης**
- **Κανονιστική συμμόρφωση**
- **Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων**
- **Προστασία προσωπικών δεδομένων**
- **Ανάπτυξη σε νέες αγορές και διατήρηση της ηγετικής θέσης των εταιρειών του Ομίλου στην αγορά**
- **Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων**
- **Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων**
- **Ασφάλεια υποδομών και business continuity**
- **Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία**

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, που ακολούθησε, επιλέχθηκαν από τις Διοικήσεις των Εταιρειών και του Ομίλου τα εξής: i) τα ουσιαστικά θέματα «Οικονομική Επίδοση» και «Υπεύθυνη διαχείριση επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης» να παρουσιαστούν μαζί υπό τον τίτλο «Οικονομική επίδοση & Υπεύθυνη διαχείριση επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης», ii) τα θέματα «Ανάπτυξη σε νέες αγορές» και «Διατήρηση της Ηγετικής Θέσης στην Αγορά» να αναπτυχθούν μαζί υπό τον τίτλο «Ανάπτυξη σε νέες αγορές και Διατήρηση της Ηγετικής Θέσης των Εταιρειών του Ομίλου στην αγορά» και iii) στην ενότητα που παρουσιάζεται το ουσιαστικό θέμα «Κανονιστική Συμμόρφωση» να αναλυθούν και τα επιμέρους θέματα «Πρακτικές υπεύθυνου ανταγωνισμού» και «Καταπολέμηση της διαφθοράς».

## 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 των Ουσιαστικών Θεμάτων και την εξασφάλιση της παρουσίας τόσο των θετικών όσο και των αρνητικών επιδράσεών τους. Στη συνέχεια, προετοιμάστηκαν από την Ομάδα Συντονισμού και επικοινωνήθηκαν στις ομάδες των Εταιρειών, οι διαδικασίες και το σύστημα συλλογής πληροφοριών που θα ακολουθούσαν, καθώς και οι απαραίτητες διευκρινίσεις για τις Δημοσιοποιήσεις Διοικητικής Προσέγγισης και τους Δείκτες που θα παρουσιάζονταν στην Έκθεση.



## Οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης

Την 1η Ιανουαρίου 2016, τέθηκαν επισήμως σε ισχύ οι 17 Στόχοι Βιώσιμης 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, που είναι εφαρμόσιμοι σε όλους, οι χώρες θα ξεκινήσουν προσπάθειες για την εξάλειψη κάθε μορφής φτώχειας, την καταπολέμηση των ανισοτήτων και την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής, ενόσω θα διασφαλίζουν 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



3

# ΑΓΟΡΑ

QUESTIONING THE ORDINARY





## Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών

Ουσιαστικό  
θέμα



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, ενδιαφέρει σημαντικά τα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου και δημιουργεί, επίσης, ευρύτερες επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη των αγορών και των χωρών όπου δραστηριοποιούνται οι θυγατρικές του Ομίλου.

Το προσδοκώμενο επίπεδο ικανοποίησης και εξυπηρέτησης 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, την επίτευξη του μέγιστου επιπέδου ασφάλειας, τα μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος και την ολοκληρωμένη και υπεύθυνη ενημέρωση των πελατών. Ο Όμιλος συνεισφέρει ευρύτερα στη βιώσιμη ανάπτυξη μέσω των επιδράσεων του στον

ψηφιακό μετασχηματισμό, καθώς 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 αξιοποιήσουν προς όφελός τους τις κορυφαίες εξελίξεις της διεθνούς αγοράς, ώστε συνολικά να αναβαθμισθεί και να γίνει περισσότερο ποιοτικό και σύγχρονο, το περιβάλλον και να αναβαθμισθεί 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, αλλά πάντα ο κοινός παρονομαστής είναι η 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 9001:2008. Επίσης πολύ 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 2016 πραγματοποιήθηκαν συγκεκριμένες δράσεις που αφορούν:

- Στη βελτίωση των σχετικών διαδικασιών
- Στη συστηματική πραγματοποίηση Ερευνών Ικανοποίησης Πελατών.

**Info Quest**  
TECHNOLOGIES

### Νέες λύσεις και υπηρεσίες

Η Info Quest Technologies, με το 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, λύσεων και υπηρεσιών εστιάζοντας στους σύγχρονους πυλώνες: mobility, cloud και big data.

## 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

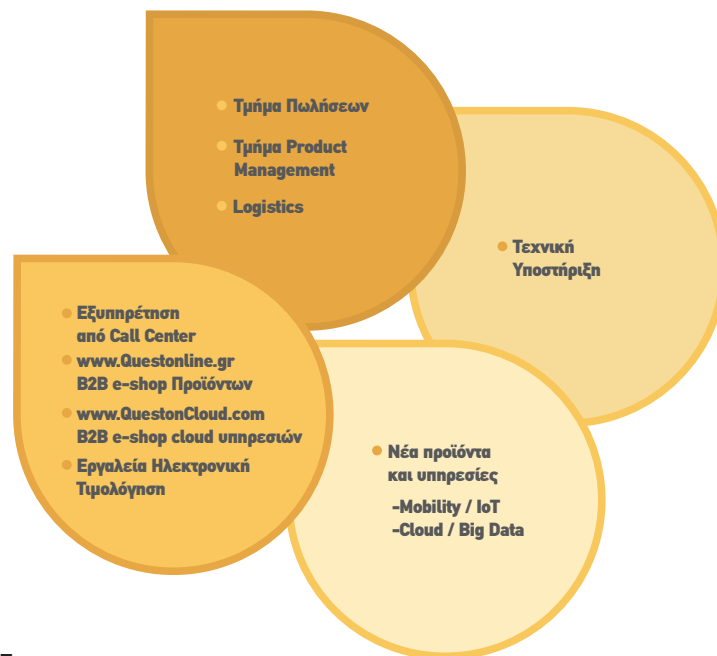
([www.questoncloud.com](http://www.questoncloud.com)), ενώ αξιοποιεί και πλατφόρμα Στήριξης Αποφάσεων μέσω Επιχειρηματικής Ευφυΐας. Κατά το 2016 πραγματοποιήθηκαν σημαντικές επενδύσεις στις εφαρμογές, αναβαθμίζοντας σημαντικά το επίπεδο εξυπηρέτησης. Πραγματοποιήθηκαν:

- Αναβάθμιση του B2B ηλεκτρονικού καταστήματος [www.questonline.gr](http://www.questonline.gr), με στόχο την ταχύτερη αναζήτηση προϊόντων και ολοκλήρωση μίας παραγγελίας και τις πολλαπλάσιες δυνατότητες reporting.
- Εμπλουτισμός λειτουργιών του [www.QuestionCloud.com](http://www.QuestionCloud.com), με στόχο τη βελτιστοποίηση και απλοποίηση της ροής των παραγγελιών και της παρακολούθησης των συνδρομητικών υπηρεσιών.
- Υλοποίηση συστήματος CRM, για καλύτερη διαχείριση του πελατολογίου και πιο εξατομικευμένη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Υλοποίηση πλατφόρμας EDI, προς Πελάτες και Προμηθευτές, με στόχο την πλήρη αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας των παραγγελιών και λογιστικών εγγραφών.

## Νέα Κανάλια Επικοινωνίας

Ενισχύοντας την εξατομικευση και το προσωπικό στοιχείο στην επικοινωνία, η εταιρεία, κατά το 2016, αξιοποίησε σύγχρονες λύσεις Business Social όπως το Microsoft Yammer και Microsoft

Teams, λύσεις Collaboration, όπως το Microsoft SharePoint και Skype for Business και δυναμικής διαχείρισης σχέσεων όπως το Microsoft Dynamics.



## 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 και Lenovo, ενώ διαθέτει σημαντικό αριθμό πιστοποιημένων τεχνικών από τους κατασκευαστές και έχει διακριθεί κατ' επανάληψη για το υψηλό επίπεδο συνεργασίας μαζί τους. Κατά το 2016, το Τεχνικό Τμήμα

επέκτεινε τις δραστηριότητές του, αναλαμβάνοντας ως εξουσιοδοτημένο service center την υποστήριξη των μικρών εκτυπωτικών συσκευών της Canon, καθώς και την υποστήριξη των προϊόντων Xiaomi, πραγματοποιώντας συνολικά 44.384 επισκευές προϊόντων. Κατά την ίδια περίοδο, πραγματοποιήθηκε ριζική ανακαίνιση στον χώρο υποδοχής πελατών (Reception), στο κτήριο της Λεωφόρου Κηφισού 125-127, βελτιώνοντας περαιτέρω το επίπεδο εξυπηρέτησης. Η αξιοπιστία και η ταχύτητα απόκρισης των Τεχνικών Υπηρεσιών της Info Quest Technologies έχουν κερδίσει επανειλημμένα διακρίσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

## Υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή

Η Info Quest Technologies, συνεργάζεται με επώνυμους και καταξιωμένους προμηθευτές, που διαθέτουν υψηλής ποιότητας, διεθνών προδιαγραφών προϊόντα, τα οποία διασφαλίζουν την υπεύθυνη κατανάλωση. Επιπρόσθετα, κατά τη σχεδίαση και

παραγωγή των προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας δίδει 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 ασφάλειας, εργονομίας, χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας και ποιοτικών προδιαγραφών.
- Ελληνικές οδηγίες χρήσης και σαφείς όροι εγγύησης σε κάθε προϊόν.
- Λειτουργία επισκευαστικού κέντρου υψηλών προδιαγραφών.
- Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.

Αξίζει να αναφερθεί ότι κατά την παραγωγή των ηλεκτρονικών υπολογιστών Quest γίνονται εξαντλητικοί έλεγχοι συμβατότητας και ποιότητας στην πιστοποιημένη κατά ISO 9001:2008 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 ειδικευμένου εκπροσώπου της Info Quest Technologies στο εργοστάσιο κατασκευής, για τον έλεγχο της παραγωγής, CE Πιστοποίηση ασφάλειας για την ηλεκτρομαγνητική ακτινοβολία και Πιστοποίηση ασφάλειας για το ηλεκτρολογικό υλικό από τον ανεξάρτητο φορέα KEMA.

## 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 αξιοπιστίας προμηθευτές
- Διαρκής προσαρμογή της Εταιρείας σε νέες τεχνολογικές πλατφόρμες και λύσεις με στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό των πελατών της.
- Παροχή στοχευμένης εκπαίδευσης και κατάρτισης στους εργαζομένους.
- Παροχή ανθρώπινων πόρων και υποδομών που απαιτούνται για την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων της Εταιρείας.
- Ανάπτυξη μεθόδων και διαδικασιών για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών και την ανίχνευση δράσεων για περαιτέρω βελτίωση της Εταιρείας.
- Συμμόρφωση με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, όπως τα ISO 27001:2013 και 9001:2008.

## iSquare

Η iSquare λειτουργεί με βάση τις γενικές Πολιτικές και κατευθύνσεις του Ομίλου, που αφορούν στην εξυπηρέτηση των πελατών. Η εταιρεία παρακολουθεί συστηματικά πλήθος στοιχείων, επιδιώκοντας να προσφέρει στους πελάτες της την καλύτερη δυνατή εμπειρία και μέγιστη ικανοποίηση, από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρει, αντάξιος 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, έτσι και κατά τη διάρκεια του 2016 διενεργήθηκε έρευνα ικανοποίησης πελατών, τα αποτελέσματα της οποίας βοηθούν την εταιρεία να βελτιώνεται και να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες της.



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

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

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

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Οι επενδύσεις και οι δράσεις που πραγματοποιούνται σε σταθερή και συστηματική βάση στο τομέα της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών, που πηγάζουν από την Πολιτική Ποιότητας του Ομίλου, έχουν καλλιεργήσει την ανάλογη κουλτούρα και συνείδηση στο 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 2016 για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## Info Quest TECHNOLOGIES

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

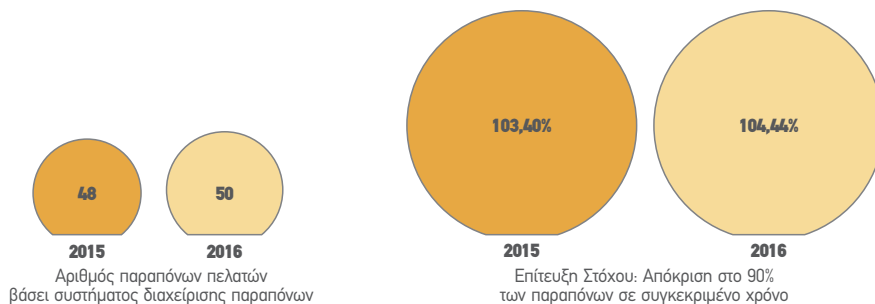
- Μέτρηση και ανάλυση παραπόνων.
- Έρευνες πελατών χονδρικής.
- Παρακολούθηση Abandoned Calls στα Call Centers της Χονδρικής και της Τεχνικής υποστήριξης.
- Μέσος χρόνος επισκευής στο In House Service.
- Έρευνες πελατών τεχνικής υποστήριξης από κατασκευαστές, όπως η Apple.
- QlikView: Υιοθέτηση Online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

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

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

## Δείκτες επίδοσης της Info Quest Technologies

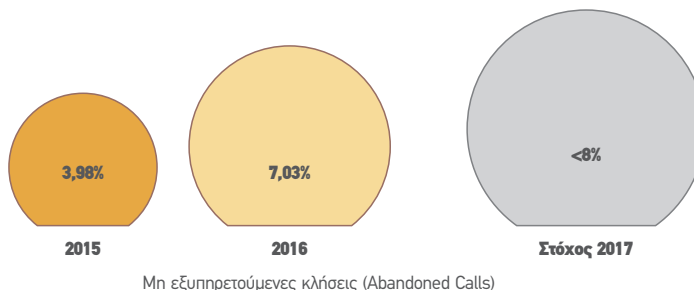
### Παράπονα πελατών



Παρατηρείται ότι το πλήθος των παραπόνων παρουσιάζει μία μικρή αύξηση της τάξης του 4% σε σχέση με το 2015, το οποίο οφείλεται σε παράπονα προς το τεχνικό τμήμα, λόγω ενός προγράμματος απόσυρσης κατασκευαστή, το οποίο πολλαπλασίασε τα εισερχόμενα αιτήματα. Σημειώνεται ότι για τον συγκεκριμένο δείκτη, ο στόχος αφορά

στην ανταπόκριση σε μία εργάσιμη ημέρα και επίλυση του ζητήματος εντός διαστήματος 10 ημερών για τουλάχιστον στο 90% των παραπόνων. Όσον αφορά την επίτευξη του στόχου το αποτέλεσμα κρίνεται πολύ ικανοποιητικό, παρουσιάζοντας βελτίωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Ο ίδιος στόχος παραμένει και για το 2017.

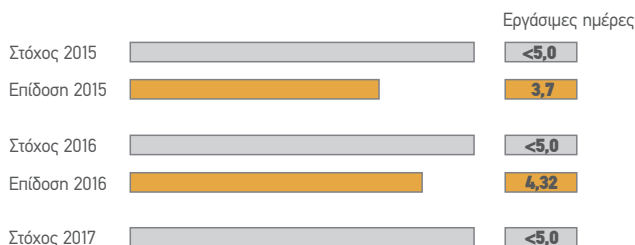
### Call Center πελατών χονδρικής



Το αποτέλεσμα για το 2016 κρίνεται ικανοποιητικό με βάση το στόχο λαμβάνοντας υπόψη και τη σημαντική αύξηση των εισερχόμενων κλήσεων στο Call Center. Όσον αφορά το στόχο

του 2017 καθορίζεται στο 8%. Επίσης για το 2017 συνεχίζονται οι δράσεις εκπαίδευσης του τμήματος, με προσανατολισμό την άμεση και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

### Τεχνική Υποστήριξη συνόλου πελατών



Μέσος χρόνος επισκευής In House Service

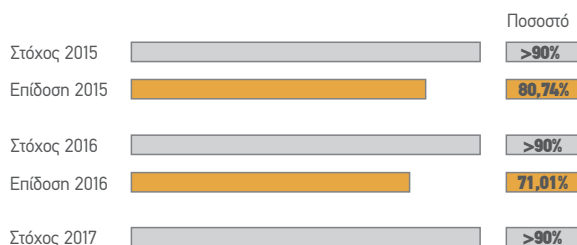
Με βάση τα αποτελέσματα, παρατηρήθηκε μικρή αύξηση της τάξης των 0,6 εργασίμων ημερών σχετικά με το μέσο χρόνο επισκευής, καθώς αυξήθηκαν οι εισαγωγές των προϊόντων προς επισκευή κατά 2%, διατηρώντας σταθερή την ανθρωποδύναμη. Για το επόμενο έτος, ο στόχος διατηρείται στο ίδιο επίπεδο.

Επιπροσθέτως, κατά το 2016 υλοποιήθηκε η ριζική ανακαίνιση του χώρου υποδοχής των πελάτων της τεχνικής υποστήριξης, καθώς και η αναδιοργάνωση των ρόλων στην υποδοχή με

σκοπό την ταχύτερη εξυπηρέτηση, καθώς και η τοποθέτηση τεχνικού σε αυτή για παροχή υπηρεσιών άμεσης εξυπηρέτησης.

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

### Ευκολία πρόσβασης στο Call Center του τεχνικού τμήματος



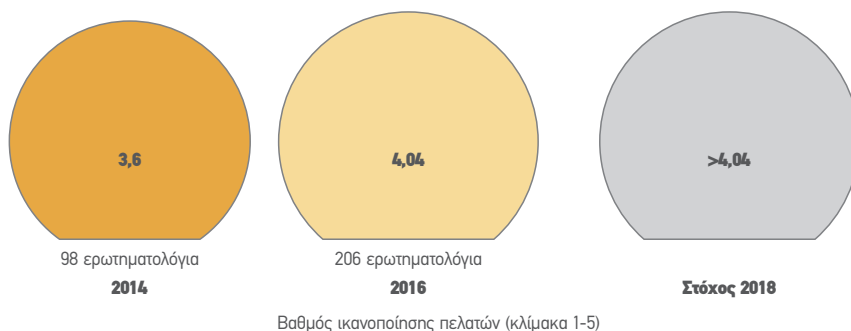
Ποσοστό απαντημένων σε σχέση με ληφθείσες κλήσεις

Στον τομέα αυτόν παρακολουθείται μικρή πτώση στην ευκολία πρόσβασης λόγω της σημαντικής αύξησης των κλήσεων και της διαχείρισης αυτών, που προέκυψαν από την εφαρμογή του ειδικού προγράμματος «Αντικατάσταση μπαταριών της Apple». Με βάση τη διατήρηση της ίδιας ανθρωποδύναμης στο Call Center και την πρόβλεψη για διατήρηση του όγκου των κλήσεων του συγκεκριμένου προγράμματος, ο στόχος για το

2017 παραμένει σταθερός και θα μελετηθούν σχετικές ενέργειες βελτίωσης.

Παράλληλα, θα μελετηθεί για το επόμενο έτος η ανάλυση των αιτιών σχετικά με τους μήνες που παρατηρείται μεγάλη απόκλιση από το μέσο όρο εξυπηρέτησης, ώστε να υποστηριχθεί η λειτουργία με κατάλληλα μέσα.

### Έρευνα Ικανοποίησης πελατών χονδρικής



Η έρευνα ικανοποίησης πελατών χονδρικής, πραγματοποιείται ηλεκτρονικά ανά διετία. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το 2016 και έχει προγραμματισθεί να υλοποιηθεί εκ νέου το τελευταίο τρίμηνο του 2018. Χρησιμοποιείται η κλίμακα 1 έως 5 - με 5 το βέλτιστο.

Με βάση τη γνώμη των πελατών και την αξιολόγηση των στοιχείων της προηγούμενης έρευνας του 2014, για το 2016

παρατηρήθηκε βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης της τάξης του 12%.

Υψηλά σε βαθμολογία >4 παραμένουν τα κριτήρια σχετικά με την εξυπηρέτηση του πελάτη, την επικοινωνία και την τεχνογνωσία του ανθρώπινου δυναμικού καθώς και τα θέματα παραδόσεων, συσκευασίας και Logistics. Στόχο της εταιρείας αποτελεί η διατήρηση των αποτελεσμάτων καθώς και η βελτίωσή τους.

## Άλλες περιοχές βελτίωσης

Έχουν εντοπισθεί και προγραμματίζονται για τα έτη 2017 - 2018, βελτιώσεις στις παρακάτω περιοχές:

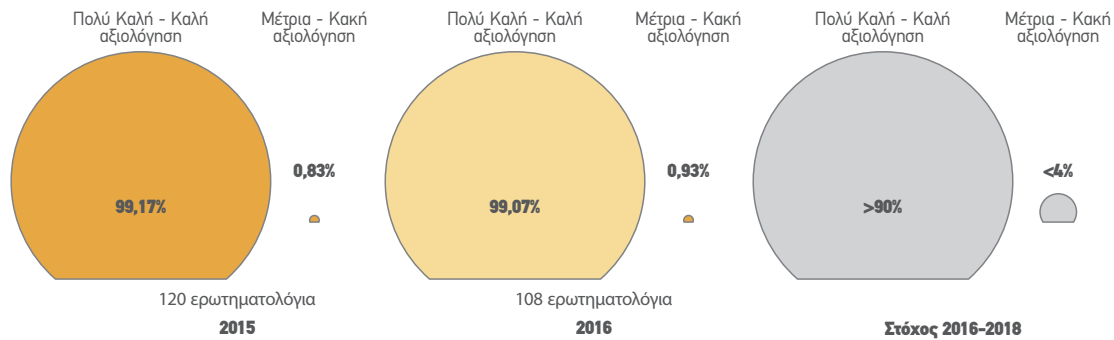
- Ανανέωση τηλεφωνικού κέντρου, με περισσότερες δυνατότητες εξυπηρέτησης.
- Επέκταση συστήματος CRM.
- Επέκταση πλατφόρμας EDI.
- Αναβάθμιση πλατφόρμας διάθεσης Cloud Services [www.questioncloud.com](http://www.questioncloud.com).

## uni.systems

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

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

### Έρευνα Ικανοποίησης πελατών



Η έρευνα ικανοποίησης πελατών για το 2016 έγινε με δείγμα 29 μεγάλους πελάτες της Uni Systems, από τους οποίους συλλέχθηκαν 108 απαντήσεις. Το μέγεθος του δείγματος

κρίνεται ικανοποιητικό, δεδομένου ότι η εταιρεία απευθύνεται σε μεγάλους οργανισμούς με τους οποίους διατηρεί μακροχρόνια σχέση, λόγω της φύσης των έργων που υλοποιεί.

Τα ερωτηματολόγια απεστάλησαν από τις Επιχειρησιακές Διευθύνσεις με στόχο τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών στα παρακάτω κριτήρια:

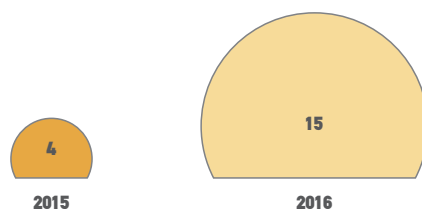
- Ανταπόκριση στις απαιτήσεις / ανάγκες του πελάτη
- Ικανότητα Ανθρώπινου Δυναμικού
- Συνεργασία Ανθρώπινου Δυναμικού
- Τακτική Επικοινωνία και Ενημέρωση

Στόχο αποτελεί 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 και για το 2016 παραμένουν οι ίδιοι στόχοι.

### Παράπονα πελατών



Εντός του 2016 καταγράφηκαν 15 παράπονα που αφορούσαν στο τμήμα Field Services και σχετίζονταν κυρίως με την αντικατάσταση ανταλλακτικών. Σε όλες τις περιπτώσεις διερευνήθηκε η γενεσιουργός αιτία για το κάθε παράπονο και

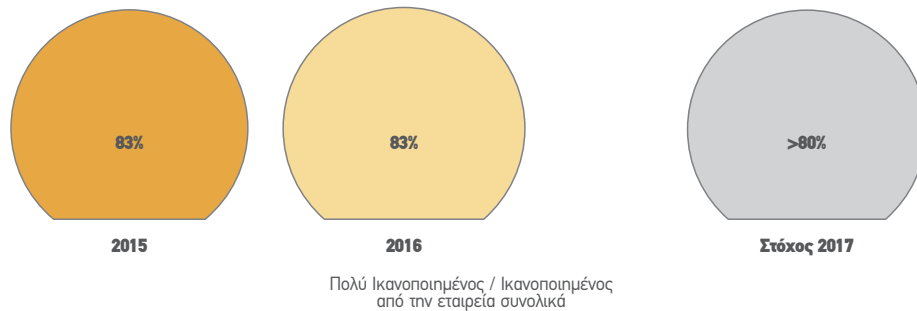
έγινε προσεκτική διαχείριση ώστε να αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη των πελατών. Επιπλέον, έγινε υπενθύμιση της διαδικασίας στο ανθρώπινο δυναμικό ώστε να διασφαλιστεί ότι όλα τα παράπονα καταγράφονται και αξιολογούνται.

## iSquare

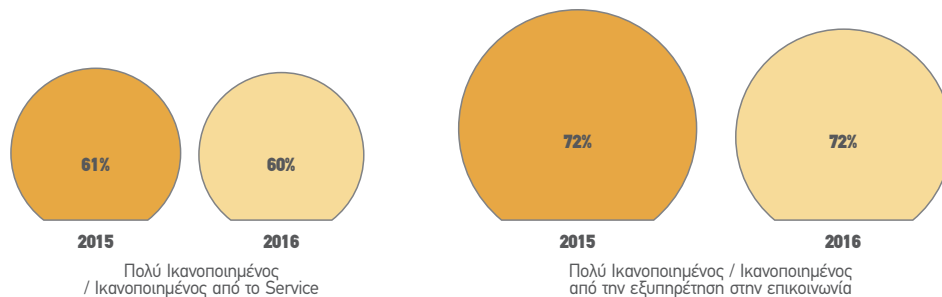
Σε ετήσια βάση, πραγματοποιείται έρευνα ικανοποίησης πελατών από το τμήμα Marketing της εταιρείας. Οι ερωτήσεις ήταν 14 στο σύνολό τους και αφορούσαν το βαθμό ικανοποίησης των πελατών από την εταιρεία συνολικά, αλλά και

ως προς το Service των προϊόντων Apple που εμπορεύεται. Το αποτέλεσμα ικανοποίησης για το 2016 παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το προηγούμενο έτος (83%) και ο στόχος για το 2017 παραμένει επίσης σταθερός.

### Έρευνα Ικανοποίησης πελατών



### Έρευνα Ικανοποίησης πελατών / επιμέρους δείκτες



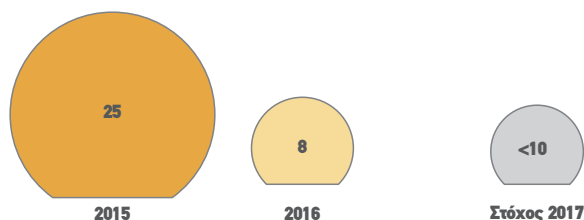
Σημείωση: Στον Απολογισμό 2015 είχε γραφεί εκ παραδρομής ως ποσοστό «Πολύ Ικανοποιημένων / Ικανοποιημένων από την επικοινωνία» 83% αντί για το ορθό 72%.

Η έρευνα αποστέλλεται σε ένα μεγάλο πλήθος αποδεκτών, πελατών και δυνητικών πελατών της εταιρείας. Ενδεικτικά αναφέροντας για το 2016, το ερωτηματολόγιο εστάλη σε περισσότερους από 36.800 αποδέκτες με ποσοστό απόκρισης

10% (3.766 απαντήσεις), ποσοστό ιδιαίτερα υψηλό για έρευνες με τόσο μεγάλο δείγμα, γεγονός που σε συνδυασμό με τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης σε όλα τα επίπεδα, καταδεικνύει την ποιότητα και τη συνεχή βελτίωση της Εταιρείας.



## Παράπονα πελατών



Παρατηρείται σημαντική μείωση στον αριθμό των παραπόνων και επίτευξη του στόχου 2-16 (< 20 παράπονα). Η στόχευση για το 2017 είναι λιγότερα από 10 παράπονα.

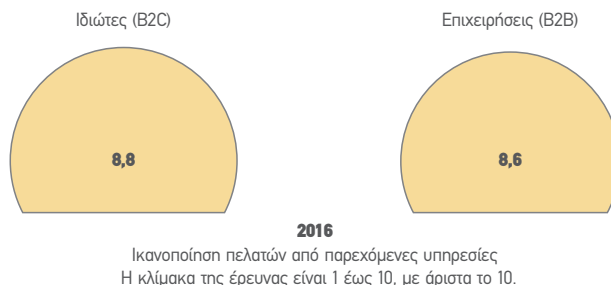
Οι στόχοι της εταιρείας συνολικότερα για το 2017, είναι να συνεχίσει σε μέγιστο βαθμό τη βελτίωση των υπηρεσιών και της προστιθέμενης αξίας που παρέχει στην ελληνική αγορά.



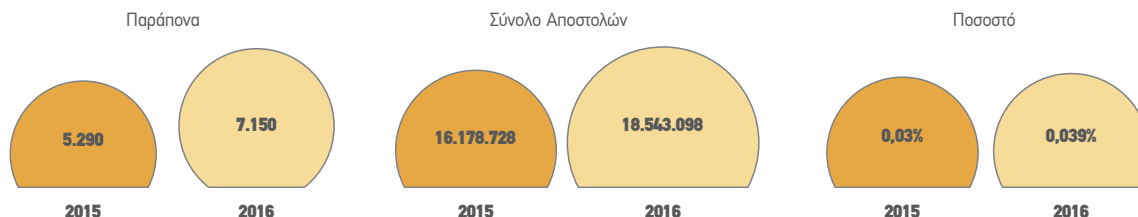
Η Εταιρεία παρακολουθεί μηνιαία ποιοτικούς δείκτες ικανοποίησης πελατών και αναλόγως των αποτελεσμάτων προβαίνει σε έκτακτες ενέργειες διεξαγωγής τηλεφωνικών ερευνών με τους παραλήπτες, για να αξιολογήσει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει, καθώς και την εμπειρία των

πελατών (customer experience). Το 2016 η ACS πραγματοποίησε, όπως και το 2014, δύο τηλεφωνικές έρευνες για τις υπηρεσίες που παρέχει στα 2 πελατειακά της κοινά, τις επιχειρήσεις (υπηρεσίες B2B) και τους ιδιώτες (υπηρεσίες B2C).

## Έρευνα Ικανοποίησης πελατών

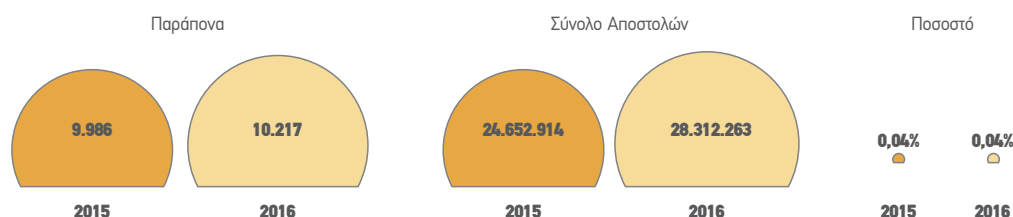


## Παράπονα πελατών Courier Services



Στόχος για το 2017 είναι η επίτευξη ποσοστού < 0,04% επί των αποστολών.

## Παράπονα Πελατών Post Services



Στόχος για το 2017 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.

Οι στόχοι της εταιρείας για το 2017, είναι να συνεχίσει σε μέγιστο βαθμό τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει στην ελληνική αγορά. Επίσης, η ACS λόγω και του τεραστίου πλήθους αποστολών δημιούργησε το 2016 και ένα νέο εργαλείο αξιολόγησης μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου (QR Code) όπου μπορεί εύκολα (μέσω e-mail ή SMS) να στέλνει στον χρήστη των υπηρεσιών της (παραλήπτη ή αποστολέα) σύντομες ερωτήσεις, προκειμένου να λαμβάνει την εμπειρία του πελάτη με ηλεκτρονικό τρόπο.

Από το σύνολο των απαντήσεων που έλαβε η ACS το 2016 από το παραπάνω ερωτηματολόγιο σε πελάτες - αποστολείς, συγκέντρωσε ένα ποσοστό ικανοποιημένων πελατών 78% (σε πλήθος 1.127 ερωτηματολογίων), που αφορά ουσιαστικά τους πελάτες που δήλωσαν προθυμία στο να συστήσουν την ACS βάσει της εμπειρίας εξυπηρέτησης που είχαν (=promoters).

Κατά το 2017 έχει προγραμματιστεί η επέκταση της παραπάνω ηλεκτρονικής έρευνας ικανοποίησης και στα ηλεκτρονικά μηνύματα που λαμβάνουν από την ACS οι παραλήπτες (μέσω sms και Viber), στις αποδείξεις μετρητοίς που λαμβάνουν όλοι οι πελάτες, καθώς και στις ταμπλέτες ηλεκτρονικής υπογραφής που υπάρχουν σε όλα τα καταστήματα ACS.

## Οικονομική Επίδοση και Υπεύθυνη Διαχείριση Επιπτώσεων της Οικονομικής Κρίσης

Ουσιαστικό θέμα

Οι εταιρείες του Ομίλου Quest, με προσανατολισμό στην καινοτομία και την αξιοποίηση των ευκαιριών στον επιχειρηματικό χώρο έχουν ως αποστολή τη δημιουργία βιώσιμης αξίας για τους Μετόχους, τους Εργαζομένους, τους Πελάτες και το Κοινωνικό σύνολο.

Το 2016 ήταν μια ακόμη ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά για την ελληνική οικονομία και τις επιχειρήσεις. Οι κεφαλαιακοί έλεγχοι που επιβλήθηκαν στη χώρα το 2015, συνέχισαν να επηρεάζουν αρνητικά το σύνολο των οικονομικών μεγεθών της αγοράς, έχοντας σοβαρές επιπτώσεις στην επιχειρηματική δραστηριότητα και στην αγορά εργασίας. Οι περιορισμοί στην κίνηση κεφαλαίων (Capital Controls) συνέχισαν να επηρεάζουν τόσο τις εγχώριες, συναλλαγές, όσο και τις συναλλαγές με τους προμηθευτές και πιστωτές, φέρνοντας και αλλαγές στους πιστωτικούς όρους συναλλαγής.

Η συνεχής ανάπτυξη και διεύρυνση των δραστηριοτήτων, με απόλυτο σεβασμό στη νομοθεσία και τις αρχές του υγιούς επιχειρείν, η δυναμική επιχειρηματική δραστηριοποίηση σε καινοτόμες και πρωτοποριακές δραστηριότητες με ανάλογες επενδύσεις και ο γοργός ψηφιακός μετασχηματισμός των εταιρειών, ώστε να ανταποκρίνονται στις νέες απαιτήσεις της αγοράς, αποτελούν πρωταρχικά στοιχεία για την ανάπτυξη του Ομίλου Quest.

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, το θέμα αφορά σημαντικά και στα ενδιαφερόμενα μέρη του Ομίλου, και δημιουργεί ευρύτερες επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη των αγορών και των χωρών όπου δραστηριοποιούμαστε.

Συγκεκριμένα, οι εταιρείες του Ομίλου, αποτελούν υγιείς επιχειρηματικές μονάδες, που αναπτύσσονται με έδρα την Ελλάδα, δημιουργώντας προστιθέμενη αξία, προάγοντας την εγχώρια αγορά, δημιουργώντας θέσεις εργασίας, διαχέοντας τεχνολογία και συμβάλλοντας στην αναβάθμιση της τοπικής κοινωνίας και του περιβάλλοντος. Οι εταιρείες αναπτύσσονται - οι περισσότερες εξ αυτών έχοντας μία μακρόχρονη, ανοδική πορεία - με σταθερή επιδίωξη τη συνεχή πρόοδο, την εξέλιξη και τη βελτίωση όλων των ουσιαστικών δεικτών, γεγονός που σε σημαντικό βαθμό επετεύχθη και κατά το 2016, παρόλο που το μακροοικονομικό και χρηματοοικονομικό περιβάλλον στην Ελλάδα για άλλη μια χρονιά ήταν ιδιαίτερα ευμετάβλητο.



## Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Λαμβάνοντας υπόψη ότι περίπου το 86% των εσόδων του Ομίλου Quest, κατά το 2016 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. Παράλληλα έθεσε ως στρατηγική προτεραιότητα, τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων των εταιρειών - και ιδιαίτερα της Uni Systems - στο εξωτερικό, αποβλέποντας στην αύξηση του ποσοστού των εσόδων τους από ξένες αγορές.

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

Βασικό στόχο και προτεραιότητα του Ομίλου Quest για το 2017 αποτελεί η ενίσχυση της κερδοφορίας από τις συνεχιζόμενες δραστηριότητες, με διατήρηση μεγεθών και ανάπτυξη εργασιών σε όλους τους τομείς. Οι κύριες δράσεις που θα αναληφθούν για την επίτευξη του στόχου αφορούν σε περαιτέρω έλεγχο του κόστους λειτουργίας, προσπάθεια επίτευξης μεγαλύτερης ανάπτυξης σε περιοχές με υψηλότερο περιθώριο κέρδους και αντιστροφή της πορείας ή περιορισμό των ζημιών σε ζημιογόνες δραστηριότητες. Σχετικά με τις προοπτικές του Ομίλου για το 2017, οι κύριοι μοχλοί ανάπτυξης εκτιμάται ότι θα προέλθουν από τις Υπηρεσίες Πληροφορικής στο Εξωτερικό (Ευρωπαϊκή Ένωση), τις Ταχυδρομικές Υπηρεσίες και τις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές. Παρά το ασταθές περιβάλλον και εφόσον δεν προκύψει κάποιο αρνητικό μακροοικονομικό γεγονός, εκτιμάται ότι ο Όμιλος Quest στο σύνολό του κατά το 2017 θα παρουσιάσει ανάπτυξη των βασικών οικονομικών μεγεθών και θετικές λειτουργικές ταμειακές ροές. Κάθε εταιρεία του Ομίλου, ανάλογα με την δραστηριότητά της έχει αναπτύξει και υλοποιεί ένα σχέδιο δράσης, με στόχο τη βέλτιστη διαχείριση των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης. Πιο συγκεκριμένα:

### Info Quest TECHNOLOGIES

Το 2016, η Info Quest Technologies, εξακολούθησε να έχει ως προτεραιότητες την ελαχιστοποίηση των επισφαλειών, την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των διαθέσιμων κεφαλαίων της, την προστασία των Στρατηγικών Συνεργασιών της, την Αναζήτηση ευκαιριών / νέων συνεργασιών και τη συνεχή προσπάθεια για προσαρμογή του κόστους λειτουργίας της στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς. Παράλληλα, συνέχισε να υλοποιεί τη στρατηγική που έχει χαράξει τα

τελευταία χρόνια για απομάκρυνση από περιοχές με χαμηλό Return on Employed Capital και ενίσχυση της δραστηριότητάς της σε λύσεις και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Η εταιρεία κατάφερε την επίτευξη του στόχου κερδοφορίας που είχε θέσει, παρά τη συνεχιζόμενη οικονομική κρίση και την επιβολή περιορισμών στη ροή κεφαλαίων, παραμέτρους που επηρεάζουν σημαντικά τη δραστηριότητά της.

### uni.systems

Η Uni Systems, με βασική στόχευση την περαιτέρω διεύρυνση των δραστηριοτήτων της στο εξωτερικό, το 2016 αύξησε τον κύκλο εργασιών της κατά 18,7% σε σχέση με το 2015, επιβεβαιώνοντας τη θέση της ως ο κορυφαίος Πάροχος Υπηρεσιών IT στην ελληνική αγορά, σύμφωνα και με μελέτες διεθνών Οργανισμών. Για τη μητρική εταιρεία στην Ελλάδα η

αύξηση των εσόδων ήταν 10% και προήλθε κυρίως από τον κλάδο των Τραπεζών και των Τηλεπικοινωνιακών οργανισμών. Πολύ σημαντική ήταν και η αύξηση των εσόδων από τις αγορές του εξωτερικού η οποία έφτασε στο 49%. Η κύρια αγορά του εξωτερικού είναι για την εταιρεία οι Οργανισμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### iSquare

Το 2016 η iSquare εξακολούθησε να έχει ως κύριους στόχους την ελαχιστοποίηση των επιχειρηματικών και οικονομικών κινδύνων, τη διατήρηση της κερδοφορίας και πωλήσεων και τη βελτίωση των οργανωτικών δομών. Η εταιρεία επέτυχε αύξηση πωλήσεων 8% σε σχέση με το 2015, συνεχίζοντας την αναπτυξιακή της πορεία. Η αύξηση αυτή βασίστηκε κατά κύριο

λόγο στα προϊόντα iPhone, τα οποία και ξεκίνησε να διανέμει τον Μάρτιο του 2016 τόσο στην Ελληνική όσο και στην Κυπριακή αγορά. Παράλληλα η εταιρεία σχεδίασε και εισήγαγε στην αγορά νέες καινοτόμες υπηρεσίες και προγράμματα, καθιστώντας την εμπειρία χρήσης των προϊόντων Apple ακόμα πιο μοναδική.



Η ACS, ακολουθώντας μια συνεπή στρατηγική, κατά το 2016 έδωσε έμφαση στην αύξηση των πωλήσεων, τη συγκράτηση των δαπανών, την αποτελεσματική διαχείριση του ρίσκου και την παραγωγή θετικών χρηματοροών. Κατά το 2016 η εταιρεία είχε μια πολύ καλή πορεία με ανάπτυξη όλων των δραστηριοτήτων της ενώ τα συνολικά της έσοδα παρουσίασαν αύξηση +10,9% σε σχέση με το 2015. Παράλληλα η εταιρεία

προχωρά και σε σημαντική αναβάθμιση των μηχανογραφικών της υποδομών και νέων λύσεων αλλά και την ανάπτυξη του δικτύου των σημείων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πελατών του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) με στόχο την αύξηση του μεριδίου της στην αγορά αυτή.

## 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.
- Μέσω Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος και του σχετικού Συστήματος Αναφορών (Reporting), στο οποίο περιλαμβάνονται συνοπτικά και αναλυτικά αποτελέσματα και ένα πλήθος επιλεγμένων δεικτών (KPIs).
- Με τακτικές αναλυτικές παρουσιάσεις αποτελεσμάτων ανά τρίμηνο στη Διοίκηση της Quest Holdings και στο Διοικητικό Συμβούλιο κάθε εταιρείας.

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

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

## Δείκτες επίδοσης

Το 2016 και παρά τη συνέχιση της δυσμενούς για την ελληνική οικονομία συγκυρίας, οι ενοποιημένες πωλήσεις του Ομίλου ανήλθαν σε € 388,2 εκατ. έναντι € 353,4 εκατ. για το 2015, σημειώνοντας αύξηση κατά 10%. Τα ενοποιημένα κέρδη προ Φόρων, Τόκων, Αποσβέσεων και Επενδυτικών δραστηριοτήτων ανήλθαν σε € 31,8 εκατ., ενώ τα ενοποιημένα κέρδη προ Φόρων

ανήλθαν σε € 17,3 εκατ. Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά το 2016 οι εργαζόμενοι στο σύνολο των εταιρειών του Ομίλου ανήλθαν σε 1.506.

Ο καθαρός δανεισμός του Ομίλου και ο Συντελεστής μόχλευσης στις 31/12/2016 και 31/12/2015 αντίστοιχα, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα:

### Καθαρός Δανεισμός & Συντελεστής Μόχλευσης του Ομίλου

	Quest Συμμετοχών (Ενοποιημένα Στοιχεία) (€ x 1.000)	
	31/12/2015	31/12/2016
Σύνολο δανειακών υποχρεώσεων	74.399	46.073
Μείον: Καθαρά ταμειακά διαθέσιμα	(53.311)	(65.931)
<b>Καθαρό ποσό δανεισμού / ταμειακών διαθεσίμων</b>	<b>21.089</b>	<b>(19.858)</b>
<b>Σύνολο ιδίων κεφαλαίων</b>	<b>167.835</b>	<b>165.956</b>
<b>Συνολικά απασχολούμενα κεφάλαια</b>	<b>188.923</b>	<b>146.098</b>
<b>Συντελεστής μόχλευσης</b>	<b>11,16%</b>	<b>-13,59%</b>

Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα έχουν εκφραστεί σε χιλιάδες ευρώ

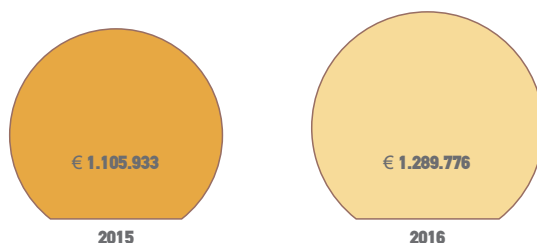
## Άμεση Οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται<sup>1</sup>

Ενοποιημένα Στοιχεία (€ x 1.000) <sup>1</sup>		2015	2016
<b>Οικονομική αξία που παράγεται</b>	Έσοδα <sup>2</sup>	356.793	391.079
<b>Οικονομική αξία που διατίθεται</b>	Λειτουργικά κόστη <sup>3</sup>	310.035	329.689
	Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων <sup>4</sup>	51.775	55.157
	Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	4.193	4.785
	Πληρωμές προς κρατικούς φορείς <sup>5</sup>	8.161	8.202
	Κοινωνικές επενδύσεις <sup>6</sup>	382	662

Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα έχουν εκφραστεί σε χιλιάδες ευρώ

1. Τα ποσά που αναφέρονται στον πίνακα προέρχονται από τις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις της χρήσης 2016 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.
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 2016 ανέρχεται στο ποσό των € 1.289.776, έναντι ποσού € 1.105.933 το 2015.

## Καταβολή Φόρων και Εισφορών

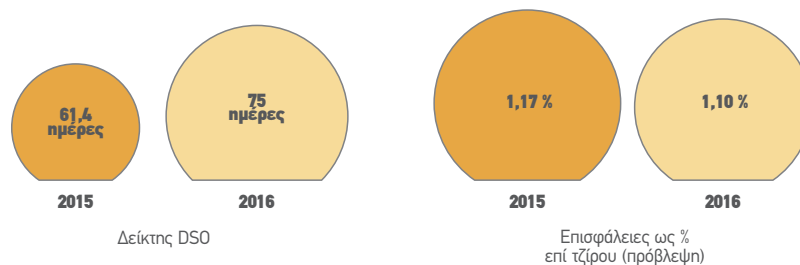
Ενοποιημένα Στοιχεία (€ x 1.000)	2015	2016
<b>Καταβολή ΦΠΑ</b>	35.801	48.872
<b>Καταβολή Ασφαλιστικών εισφορών</b>	14.132	15.084
<b>Καταβολή ΦΜΥ</b>	5.404	6.091
<b>Καταβολή λοιπών φόρων</b>	2.254	7.589
<b>Σύνολο</b>	<b>57.591</b>	<b>77.636</b>

Με δεδομένες τις δύσκολες συνθήκες της αγοράς κατά το 2016, τα αποτελέσματα του Ομίλου κρίνονται ικανοποιητικά. Οι κύριες μεταβολές των αποτελεσμάτων του Ομίλου στο 2016, σε σχέση με τη χρήση του 2015, ήταν η αύξηση των πωλήσεων κατά 10% ή € 34,8 εκατ., κυρίως λόγω της αύξησης των πωλήσεων της θυγατρικής εταιρείας «Cardlink» που δραστηριοποιείται στον τομέα της διαχείρισης ηλεκτρονικών συναλλαγών, αλλά και στη γενικότερη συνολική αύξηση των πωλήσεων σχεδόν του συνόλου των εταιρειών του Ομίλου.

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

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω σημειώθηκε αντίστοιχη αύξηση και στα λειτουργικά κόστη του Ομίλου. Στην Ετήσια Οικονομική Έκθεση της Χρήσης 2016, 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 2016 και 2015 καθώς και η ανάλυση των επιμέρους κονδυλίων.

### Δείκτης DSO και επισφάλειες για την Info Quest Technologies



Οι δείκτες αυτοί είναι σημαντικοί για την αξιολόγηση της πορείας της εταιρείας αλλά και την διαχείριση του ρίσκου. Η αύξηση στο DSO οφείλεται στη σημαντική αύξηση των πωλήσεων της εταιρείας σε μεγάλους πελάτες. Οι πωλήσεις αυτές σε σημαντικό ποσοστό είναι ασφαλισμένες.

## Ανάπτυξη σε Νέες Αγορές και Διατήρηση της Ηγετικής Θέσης των Εταιρειών του Ομίλου στην Αγορά

Ουσιαστικό θέμα



Η ηγετική θέση καθώς και η δυναμική και βιώσιμη ανάπτυξη του Ομίλου αποτελούν πρωτεύοντα στρατηγικό στόχο των εταιρειών, με έμφαση στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, την ανάπτυξη της καινοτομίας και τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων σε υπάρχουσες αλλά και σε νέες αγορές. Η διατήρηση της ηγετικής θέσης των εταιρειών του Ομίλου επιδρά θετικά στη λειτουργία τους, καθώς δίνει κίνητρο και εξασφαλίζει τα απαραίτητα εργαλεία και πόρους για την περαιτέρω ανάπτυξη νέων υπηρεσιών. Η πλειοψηφία των εταιρειών του Ομίλου Quest κυριαρχούν στις αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται.

Ο Όμιλος Quest, δεδομένης της οικονομικής κατάστασης της χώρας, στρατηγικά επιδιώκει την ενίσχυση της παρουσίας του στις αγορές του εξωτερικού. Στο πλαίσιο αυτό, όλες οι εταιρείες και ιδιαίτερα η Uni Systems, επιδιώκουν να διευρύνουν τις δραστηριότητές τους στο εξωτερικό, 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 και πελάτες. 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, ιδιαίτερα στον τομέα της τεχνολογίας, 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 την χώρα ιδιαίτερα, καθώς είναι προς την κατεύθυνση των στόχων της χώρας να αναδείξει και να εξαγάγει 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.

# Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

## Επένδυση σε Τεχνολογία

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 τεχνολογία, παίζουν καθοριστικό 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 τεχνολογία, νέες λύσεις και υπηρεσίες και διαθέτουν ένα πλήθος πιστοποιημένων μηχανικών, με την υψηλή τεχνολογική εξειδίκευση που 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 τεχνολογία της από 300 και περισσότερους εξειδικευμένους μηχανικούς που απασχολεί στις Τεχνικές της Διευθύνσεις, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας. Οι Τεχνικές Υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία καλύπτουν όλα τα στάδια, ξεκινώντας από το σχεδιασμό των λύσεων, έως και την υποστήριξη του Πελάτη μετά την υλοποίηση του έργου.

Κατά το 2016, διεξήχθησαν 3.915 ώρες εκπαίδευσης, από τις οποίες 1.560 ώρες αφορούσαν τεχνική κατάρτιση. Οι μηχανικοί της Uni Systems έλαβαν 111 νέες πιστοποιήσεις, ενώ συνολικά

διαθέτουν περισσότερες από 577 πιστοποιήσεις με κύρια πεδία εστίασης στις τεχνολογίες:

- Προϊόντα hardware (HP, IBM, Cisco, Dell EMC, Huawei, Unisys και πολλών άλλων κατασκευαστών).
- Software πλατφόρμες (Citrix, Genesys, Imprivata, ISACA, Linux, Microsoft, NetApp, Symantec, Splunk, VMware και πολλές άλλες).
- Πλατφόρμες εφαρμογών (Java, Oracle, SAP, Siebel, TOGAF, IBM DB2, CompTIA A+, MS SQL, Peoplesoft, MS SharePoint και άλλες).
- Project Management (PRINCE2, ScrumMaster, PMI).
- Other (Business Analysis, ITIL).

Η Info Quest Technologies διαθέτει ομάδα εξειδικευμένων μηχανικών, που παρέχουν υπηρεσίες σχεδίασης και υλοποίησης λύσεων τεχνολογίας για μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επιπλέον, μέσω του Κέντρου Τεχνικής Εξυπηρέτησης προσφέρει υπηρεσίες υποστήριξης και επισκευής για όλα τα προϊόντα των κατασκευαστών με τους οποίους συνεργάζεται.

Το Κέντρο Τεχνικής Εξυπηρέτησης απασχολεί 32 άτομα, είναι εξουσιοδοτημένο και πιστοποιημένο από τους μεγαλύτερους διεθνείς κατασκευαστές - Apple, HP, Lenovo, Canon, Xiaomi, -

ενώ παρέχει υποστήριξη σε πλήθος προϊόντων - περιφερειακά, δίσκους, μνήμες κ.λπ. - μιας πληθώρας κατασκευαστών.

Το 2016, οι μηχανικοί που απασχολούνται στην Info Quest Technologies έλαβαν 31 νέες πιστοποιήσεις. Συνολικά οι πιστοποιήσεις των μηχανικών της εταιρείας ξεπερνούν τις 185, με κύρια πεδία τεχνολογίας τις πλατφόρμες της Microsoft, IBM, Apple, Kentico, HPE, Unify, Symantec, Citrix, Odin & Erply.

## Ανάπτυξη σε νέες αγορές

### Info Quest TECHNOLOGIES

Η Info Quest Technologies έχοντας επενδύσει συστηματικά στην παρακολούθηση της διεθνούς αγοράς αναφορικά με τις προοπτικές και αλλαγές που φέρνουν οι νέες τεχνολογίες, αλλά ταυτόχρονα, έχοντας αναλύσει τις ανάγκες της Ελληνικής αγοράς, προχωρά συστηματικά στην ανάπτυξη και διάθεση νέων καινοτόμων προϊόντων, λύσεων και υπηρεσιών. Ως βασικοί τομείς ανάπτυξης της Εταιρείας έχουν καθοριστεί οι περιοχές: Mobility- Internet of Things & Cloud Computing. Στον πρώτο βασικό πυλώνα εξέλιξης, το Mobility, η Εταιρεία επεκτείνει συστηματικά τις συνεργασίες της, προσφέροντας στους Έλληνες καταναλωτές μία ευρεία γκάμα επιλογών, επιδιώκοντας να διευρύνει σημαντικά το μερίδιο αγοράς που κατέχει στον τομέα. Το Δεκέμβριο 2016, ξεκίνησε τη συνεργασία της με την Xiaomi, 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» διασυνδεδεμένων συσκευών που τώρα ξεκινά. Παράλληλα, η Εταιρεία διευρύνει συστηματικά τις οικογένειες των καταναλωτικών προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας Bitmore και 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 των τηλεοράσεων, και η αγορά STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics).

Στον δεύτερο βασικό πυλώνα ανάπτυξης, πρωταγωνιστώντας σταθερά ως πύλη τεχνολογίας στη νέα τάση παροχής Managed Services υπό το πρίσμα του Cloud, συνεχίζει την επένδυσή της στην αυτοματοποιημένη πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών Cloud πολλαπλών πηγών και εναλλακτικών δικτύων διάθεσης που έχει δημιουργήσει.

Μέσω της πλατφόρμας QuestonCloud.com, που βρίσκεται σε πλήρη παραγωγική λειτουργία, διατίθεται πλήθος λύσεων Cloud, κορυφαίων οίκων, όπως η Microsoft (Office 365, Microsoft Azure), η IBM/Softlayer και η Symantec, ενώ σημαντικός αριθμός συνεργατών της εταιρείας έχει πιστοποιηθεί στην παροχή λύσεων cloud στους πελάτες τους.

Παράλληλα προετοιμάζει με στόχο την εμπορική διάθεση το 2017 την cloud λύση εμπορικής διαχείρισης Q-Zone. Πρόκειται για μία ολοκληρωμένη λύση, που απευθύνεται σε εμπορικές και επιχειρήσεις καθώς και σε εταιρείες παροχής υπηρεσιών, προσφέροντας δυνατότητες διαχείρισης ενός ή περισσότερων ταμείων, καταστημάτων, είτε φυσικών ή online.

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 στο Data Center με νέες λύσεις των εταιρειών IBM, Dell EMC, Lenovo, HPE, την IP Τηλεφωνία με λύσεις Cisco από το 2016 και Unify και τις M2M διασυνδεδεμένες συσκευές.

Η εταιρεία, με δεδομένο το αντικείμενό της, παρουσιάζει μικρή δραστηριότητα στο εξωτερικό. Κύρια χώρα εστίασης αποτελεί η Κύπρος στην οποία πραγματοποιούνται κυρίως πωλήσεις προϊόντων Private label και προϊόντων προστιθέμενης αξίας (VAD), όπου αυτό είναι δυνατό βάσει συμβολαίων με τους κατασκευαστές. Από την έναρξη του 2017, με συστηματική έρευνα αγοράς και επισκέψεις επιχειρείται μεγαλύτερη διείσδυση στην Κυπριακή αγορά. Κατά το 2016 ξεκίνησε τη λειτουργία του ένα επισκευαστικό κέντρο συμφερόντων της Εταιρείας, με εξειδίκευση στην επισκευή προϊόντων Apple, και λειτουργία ως Apple Authorized Service Center, το οποίο αναμένεται να συμβάλει πολλαπλασιαστικά και στην ενίσχυση των πωλήσεων στην εν λόγω αγορά. Με βασικό άξονα τις υπηρεσίες cloud και το mobility, η Εταιρεία διερευνά και τη γεωγραφική επέκτασή της σε άλλες χώρες, κατά προτεραιότητα στη Μάλτα.

## uni.systems

Η εταιρεία διαθέτει ισχυρή χρηματοοικονομική βάση και παρά το δυσχερές οικονομικό περιβάλλον που είχε προηγηθεί το 2016 κατάφερε να αυξήσει τα έσοδά της κατά 19% και το EBT κατά 58%, επιστρέφοντας στον Όμιλο έμμεσα / άμεσα +€ 7 εκατ. Διατηρεί δεσπόζουσα θέση στον Τραπεζικό τομέα όπου κατέγραψε σημαντικές εμπορικές συμφωνίες, όπως τη μεγαλύτερη συμφωνία πενταετούς ανανέωσης των κεντρικών συστημάτων και παράλληλα την υποχρέωση υλοποίησης έργου ψηφιακού μετασχηματισμού για ένα εκ των μεγαλύτερων τραπεζικών ομίλων που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

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. Αξίζει να σημειωθεί ότι σήμερα το συνολικό μερίδιο τζίρου από τις αγορές αυτές φθάνει το 29%, ενώ σημειώθηκε αύξηση συνολικών πωλήσεων εξωτερικού σε ποσοστό 49%. Στο ίδιο πλαίσιο, η Uni Systems κέρδισε δέκα (10) νέα έργα συνολικού ονομαστικού προϋπολογισμού περίπου € 66 εκατ. Στους πελάτες της Uni Systems συγκαταλέγονται η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κ.α.

## iSquare

Η iSquare βάσει του συμβολαίου της με την Apple έχει το δικαίωμα διανομής των προϊόντων της μόνο στην Ελλάδα και στην Κύπρο και όχι σε άλλες αγορές. Με το δεδομένο αυτό, η Εταιρεία πέτυχε για το 2016 να ανταπεξέλθει στις δύσκολες

οικονομικές και πολιτικές συνθήκες της Ελλάδας και να εντείνει τις προσπάθειές της στην αγορά της Κύπρου, όπου η οικονομική κατάσταση ήταν σαφώς βελτιωμένη για το 2016 σε σχέση με το παρελθόν.

Οι κύριοι στόχοι της Εταιρείας, εν μέσω αυτών των αντίξοων συνθηκών, υπήρξαν οι εξής:

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





Κόντρα στις αντίξοες συνθήκες που έχει δημιουργήσει η οικονομική κρίση και την πτώση της αγοράς, η άνοδος του e-Commerce στην Ελλάδα καθώς και η ανάπτυξη της Εταιρείας στη νέα δραστηριότητα των ταχυδρομικών υπηρεσιών έχουν βοηθήσει τα τελευταία έτη -από το 2013 και μετά- θετικά την αγορά ταχυμεταφορών αλλά και τις συνολικές πωλήσεις της Εταιρείας. Τόσο η ACS όσο και οι συνεργάτες / αντιπρόσωποί της, λόγω της ανάπτυξης της νέας δραστηριότητας ταχυδρομείου και της σημαντικής αύξησης των πωλήσεων από τη σχετικά νέα υπηρεσία ταχυδρομείου «Advanced Business Post» από το 2014 και μετά, είχαν σημαντικά μικρότερες επιπτώσεις από την οικονομική κρίση σε σχέση με τον

υπόλοιπο ταχυδρομικό κλάδο. Επιπρόσθετα, η ACS αξιολογώντας ποιος κλάδος της αγοράς έχει μεγαλύτερη δυναμική ανάπτυξης, προχωρά σε σχετικές ενέργειες, που αφορούν κυρίως στην παροχή στοχευμένων υπηρεσιών για το e-commerce. Έτσι κατά το 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 πρακτήρια Shell) και ACS Card On Delivery (δυνατότητα πληρωμής της αξίας της αντικαταβολής με κάρτες πληρωμών), που απευθύνονται επί το πλείστον στην αγορά του e-Commerce.

## Ενίσχυση φήμης

Για την ενίσχυση της φήμης και της εταιρικής εικόνας του Ομίλου συνολικά, έχουν θεσπιστεί Πολιτικές και Διαδικασίες, με βάση τις οποίες ορίζονται κοινές γραμμές για τον τρόπο λειτουργίας και επικοινωνίας σε τομείς όπως η προστασία και η προβολή του ονόματος, της εταιρικής ταυτότητας και της εικόνας των εταιρειών και του Ομίλου. Παράλληλα, στην Quest Συμμετοχών λειτουργεί Κέντρο Επικοινωνίας - Γραφείο Τύπου για τον συντονισμό και την ανταπόκριση των επικοινωνιακών αναγκών των εταιρειών με τα μέσα επικοινωνίας. Στο πλαίσιο αυτό καταρτίζονται κοινά επικοινωνιακά προγράμματα καθώς

και δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που ευθυγραμμίζονται με τη στρατηγική του Ομίλου στην ενίσχυση της καινοτομίας, της ψηφιακής εκπαίδευσης και της επιχειρηματικότητας. Επιπλέον, με στόχο την αναβάθμιση της εικόνας, την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών που επισκέπτονται τους χώρους των εταιρειών, αλλά και τη βελτίωση της καθημερινότητας των εργαζομένων, κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιούνται συστηματικά αναβαθμίσεις και κατασκευαστικές εργασίες σε χώρους των Εταιρειών.

## Business Development

Η διατήρηση της ηγετικής θέσης κάθε εταιρείας και κατ'επέκταση του Ομίλου στο σημερινό επιχειρηματικό γίγνεσθαι είναι άμεσα συνδεδεμένη με την έγκαιρη αναγνώριση και αξιοποίηση νέων ευκαιριών, την παραγωγή αξίας μέσω της σχεδίασης καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών, την περαιτέρω ανάπτυξη συνεργιών και την ανάδειξη και υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών. Καθώς η δημιουργία βιώσιμης και μακροπρόθεσμης αξίας και η συνεχής αναζήτηση και αξιολόγηση ευκαιριών αποτελούν πρωτεύοντες στόχους για τον Όμιλο, τέθηκαν καινούργιες βάσεις για τη λειτουργία του

Business Development με τη δημιουργία ομάδων τόσο στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, όσο και σε επίπεδο μητρικής εταιρείας για την εποπτεία των πλάνων δράσης, το συντονισμό και τον καθορισμό προτεραιοτήτων, ενώ συντάχθηκε Πολιτική Business Development και Επενδύσεων.

Οι εταιρείες κατά το 2016 ξεκίνησαν, με στόχο την ολοκλήρωση εντός του 2017 την κατάρτιση στρατηγικού - επιχειρησιακού πλάνου πενταετούς ανάπτυξης, διαμορφώνοντας έτσι το πλαίσιο της εξελικτικής τους πορείας.

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

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

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

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

(€ x 1.000)*	Info Quest Technologies		Uni Systems		ACS		iSquare		Όμιλος Quest Σύνολο	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Σύνολο πωλήσεων</b>	112.304	108.889	69.069	81.439	81.159	89.993	70.569	75.881	353.405	388.227
<b>Πωλήσεις στο εξωτερικό</b>	1.939	1.800	15.441	23.559	2.657	4.704	8.958	20.337	30.106	53.233
<b>Πωλήσεις στο εξωτερικό ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων</b>	1,73%	1,65%	22,36%	28,93%	3,27%	5,23%	12,69%	26,80%	8,52%	13,71%
<b>Πωλήσεις στο δημόσιο</b>	42	39	27.090	27.050	2.613	2.547	-	-	29.745	29.635
<b>Πωλήσεις στο δημόσιο ως ποσοστό επί του συνόλου των πωλήσεων</b>	0,04%	0,04%	39,22%	33,21%	3,22%	2,83%	0,00%	0,00%	8,42%	7,63%

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

Οι Εταιρείες του Ομίλου Quest κυριαρχούν στις αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται. Συγκεκριμένα, η Info Quest Technologies για πολλά συναπτά έτη κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά της διανομής προϊόντων και υπηρεσιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με βάση τον κύκλο εργασιών, τους χρηματοοικονομικούς δείκτες, το πλήθος των συνεργαζόμενων οίκων και την προστιθέμενη αξία που παράγει για πελάτες και συνεργάτες, με αποτέλεσμα να αποτελεί μία από τις πλέον αξιόπιστες και αποδοτικές επιλογές των κορυφαίων κατασκευαστών, όταν αναζητούν συνεργάτη για την ελληνική αγορά και συγχρόνως τον πλέον αξιόπιστο προμηθευτή για τους πελάτες της. Παράλληλα έχει έγκαιρα τοποθετηθεί σε νέες περιοχές, όπως οι υπηρεσίες Cloud και το Mobility, οδηγώντας την αγορά στη νέα εποχή.

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 διεθνή οίκου αναλύσεων. Η εταιρεία διατηρεί μεγάλο μερίδιο στον Τραπεζικό και Χρηματοοικονομικό τομέα, πελατειακή βάση στο σύνολο των τηλεπικοινωνιακών παρόχων της εγχώριας αγοράς και σε ιδιωτικές επιχειρήσεις που συγκαταλέγονται στις 500 μεγαλύτερες της ελληνικής αγοράς. Παράλληλα, η Εταιρεία αναπτύσσεται σταθερά στο εξωτερικό, με κύρια αγορά τους Οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το 2016, ανέλαβε την υλοποίηση περισσότερων από 10 νέων συμβάσεων προερχόμενα από οργανισμούς της Ε.Ε., συνολικού προϋπολογισμού άνω των € 66 εκατ. Τα συνολικά έσοδα της εταιρείας από τις αγορές του εξωτερικού αποτελούν πλέον το 29% των συνολικών ετησίων εσόδων και το 35% των εσόδων υπηρεσιών.

Τα αποτελέσματα της iSquare αξιολογούνται τριμηνιαία, εξαμηνιαία και ετήσια. Ο τριμηνιαίος έλεγχος εξασφαλίζει τη δυνατότητα για διορθωτικές κινήσεις και για αντιμετώπιση των όποιων συνθηκών και αλλαγών της υφιστάμενης κατάστασης. Οι διαδικασίες αξιολόγησης περιλαμβάνουν αναφορές για την επίτευξη των στόχων συνολικά αλλά και ανά συνεργάτη μεταπωλητή, ανά οικογένεια προϊόντων σε τζιρο και τεμάχια. Επιπρόσθετα συντάσσεται αναφορά για την αξιολόγηση των ενεργειών επικοινωνίας και για την αποτελεσματικότητα από πλευράς πωλήσεων και branding. Οι στόχοι που ορίζει η Εταιρεία, ο Όμιλος αλλά και η Apple είναι εσωτερικοί. Επιπλέον για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων λαμβάνονται υπόψη και ειδικές κλαδικές μελέτες. Για το 2016, η iSquare κατάφερε, παρά τις αντιξοότητες και τις δυσκολίες, να διατηρήσει αύξηση πωλήσεων και την αναπτυξιακή της πορεία, κλείνοντας ένα ακόμα θετικό έτος με τις συνολικές πωλήσεις να αυξηθηκαν κατά 8% σε σχέση με το 2015.

Τέλος η ACS, παραμένει και το 2016 ηγέτιδα στην αγορά των ταχυμεταφορών, διατηρώντας τη διαφορά της από τους ανταγωνιστές της και παράλληλα επέτυχε αύξηση του μεριδίου της στην αγορά των απλών ταχυδρομικών υπηρεσιών. Επίσης, το 2016 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.

# Κανονιστική Συμμόρφωση

Ουσιαστικό  
θέμα



Για τον Όμιλο Quest, το υπεύθυνο επιχειρείν και η απόλυτη συμμόρφωση στους νόμους και κανονισμούς, αποτελεί αδιαπραγμάτευτη αξία, απόλυτα συνυφασμένη με το επιχειρηματικό μοντέλο, την ιστορία, τη φήμη και την ικανότητα του Ομίλου Quest να επιτύχει τους στόχους του. Η Κανονιστική Συμμόρφωση δημιουργεί, επίσης, και ευρύτερες επιδράσεις στη βιώσιμη ανάπτυξη των αγορών και των χωρών όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, ειδικότερα ως προς τη συνεισφορά σε ένα ισχυρό και ευνομούμενο επιχειρηματικό περιβάλλον και στην υποστήριξη ισχυρών θεσμών, που προάγουν την πρόοδο και την ανάπτυξη.

Ο Όμιλος λειτουργεί με βάση την ελληνική νομοθεσία, τον Κώδικα Δεοντολογίας των εισηγμένων επιχειρήσεων και τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του. Παράλληλα, στελέχη

του Ομίλου συμμετέχουν σε διαβουλεύσεις, θεσμικά όργανα και φορείς, συμβάλλοντας στην καλλιέργεια των παραπάνω αρχών και αξιών.

Εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές της Εταιρικής Διακυβέρνησης, 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 την αποτελεσματική διοίκηση, με συμμετοχή σε όλα τα επίπεδα, χωρίς αποκλεισμούς.
- Εντοπισμός, αναγνώριση και ελαχιστοποίηση κινδύνων.
- Εξασφάλιση ποιοτικού εργασιακού πλαισίου.
- Ανεξαρτησία στην άσκηση ελέγχου.
- Ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα που αφορούν τη συμμόρφωση με νόμους και κανονισμούς, τη διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.

Η 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. 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 δημιουργήθηκε στον Όμιλο και εγκρίθηκε από τα Διοικητικά Συμβούλια των εταιρειών, η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας, με την οποία επιδιώκεται να διατυπωθούν οι κανόνες συμπεριφοράς για την αποφυγή της διαφθοράς και της δωροδοκίας, βάσει των οποίων είναι επιθυμητό να σχεδιάζονται και να λειτουργούν όλες οι δραστηριότητες των εταιρειών και να ακολουθούνται από τα στελέχη και το προσωπικό των εταιρειών.

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 στην κουλτούρα των εργαζομένων.

Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας δίνει κατευθύνσεις για τα εξής θέματα:

- Δώρα: Προσφορά και αποδοχή δώρων οικονομικής αξίας στο/από το προσωπικό δεν επιτρέπεται, εκτός από διαφημιστικά ή κοινωνικά δώρα μικρής αξίας και μόνο μετά από συνεννόηση με την εταιρεία.
- Χρηματισμός και διαφθορά είναι έννοιες ασύμβατες με τις αρχές του Ομίλου: Είναι αδιανόητη οποιαδήποτε καταβολή σε είδος ή χρήμα ή να δίνονται εντυπώσεις 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 της εταιρείας και του Ομίλου σε οποιοδήποτε κομματικές ή ιδεολογικές δραστηριότητες με οποιοδήποτε τρόπο.

- Σχέσεις με Πελάτες και Προμηθευτές: Οι σχέσεις αυτές να διέπονται από εμπιστοσύνη, αμοιβαία σεβασμό και ακεραιότητα, επιδιώκοντας μακρά συνεργασία και αμοιβαία ικανοποίηση των εκατέρωθεν συμφερόντων.
- Χορηγίες και Δωρεές: Όλες οι παροχές δωρεών ή χορηγιών διέπονται από πλήρη διαφάνεια και τήρηση της νομιμότητας και της ηθικής. Εγκρίνονται μόνο από ανώτατα στελέχη της Διοίκησης.
- 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 του εργαζόμενου της Εταιρείας, έρχονται σε αντίθεση με τις υποχρεώσεις του για την εξυπηρέτηση των συμφερόντων της Εταιρείας ή του Ομίλου, αποφεύγονται και ελέγχονται.

## Μηχανισμός Ελέγχου

Έχει δημιουργηθεί μηχανισμός με βάση τον οποίο οι εργαζόμενοι των εταιρειών οφείλουν να καταγγέλλουν οποιοδήποτε περιστατικό, το οποίο πιστεύουν ότι αντίκειται στην Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και ενδεχομένως να αφορά σε περίπτωση διαφθοράς. Η καταγγελία μπορεί να γίνει από τους εργαζόμενους είτε στον Διευθυντή τους είτε στην Διοίκηση της εταιρείας είτε στη Νομική Διεύθυνση. Όλες οι καταγγελίες καταγράφονται είτε από τον καταγγέλλοντα, είτε από τον δεχόμενο την καταγγελία και τηρείται σχετικό αρχείο με ευθύνη εξουσιοδοτημένου Διευθυντή. Ο καταγγέλλων, προστατεύεται έναντι οποιοδήποτε μέτρου ή συμπεριφοράς εξαιτίας της καταγγελίας. Όλες οι καταγγελίες διερευνώνται από επιτροπή εξουσιοδοτημένων Διευθυντών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας καταγράφονται και παρουσιάζονται στη Διοίκηση της Εταιρείας, η οποία λαμβάνει

τα απαραίτητα διοικητικά ή πειθαρχικά μέτρα για την αντιμετώπιση του περιστατικού. Παρόμοιος μηχανισμός λειτουργεί για τις περιπτώσεις μη συμμόρφωσης και αθέμιτου ανταγωνισμού.

Η Πολιτική Ηθικής Δεοντολογίας και ο τρόπος εφαρμογής της έχει παρουσιαστεί στα ανώτατα στελέχη των εταιρειών του Ομίλου. Προγραμματίζεται εντός του 2017 η ενημέρωση και εκπαίδευση όλου του προσωπικού, στις έννοιες και τον τρόπο εφαρμογής και ελέγχου της Πολιτικής.

Επίσης προγραμματίζεται για την διετία 2017 - 2018 και με ετήσια αναθεώρηση, η διενέργεια Risk Assessment για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση κινδύνων στις περιοχές μη συμμόρφωσης με νόμους και κανονισμούς, την διαφθορά και τον αθέμιτο ανταγωνισμό.

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Ο Όμιλος έχει θέσει ως στόχο μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, διαφθοράς και αθέμιτου ανταγωνισμού. Αυτός ο στόχος έχει επιτευχθεί για το 2016, ούτε υπάρχουν εκκρεμείς υποθέσεις από προηγούμενα έτη, για όλες τις εταιρείες του Ομίλου και η επιβολή προστίμων ήταν μηδενική. Επίσης, δεν υπήρξε καμία καταγγελία ή άλλη σχετική ενέργεια

για κανένα από τα θέματα αυτά ούτε υπάρχει κάποια εκκρεμής σχετική υπόθεση.

Θεωρούμε ότι αυτή η επίτευξη είναι αποτέλεσμα της κουλτούρας, της οργάνωσης και της ηθικής προσέγγισης της Διοίκησης του Ομίλου, η οποία έχει διαχυθεί σε όλο τον οργανισμό. Ο ίδιος στόχος παραμένει και για το 2017.

## Εξέλιξη και Καινοτομία Υπηρεσιών και Προϊόντων

Ουσιαστικό θέμα

Κύριο συστατικό του επιχειρηματικού μοντέλου για την ανάπτυξη, της φήμης και της ικανότητας του Ομίλου Quest να επιτύχει τους στόχους του είναι η καινοτομία. 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, αλλά και ολόκληρης της χώρας, όπως για παράδειγμα η πύλη επικοινωνίας Πολίτη - Δημόσιας Διοίκησης ermis.gov.gr. Παράλληλα, έχει δημιουργήσει σημαντικές τομές στην αγορά με εμπορικές και λειτουργικές

κινήσεις που έχει εφαρμόσει, που στηρίζονται στην καινοτομία, όπως για παράδειγμα η υλοποίηση συστήματος ηλεκτρονικών αγορών για τους συνεργάτες, ήδη από το 2000.

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



ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της κερδοφορίας, τη βελτίωση της παραγωγικότητας, 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.

## Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

Ο Όμιλος Quest έχοντας θέσει ως στρατηγική προτεραιότητα την καινοτομία και εξέλιξη υπηρεσιών και προϊόντων, έχει προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την υποστήριξη και περαιτέρω προώθηση του σημαντικού αυτού θέματος. Όπως περιγράφεται στο ουσιαστικό θέμα «Ανάπτυξη σε νέες αγορές» ο Όμιλος 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. Οι ομάδες Στρατηγικής και Business Development λειτουργούν τόσο ανεξάρτητα, εντός κάθε εταιρείας, αλλά και σε συντονισμό με τη μητρική εταιρεία, μεγιστοποιώντας τα οφέλη της διεργασίας.

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.

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, με στόχο να εφαρμοσθεί εντός του 2017, ώστε να καθοριστεί το πλαίσιο για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων καινοτομίας από τις εταιρείες του Ομίλου.

## Info Quest TECHNOLOGIES

Προσηλωμένη στο όραμά της να συνδέει τις καινοτόμες τεχνολογίες της Πληροφορικής με την ελληνική αγορά με τον πιο εύκολο, οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο, η Info Quest

Technologies, συστηματικά αναζητά, σχεδιάζει και εισάγει στην αγορά νέες τεχνολογίες και νέες υπηρεσίες, οι οποίες καλύπτουν τους παρακάτω τομείς:

### Cloud Computing

Η Info Quest Technologies έχει επενδύσει σημαντικά στην ταχέως αναπτυσσόμενη αγορά του Cloud, έχοντας υλοποιήσει ένα ολοκληρωμένο οικοσύστημα παροχής υπηρεσιών, το οποίο περιλαμβάνει κορυφαίους διεθνείς παρόχους, εξειδικευμένους συμβούλους και εκπαιδευμένους συνεργάτες. Η πλατφόρμα [www.QuestionCloud.com](http://www.QuestionCloud.com), είναι μία ολοκληρωμένη πλατφόρμα on-line διάθεσης, παραμετροποίησης και αυτοματοποιημένης τιμολόγησης Cloud υπηρεσιών, παρέχοντας στους πελάτες της έναν ολοκληρωμένο, αλλά ταυτόχρονα απλό και αποτελεσματικό τρόπο να επιλέξουν, να προμηθευτούν, να διαχειριστούν και να αξιοποιήσουν τις κορυφαίες λύσεις cloud της διεθνούς αγοράς.

Η Εταιρεία επιδιώκει να αποτελέσει τον μεγαλύτερο κόμβο Cloud λύσεων της αγοράς, συνδέοντας παρόχους Cloud Υπηρεσιών και εφαρμογών με τους μεταπωλητές και τους πελάτες. Μία εκτενής γκάμα από λύσεις είναι ήδη διαθέσιμη στο marketplace - Softlayer, Microsoft, Symantec, μεταξύ αυτών - και στους στόχους της εταιρείας είναι η συστηματική διεύρυνσή της. Οι λύσεις Cloud απευθύνονται σε όλο το εύρος της επιχειρηματικής αγοράς - μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις - και παραμετροποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις και το μέγεθος κάθε επιχείρησης.

### Cloud ERP

Με στόχο τη διεύρυνση 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 (<http://Qzone.gr>).

Πρόκειται για ένα 100% Cloud SW, το οποίο ενσωματώνει όλες τις διαδικασίες και λειτουργικότητες ενός ERP, και είναι απολύτως προσαρμοσμένο 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 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

#### Υπηρεσίες / POS Production

Η εταιρεία, κατά το 2016, 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

παραμετροποιήσιμη, επεκτάσιμη και λειτουργική.

Κατά το 2016, η λύση παραμετροποιήθηκε πλήρως για την Ελληνική αγορά, πραγματοποιήθηκαν πιλοτικές εγκαταστάσεις και ξεκίνησε εντατικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και πιστοποίησης συνεργατών της Εταιρείας στην υλοποίηση και υποστήριξη της αγοράς.

Αξίζει να επισημανθεί ότι οποιαδήποτε κρατική πρωτοβουλία προς την κατεύθυνση της απουλοποίησης 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 το μήνα).

## uni.systems

Δέσμευση της Uni Systems είναι να βρίσκεται μπροστά από τις εξελίξεις στο μεταβαλλόμενο τεχνολογικό περιβάλλον, εξυπηρετώντας τους πελάτες της μέσω ολιστικής προσέγγισης των αναγκών τους, προσφέροντάς τους καινοτόμες λύσεις. Στο πλαίσιο της συνεχούς διεύρυνσης και εξέλιξης του χαρτοφυλακίου λύσεων και υπηρεσιών, της βέλτιστης

προσαρμογής της Εταιρείας στο δυναμικό τεχνολογικό περιβάλλον, αξιολογούνται σε στρατηγικό επίπεδο νέες συνεργασίες με προμηθευτικούς οίκους, με στόχο τη διατήρηση της ηγετικής θέσης στην αγορά και την περαιτέρω επέκταση σε αυτή.

#### 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 καταρχάς για τη λειτουργία της ίδιας της Εταιρείας, με στόχο τη βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ενώ ταυτόχρονα υλοποιεί αντίστοιχα έργα σε μεγάλους πελάτες της.

#### Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, όπου οι οργανισμοί καλούνται να αντιμετωπίζουν στην καθημερινότητά τους ψηφιακές προκλήσεις και οι πελάτες έχουν ανάγκη

προσωποποιημένη εξυπηρέτηση, η Uni Systems ανταποκρίνεται άμεσα μέσω εύρους λύσεων και υπηρεσιών ψηφιακού μετασχηματισμού.

## iSquare

Η iSquare καινοτομεί με υπηρεσίες που προσφέρει στον τελικό καταναλωτή αλλά και σε κάθετες αγορές. Στρατηγική εστίαση της Εταιρείας είναι ο χώρος της εκπαίδευσης, όπου συστηματικά διερευνά και προτείνει εργαλεία, μεθόδους και περιεχόμενο, που κάνουν την εκπαίδευση πιο διαδραστική και ουσιαστική. Προς την κατεύθυνση αυτή, προχώρησε το 2016 σε μία σειρά δράσεων και πρωτοβουλιών για τη διάχυση στους ενδιαφερόμενους φορείς και κοινό των αποτελεσμάτων της έρευνας που χρηματοδότησε κατά το 2015 και υλοποίησε το Κέντρο Ερευνών του Πανεπιστημίου Πειραιά σχετικά με την αξιολόγηση της μαθησιακής εμπειρίας στη σχολική τάξη με την

προσέγγιση «1-1 iPad» σε 11 σχολεία στην Ελλάδα. Καθώς η έρευνα σύμφωνα με το Τμήμα Ψηφιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Πειραιά, είναι η τρίτη πιο εκτενής διεθνώς για τη χρήση 1-1 iPad, αναφορικά με τον αριθμό σχολείων, μαθητών, γονέων και εκπαιδευτικών που συμμετείχαν, κατέληξε σε πολύ ακριβή και χρήσιμα συμπεράσματα. 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.

Τα σημαντικότερα προϊόντα και υπηρεσίες που αναπτύσσει η εταιρεία την περίοδο του απολογισμού διαχωρίζονται στις εξής βασικές κατηγορίες: Εμπορικές και Λειτουργικές – Υποστηρικτικές Δικτύου Καταστημάτων. Οι νέες προτάσεις – λύσεις της εταιρείας στην αγορά των ταχυμεταφορών συνδέονται περισσότερο με την αναβάθμιση της ποιότητας που η Εταιρεία επιδιώκει. 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 Θεσ/νίκη.

επιδιώκει, είναι η καινοτόμα web mobile εφαρμογή ανακατεύθυνσης αποστολών ACS ReDirect. Μέσω της εφαρμογής αυτής ο παραλήπτης μπορεί πολύ εύκολα και δωρεάν να αλλάξει είτε την ημέρα, είτε το σημείο παράδοσης της αποστολής του. Έτσι η παράδοση δεν καθορίζεται από τον courier, αλλά γίνεται βάσει του ημερήσιου προγράμματος και των αναγκών του πελάτη.

Βασικός στόχος της Εταιρείας για την επόμενη διετία (2017-2018) 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 (ACS 4Connect – Web Business Tools), Κάρτα εκπτώσεων για Επαγγελματίες και Ιδιώτες (ACS Member), On-line λύσεις για Ιδιώτες με web και mobile εφαρμογές (αναζήτηση αποστολής, αναζήτηση καταστήματος εξυπηρέτησης, υπολογισμός κόστους).

Στόχος της ACS είναι εντός του 2017 να ολοκληρωθεί η πανελλαδική επέκταση σε όλα τα ιδιολειτουργούμενα πρατήρια Shell έτσι ώστε τα ενεργά σημεία εξυπηρέτησης των πελατών να αριθμούν τα 280.

Άλλο παράδειγμα της αναβάθμισης της ποιότητας, που η ACS

#### Εκτιμώμενη επίδραση νέων υπηρεσιών για την ACS σε βάθος τριετίας

Υπηρεσία	Στόχος Εξυπηρέτησης	Στόχος Ξετίας (%)	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 Είσπραξη 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 καινοτομιών είναι να προσθέσουν αξία στις εταιρείες. 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 θα επεξεργαστεί ο Όμιλος κατά τα έτη 2017-2018, θα επιχειρηθεί μία περισσότερο οργανωμένη καταγραφή και, αν είναι εφικτό 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.

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.

## Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Ουσιαστικό θέμα



Η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι ένα ευαίσθητο θέμα, στο οποίο ο Όμιλος Quest έδινε πάντοτε ιδιαίτερη βαρύτητα. Οποιαδήποτε διαρροή ή κακή χρήση προσωπικών δεδομένων πελατών 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, καθώς τα δεδομένα αποτελούν γνώση και αξία, μπορεί να επιδράσει ευρύτερα στην κοινωνία, δημιουργώντας αρνητικές επιπτώσεις για πολίτες / εταιρείες και μείωση της αξιοπιστίας στα τεχνολογικά συστήματα, εργαλεία και στους θεσμούς.

Οι εταιρείες του Ομίλου παρακολουθούν και συμμορφώνονται με την εγχώρια και ευρωπαϊκή νομοθεσία και τις ανεξάρτητες αρχές και προετοιμάζονται έγκαιρα και κατάλληλα για τις νέες απαιτήσεις και κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα, αυστηρά μέτρα προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όλων των προσώπων τα οποία έρχονται σε οποιαδήποτε επαφή, επικοινωνία ή συναλλαγή με τις εταιρείες του Ομίλου.

Τα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζονται οι εταιρείες του Ομίλου αφορούν στο προσωπικό τους, τους πελάτες τους, τους συνεργάτες τους και τους μετόχους της μητρικής εταιρείας.

Οι εταιρείες λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε τα προσωπικά δεδομένα που τους εμπιστεύονται τα ενδιαφερόμενα μέρη κατά τις συναλλαγές μαζί τους και τις σχέσεις τους με αυτές, δεν διαρρέουν σε τρίτους και δεν χρησιμοποιούνται από τους εργαζομένους των εταιρειών, παρά μόνο για τον σκοπό για τον οποίο συλλέγονται.

Υπάρχει απόλυτη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία, ώστε βάσει αυτής να αναπτύσσεται σταδιακά το αίσθημα ασφάλειας και σεβασμού των νόμων και της προσωπικότητας των ανθρώπων, χωρίς διακρίσεις.

## 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 είναι διαθέσιμες σε όλο το προσωπικό και δίνουν τις κατευθυντήριες γραμμές και τη μέθοδο εργασίας όταν πρέπει για οποιοδήποτε λόγο να γίνει αποθήκευση ή επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Επίσης, γίνονται τακτικές εκπαιδεύσεις και ενημερώσεις των εργαζομένων που διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα. Διενεργούνται τακτικά εσωτερικές επιθεωρήσεις για τον έλεγχο της τήρησης των Πολιτικών και διαδικασιών ασφάλειας σε εταιρικό επίπεδο.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Ασφάλειας, αλλά και της Συμμόρφωσης στους Ευρωπαϊκούς Κανονισμούς, οι εταιρείες του Ομίλου, θα προετοιμαστούν κατά το 2017-2018,

προκειμένου να συμμορφωθούν με το νέο κανονισμό προστασίας προσωπικών δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (GDPR) που τίθεται σε ισχύ την 25η Μαΐου 2018. Σύμφωνα με τον κανονισμό αυτό, οι εταιρείες οφείλουν να επιδείξουν δέουσα επιμέλεια για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, η οποία εξασφαλίζεται με τη διενέργεια μελέτης επιπτώσεων στα προσωπικά δεδομένα (data protection impact assessment), την προστασία των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού (by design and by default) καθώς και τον σχεδιασμό και την υλοποίηση λύσεων προστασίας των δεδομένων (κρυπτογράφηση, προστασία από απώλεια δεδομένων κ.ά.).

Επιπρόσθετα των παραπάνω στοιχείων, αξίζει ιδιαίτερη αναφορά στην Uni Systems, η οποία λόγω της φύσης της δραστηριότητάς της και της υποδομής και υπηρεσιών Data Center 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 διασφαλίσει την προστασία των δεδομένων των πελατών της, η Εταιρεία χρησιμοποιεί τους παρακάτω πρόσθετους μηχανισμούς:

- Ενίσχυση τμήματος Ασφάλειας, σε ανθρώπινους και υλικούς πόρους, το οποίο διασφαλίζει τις απαιτήσεις σε ασφάλεια του εκάστοτε έργου καθοδηγώντας ανάλογα τις ομάδες ανάπτυξης λογισμικού και συστημάτων.
- Υιοθέτηση υποδομών και εργαλείων, τα οποία προστατεύουν τόσο τα εταιρικά δεδομένα όσο και τα δεδομένα πελατών.
- Διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων για τον έλεγχο της τήρησης των Πολιτικών και διαδικασιών ασφάλειας σε επίπεδο έργου.
- Ο Υπεύθυνος Ασφάλειας προβαίνει περιοδικά σε αξιολογήσεις κινδύνου διαρροών των ευαίσθητων πληροφοριών (εταιρικών ή πελατών) και προβαίνει σε ένα προτεινόμενο πλάνο για τη συνεχή βελτίωση του υφιστάμενου συστήματος ασφάλειας πληροφοριών.

Αντιστοίχως, η ACS, λόγω της φύσης των εργασιών της, έχει αναπτύξει εξειδικευμένες Πολιτικές, διαδικασίες και οδηγίες, οι οποίες έχουν ενσωματωθεί στην καθημερινή δραστηριότητα, διασφαλίζοντας έτσι, στο έπακρο, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των πελατών και των χρηστών των εφαρμογών της.

Προκειμένου να διασφαλίσει την προστασία των δεδομένων των πελατών, κυρίως πελατολόγια για τη δημιουργία αποστολών προς διακίνηση και παράδοση, έχει αναπτύξει και χρησιμοποιεί τους παρακάτω πρόσθετους μηχανισμούς.

- Εξειδικευμένη δραστηριότητα για τη μελέτη των απαιτήσεων σε ασφάλεια του εκάστοτε έργου με έμφαση στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, τα μέτρα προστασίας και την εκπαίδευση των χρηστών.
- Χρήση κρυπτογράφησης σε εισερχόμενα αρχεία πελατών και σε όλους τους υπολογιστές που έχουν πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα.
- Υιοθέτηση διαδικασίας διαχείρισης εξοπλισμού και διαγραφής ηλεκτρονικών δεδομένων.
- Υιοθέτηση διαδικασίας διαχείρισης περιστατικών διαρροής ηλεκτρονικών δεδομένων.

Επίσης εφαρμόζονται οι εξής ειδικές πολιτικές και διαδικασίες:

- Πολιτική ασφάλειας μεταφορών
- Πολιτική διασφάλισης του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών
- Πολιτική προστασίας του απορρήτου των ταχυδρομικών υπηρεσιών
- Πολιτική ασφάλειας των ταχυδρομικών υπηρεσιών
- Πολιτική διασφάλισης της εχεμύθειας
- Πολιτική άρσης του απορρήτου των επικοινωνιών
- Διαδικασία Αποτίμησης πληροφοριακού κινδύνου
- Διαδικασία Διαγραφής Δεδομένων
- Διαδικασία Ασφάλειας διαχείρισης εικόνων

## Στόχος 2017 - 2018

Όλες οι εταιρείες του Ομίλου, με τον συντονισμό της μητρικής εταιρείας, πρόκειται να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν ένα αναλυτικό σχέδιο προσαρμογής και συμμόρφωσης με τον νέο ευρωπαϊκό κανονισμό 2016/679, για την προστασία των

προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων, με στόχο να είναι απόλυτα λειτουργικό μέχρι την 25η Μαΐου 2018, όπως ορίζει ο κανονισμός.

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

- Σε όλες τις εταιρείες λειτουργεί μηχανισμός καταγραφής συμβάντων παραβίασης προσωπικών δεδομένων.
- Διενεργούνται τακτικές επιθεωρήσεις από τη Διεύθυνση Ασφάλειας, ώστε να διασφαλίζεται η ορθή εφαρμογή Πολιτικών και Διαδικασιών.
- Οργανώνονται περιοδικές αξιολογήσεις κινδύνου (security information risk assessment) για τη διερεύνηση νέων κινδύνων σε όλες τις περιοχές που είναι δυνατόν να επηρεάσουν τα προσωπικά δεδομένα.

## Πιστοποιήσεις

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

- Υπηρεσίες Υπολογιστικού Νέφους που αφορούν σε παροχή Υποδομών ως Υπηρεσία (Infrastructure as a Service-IaaS), Πλατφόρμας ως Υπηρεσία (Platform as a Service-PaaS) και Λογισμικού ως Υπηρεσία (Software as a Service-SaaS).
- Υπηρεσίες Φιλοξενίας για Πληροφοριακά και Τηλεπικοινωνιακά Συστήματα και Παροχή Επανδρωμένων Χώρων Εργασίας Υψηλής Διαθεσιμότητας στο Κέντρο Δεδομένων της Εταιρείας.
- Εξειδικευμένες Υπηρεσίες που αφορούν στο Σχεδιασμό, Εγκατάσταση, Διαχείριση και Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών.

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



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

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



Ο αριθμός των τεκμηριωμένων καταγγελιών θεωρείται αμελητέος σε σύγκριση με το σύνολο των αποστολών, ενώ δεν πιστοποιείται η ευθύνη της ACS σε αυτές. Σημειώνεται ότι περιλαμβάνεται το σύνολο των καταγγελιών είτε από ρυθμιστικές αρχές είτε από αλλού, όπου ως παραβίαση απορρήτου θεωρήθηκε ο ανοιχτός φάκελος.

# Ασφάλεια Υποδομών και Επιχειρησιακή Συνέχεια

Ουσιαστικό  
θέμα



Η σημαντικότερη υποδομή, εφελτήριο παραγωγικότητας, ανάπτυξης και καινοτομίας του Ομίλου Quest είναι οι υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT) που διαθέτει. Έχουν γίνει και εξακολουθούν να γίνονται σημαντικές επενδύσεις στον τομέα αυτό, προκειμένου οι εταιρείες του Ομίλου να αξιοποιούν τις πλέον πρόσφατες τεχνολογίες, οι οποίες δίνουν 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 ασφάλεια αυτών των υποδομών, καθώς και τη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας. Οι σύγχρονες υποδομές, αντάξιες των μεγάλων

οργανισμών παγκοσμίως, συμβάλλουν γενικότερα στην ανάπτυξη σύγχρονων υποδομών στην εγχώρια αγορά, στη διάχυση τεχνολογίας και στη βελτίωση της ποιότητας και εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών.

## Πώς διαχειριζόμαστε το θέμα

### Πολιτικές

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

Η Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών, που ακολουθούν όλες οι εταιρείες του Ομίλου, περιγράφει τις προδιαγραφές προστασίας όλων των ICT υποδομών. Η Πολιτική 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 φυσική ασφάλεια, η ενημέρωση και εκπαίδευση προσωπικού, πολιτικές, διαδικασίες κ.λπ.

Η Uni Systems είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με αυτό το πρότυπο, ενώ οι εταιρείες Info Quest Technologies, iSquare και ACS, ακολουθούν το πρότυπο χωρίς να έχουν πιστοποιηθεί.

### Ιδιότητα 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 και σχετικούς κανονισμούς (ISO 9001, ISO 27001).

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

Οφέλη για τις Εταιρείες και τον Όμιλο:

- Λειτουργία σε State of the Art Data Center με SLA 99,99% (ISO 27001)
- 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 λύσης Disaster Recovery
- Δυνατότητα παροχής υπηρεσίας IP Τηλεφωνικού Δικτύου
- Διαμόρφωση Ασφάλειας UTM (Universal Threat Management)

Εντός του 2016 συνδέθηκαν με το Data Center η νέα εταιρεία Cardlink και το νέο κατάστημα της iStorm στη Γλυφάδα. Η Cardlink εγκατέστησε στο Data Center ολοκληρωμένη υποδομή λειτουργίας της Εταιρείας.

Επίσης, εντός του 2016, έγινε η μετάπτωση της υποδομής ασφάλειας (Endpoint + Gateway) σε Sophos, με ενεργοποίηση εξελιγμένων τεχνολογιών ασφάλειας sandboxing για την προστασία από μη γνωστές απειλές (zero day attacks).

## 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.

## Επιχειρησιακή συνέχεια

Οι εταιρείες του Ομίλου έχουν εκπονήσει Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan), το οποίο αναθεωρείται κάθε χρόνο, με σκοπό την εξασφάλιση της συνεχούς λειτουργίας των ICT υποδομών ακόμη και μετά από πολύ σοβαρές καταστάσεις, όπως ένας μεγάλος σεισμός, πλημμύρα κ.λπ.

Το Σχέδιο αναπτύσσεται μετά από ετήσια αποτίμηση επικινδυνότητας (Risk Assessment) και Business Impact Analysis (BIA), γίνεται επίσης ενδεδειγμένη ανάλυση όλων των συμβάντων ασφάλειας και λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα περιορισμού των κινδύνων, ενώ εφαρμόζεται και ετήσιο πρόγραμμα security awareness για το προσωπικό.

## Στόχοι 2017-2018

Για το 2017-2018, έχουν προγραμματισθεί οι ακόλουθες ενέργειες:

- Τεχνικο-οικονομική μελέτη για τα τηλεφωνικά κέντρα των εταιρειών του Ομίλου και λήψη σχετικών αποφάσεων για σταδιακή αναβάθμισή τους, εφόσον προκύπτουν οικονομίες κλίμακος με την κεντροκοποίησή τους.
- Επαναξιολόγηση για το Ομιλικό Disaster Site και υλοποίηση του πρώτου μέρους του έργου που αφορά σε κρίσιμα συστήματα και υποχρεώσεις λόγω κανονιστικού πλαισίου (Cardlink)
- Πιλοτική εφαρμογή ψηφιακών υπογραφών στον Όμιλο.
- Μελέτη για την υλοποίηση της ενοποίησης των Mail Servers των εταιρειών του Ομίλου.
- Αξιολόγηση των ενεργειών ψηφιακού μετασχηματισμού των εταιρειών του Ομίλου και σχεδιασμός ενεργειών για την επιτάχυνσή του.



Η ACS, λόγω των ειδικών αναγκών του αντικείμενου 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 2016 ενισχύθηκαν σημαντικά τα μέτρα προστασίας, λόγω του αυξανόμενου κινδύνου διαδικτυακών επιθέσεων (ransomware, phishing, viruses κ.λπ.) αλλά και την ανερχόμενη δραστηριότητα της Εταιρείας:

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 Windows, ώστε να είναι πάντοτε ενημερωμένα.

3. Εγκατάσταση νέων εκδόσεων Antivirus Servers και εγκατάσταση νέων antispam filters.
4. Νέα συστήματα antivirus για Ransomware όπως 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 έχουν εφαρμοστεί νέες αυστηρότερες πολιτικές ασφαλείας.

#### Στόχοι για το 2017-2018:

Γίνεται συνεχώς κατανοητό ότι ο παγκόσμιος κίνδυνος από επιθετικές ενέργειες ιών και Ransomware, θα συνεχιστεί με ίσως μεγαλύτερη ένταση και αυτό υποδεικνύει συνεχή επαγρύπνηση και δημιουργία ισχυρότερων πολιτικών ασφαλείας. Η ACS έχει την ιδιαιτερότητα να λειτουργεί με δίκτυο αντιπροσώπων εκτός κεντρικού Domain, πράγμα το οποίο αυξάνει την πολυπλοκότητα της προστασίας, κυρίως του δικτύου συνεργατών.

Οι στόχοι για την διετία 2017-2018 είναι:

- Μελέτη για την υλοποίηση Disaster Recovery το οποίο να μπορεί να ανταπεξέλθει, εάν απαιτηθεί, στις αυξανόμενες απαιτήσεις των κεντρικών συστημάτων.
- Επικαιροποίηση του σχεδίου επιχειρησιακής συνέχειας.

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

Ο σχεδιασμός και τα μέτρα που λαμβάνουν ο Όμιλος και οι Εταιρείες έχουν αποδώσει σε μεγάλο βαθμό, παρέχοντας υψηλό ποσοστό διαθεσιμότητας των συστημάτων και προστασία των δεδομένων, όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα καταγραφής

των συμβάντων ασφαλείας.

Κατά τη διάρκεια του 2016 δεν καταγράφηκαν συμβάντα μεσαίας και μεγάλης επίδρασης.

**Η συνολική διαθεσιμότητα παρέμεινε στο ίδιο επίπεδο με το 2015, 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.

4

# ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

QUEST IT TOGETHER



# 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 της εξάλειψης πιθανών κινδύνων που μπορεί να συνδέονται με τα Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία, την Εκπαίδευση και ανάπτυξη εργαζομένων και την Επικοινωνία εργαζομένων και Διοίκησης.



Οι εταιρείες του Ομίλου Quest, με την Πολιτική Διαχείρισης του Ανθρώπινου Κεφαλαίου που ακολουθούν δίνουν ευκαιρίες σε νέους ανθρώπους, συμβάλλουν στον περιορισμό της διαρροής νοητικού κεφαλαίου, στη μείωση της ανεργίας και στη διάχυση τεχνογνωσίας στην εγχώρια αγορά. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα περισσότερα 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, Διαχείρισης Απόδοσης & Ταλέντων, Διαδοχής, καθώς και Πολιτική Αμοιβών & Παροχών, δημιουργώντας ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διαχείρισης των Ανθρωπίνων πόρων, που προάγει τη διαφάνεια. Στις εταιρείες του Ομίλου Quest υπογράφονται Ατομικές Συμβάσεις Εργασίας. Επιπλέον στην ACS ισχύει και Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (αφορά περίπου στο 35% του συνόλου των υπάλληλων του Ομίλου). Οι ατομικές συμβάσεις υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις της συλλογικής σύμβασης.

Παράλληλα, ο Όμιλος ασπάζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε., 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 συνδικαλιζέσθαι,

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 προαγωγής.

Σημαντικό ρόλο στην εύρυθμη πορεία του Ομίλου Quest, αποτελεί η δημιουργία ενός ουσιαστικού διαύλου επικοινωνίας Διοίκησης - Εργαζομένων, η οποία διασφαλίζει κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και κατανόησης. Η Διοίκηση του Ομίλου επιδιώκει τη συστηματική πληροφόρηση των Εργαζομένων, καθώς και την έγκαιρη προειδοποίηση σε θέματα σημαντικών αλλαγών, σε τομείς όπως η Υγεία και Ασφάλεια, οι Οργανωτικές και οι Επιχειρηματικές αλλαγές και σε γενικότερης φύσεως αλλαγές μεγάλης κλίμακος. Στο πλαίσιο διασφάλισης κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης και κατανόησης, στον Όμιλο ακολουθείται η πολιτική «Ανοικτές Πόρτες», που εξασφαλίζει αμεσότητα και δίνει την ευκαιρία στους εργαζομένους να συζητούν με τη Διοίκηση και να μοιράζονται προβληματισμούς και απόψεις για θέματα που αφορούν στην εργασία τους. Προβλέπεται δε έως το 2017 η παραπάνω διαδικασία να ενταχθεί στις Πολιτικές του Ομίλου.

Η επικοινωνία Εργαζομένων Διοίκησης επιτυγχάνεται, επίσης, μέσω της αξιοποίησης επιλεγμένων μηχανισμών, πρακτικών και δράσεων. Ενδεικτικά αναφέρονται:

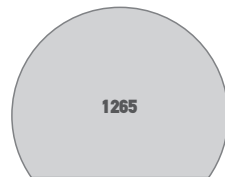
- Εσωτερικό δίκτυο (Intranet), με συνεχή ενημέρωση γύρω από τον Όμιλο και τις δραστηριότητές του.
- Web Εφαρμογή «HereWeAre», που εστιάζει στις δράσεις ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού
- Ετήσια Αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού για το σύνολο των εργαζομένων, αξιολόγηση των προϊσταμένων από τους εργαζόμενους, 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.

## Στοιχεία Ανθρώπινου Δυναμικού 2016

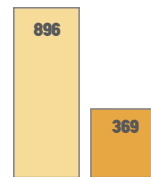
Το σύνολο του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου τον Δεκέμβριο 2016 ανήλθε σε 1506 εργαζόμενους. Ο Όμιλος δημιούργησε συνολικά 165 νέες θέσεις εργασίας την χρονιά, εκ

των οποίων οι 68 στο εξωτερικό και οι 97 στο εσωτερικό. Στους πίνακες που ακολουθούν τα στοιχεία αφορούν μόνο στις εταιρείες που συμμετέχουν στην Έκθεση.

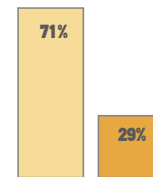
### Ανθρώπινο Δυναμικό ανά φύλο<sup>1</sup>



Σύνολο απασχολούμενου Ανθρώπινου Δυναμικού

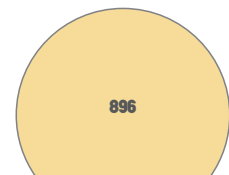
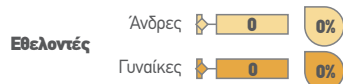
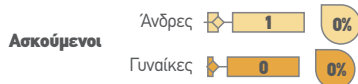
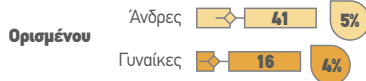
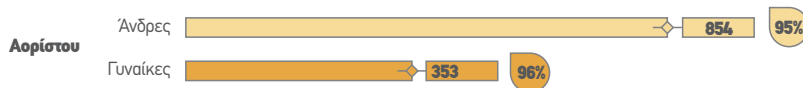


Πλήθος ανδρών - γυναικών

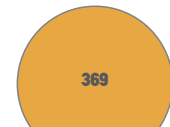


Ποσοστό (%) ανδρών - γυναικών

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

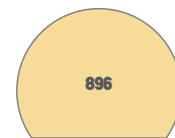
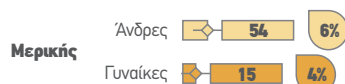
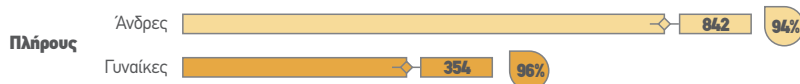


Σύνολο Ανδρών (100%)

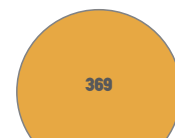


Σύνολο Γυναικών (100%)

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



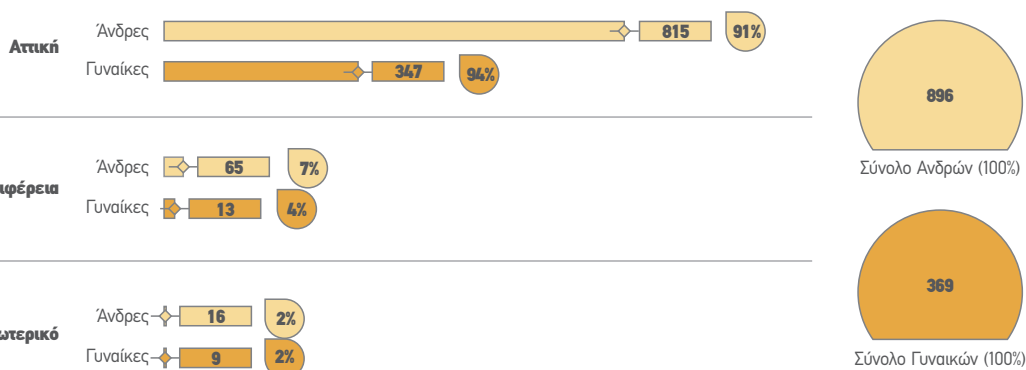
Σύνολο Ανδρών (100%)



Σύνολο Γυναικών (100%)



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



### Σημειώσεις:

1. Τα στοιχεία των Πινάκων αναφέρονται μόνο στις εταιρείες του Ομίλου που συμμετέχουν στην Έκθεση.
  - Ο Όμιλος συνεργάζεται με 81 αυτοαπασχολούμενους εργαζομένους στις δραστηριότητες του Βελγίου.
  - Δεν υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις στους αριθμούς των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της απολογιστικής περιόδου.
  - Στις εταιρείες του Ομίλου Quest υπογράφονται Ατομικές Συμβάσεις Εργασίας, Επιπλέον Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας αφορά στο 35% του συνόλου (ACS).

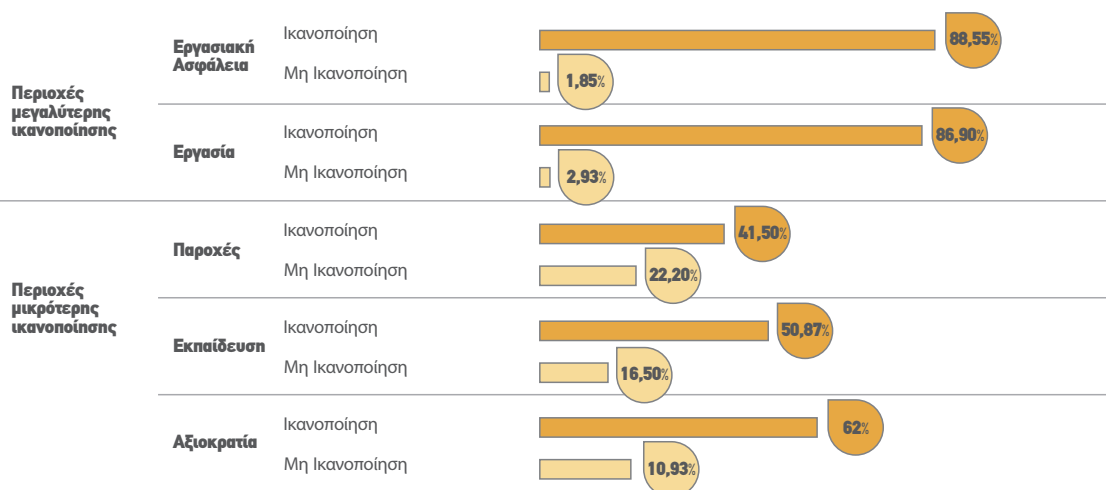
## Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

Στον Όμιλο Quest, πραγματοποιείται κάθε δύο χρόνια ηλεκτρονικά, Έρευνα Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού, επί διαφόρων θεμάτων, με τη μέθοδο του δομημένου ερωτηματολογίου. Τα αποτελέσματα της έρευνας, αποτελούν πηγή ιδιαίτερα σημαντικής γνώσης για τον Οργανισμό και έναυσμα για βελτιώσεις και ανανεώσεις.

Η τελευταία έρευνα διεξήχθη στα τέλη του 2016. Συμμετείχε σε αυτή το 71 % του συνόλου των εργαζομένων στον Όμιλο Quest και αξίζει να σημειωθεί το υψηλό ποσοστό ικανοποίησης και εμπιστοσύνης που καταγράφεται, ιδιαίτερα στη δύσκολη συγκυρία που διανύουμε. Ιδιαίτερη αναφορά αξίζει να γίνει στα υψηλά ποσοστά Ικανοποίησης που σημειώθηκαν στα θέματα

Εργασιακής Ασφάλειας / Εργασίας, παράγοντες ιδιαίτερα σημαντικοί για τους εργαζομένους, καθώς και στα θέματα Αξιοκρατίας, Διοικητικού Ελέγχου και Εσωτερικής Επικοινωνίας, που αξιολογήθηκαν ως πολύ ουσιαστικά από τη Διοίκηση, προκειμένου να εξετασθούν περαιτέρω. Στόχο του Ομίλου αποτελεί η συνεχής βελτίωση σε όλους τους δείκτες.

## Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων



# Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων

Ουσιαστικό  
θέμα



Στον Όμιλο Quest η υγεία και η ασφάλεια των εργαζομένων αποτελούν κύρια προτεραιότητα. Αποτελεί πεποίθηση της Διοίκησης του Ομίλου και των θυγατρικών Εταιρειών, ότι 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

Παράλληλα, αποτελεί συνεχή στόχο και επιδίωξη η δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος που παροτρύνει για προσωπική βελτίωση και ανάπτυξη, που παρέχει προοπτικές εξέλιξης και καλλιέργει συνολικά την επιδίωξη καλύτερης ποιότητας ζωής. Με βάση το παραπάνω πλαίσιο, στον Όμιλο Quest λαμβάνονται όλα τα μέτρα και οι πρωτοβουλίες, για να εξασφαλιστεί 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 υγιεινές συνθήκες και προτρέπουν για 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 Ο.Η.Ε. και είναι σε συμφωνία με τις Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.

## 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 υιοθετούν όλες οι εταιρείες του.

Η βούληση της Διοίκησης και η εφαρμογή των Πολιτικών και των σχετικών Διαδικασιών από τις διευθύνσεις Ανθρωπίνου Δυναμικού, Ασφάλειας και Συντήρησης και Κατασκευών, 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.
- 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, που βελτιώνουν την καθημερινότητα και την ποιότητα ζωής στο γραφείο και ευρύτερα.

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

- Κατά τη διάρκεια του 2016 βελτιώθηκαν και αναβαθμίστηκαν αισθητικά και λειτουργικά, χώροι στα εξής κτήρια:

- Λ. Κηφισού 125-127, Αγ. Ι. Ρέντης: Σημαντική αισθητική και λειτουργική βελτίωση στους χώρους Service της Info Quest Technologies. Πιο συγκεκριμένα αναβαθμίστηκαν οι χώροι συναρμολόγησης και παραμετροποίησης ηλεκτρονικών συσκευών, σύμφωνα με τα πρότυπα των αντίστοιχων διεθνών εργαστηρίων, εξασφαλίζοντας καλύτερη οργάνωση, αύξηση της παραγωγικότητας και καλύτερο περιβάλλον εργασίας για τους εργαζομένους.
- Αλ. Πάντου 25, Καλλιθέα: Ολική ανακαίνιση χώρων εργασίας (γραφείων) σε επιφάνεια 1.000 m<sup>2</sup>. Σύγχρονα υλικά, πιο εργονομικές θέσεις εργασίας, καλύτερος φωτισμός και θέρμανση, που δημιούργησαν ένα σύγχρονο περιβάλλον εργασίας για μεγάλο αριθμό εργαζομένων.
- Εκπαιδεύτηκαν οι ομάδες πυρασφάλειας σε όλα τα κτήρια, για την πρόληψη και αντιμετώπιση φωτιάς και την ασφαλή εκκένωση των κτηρίων, και σε τρία από τα κτήρια η εκπαίδευση έγινε με τη συνεργασία της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας.
- Πραγματοποιήθηκαν ασκήσεις ετοιμότητας και εκκένωσης κτηρίων, όπως γίνεται κάθε χρόνο.
- Την τελευταία τριετία, έχουν γίνει εκπαιδεύσεις Α' Βοηθειών και σε ένα κτηριακό συγκρότημα έχουν οργανωθεί ομάδες Α' Βοηθειών. Στη διετία 2017-2018 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.
- Πραγματοποιήθηκαν κοινωνικές και αθλητικές δράσεις και οργανώθηκαν παρουσιάσεις από ομιλητές / ειδικούς στον τομέα τους με διάφορα θέματα (ζωγραφική, μουσική, διατροφή, κ.α.).

Οι Εταιρείες έχουν επιτύχει πολύ καλά αποτελέσματα όσον αφορά τα ατυχήματα, με ένα οργανωμένο σύστημα κανόνων για την καταχώρηση και την κοινοποίηση των ατυχημάτων κατά τύπο, καταγράφοντας για την αναφερόμενη περίοδο μόνο 2 περιστατικά τραυματισμών, ένα στην ACS (Π. Ράλλη) και ένα

στην Info Quest Technologies (Ρέντης), τα οποία και δεν οδήγησαν σε χαμένες ημέρες εργασίας. Επίσης, δεν έχουν αναφερθεί και δεν έχουν καταγραφεί περιστατικά εμφάνισης επαγγελματικών ασθενειών.

#### Δείκτης χαμένων ημερών εργασίας (LDR)

Εταιρεία	Περιοχή		Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο
<b>QUEST ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ</b>	<b>Αττική</b>	Συνολικός αριθμός ημερών απουσίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	160	14	174
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	20.160	6.552	26.712
		Δείκτης χαμένων ημερών (LDR)	1.587	427	1.303
<b>INFO QUEST TECHNOLOGIES</b>	<b>Αττική</b>	Συνολικός αριθμός ημερών απουσίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	288	211	499
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	285.096	139.272	424.368
		Δείκτης χαμένων ημερών (LDR)	202	303	235
	<b>Θεσσαλονίκη</b>	Συνολικός αριθμός ημερών απουσίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	0	9	9
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	10.080	10.080	20.160
		Δείκτης χαμένων ημερών (LDR)	0	179	89
	<b>Αττική</b>	Συνολικός αριθμός ημερών απουσίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	728	553	1.281
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	665.448	266.112	931.560
		Δείκτης χαμένων ημερών (LDR)	219	416	275
<b>UNI SYSTEMS</b>	<b>Θεσσαλονίκη</b>	Συνολικός αριθμός ημερών απουσίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	0	0	0
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	4.032	0	4.032
		Δείκτης χαμένων ημερών (LDR)	0	0	0
	<b>Βέλγιο</b>	Συνολικός αριθμός ημερών απουσίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	0	0	0
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	10.248	11.256	21.504
		Δείκτης χαμένων ημερών (LDR)	0	0	0
	<b>Λουξεμβούργο</b>	Συνολικός αριθμός ημερών απουσίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	0	0	0
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	16.800	1.512	18.312
		Δείκτης χαμένων ημερών (LDR)	0	0	0
<b>ISQUARE</b>	<b>Αττική</b>	Συνολικός αριθμός ημερών απουσίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	10	12	22
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	31.584	34.776	66.360
		Δείκτης χαμένων ημερών (LDR)	63	69	66

Εταιρεία	Περιοχή	Άνδρες	Γυναίκες	Σύνολο	
ACS ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	Αττική	Συνολικός αριθμός ημερών απουσίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	1.069	437	1.506
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	500.224	207.408	707.632
		Δείκτης χαμένων ημερών (LDR)	427	421	426
	Θεσσαλονίκη	Συνολικός αριθμός ημερών απουσίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	179	33	212
		Σύνολο ωρών εργασίας κατά την εξεταζόμενη περίοδο	116.120	16.128	132.248
		Δείκτης χαμένων ημερών (LDR)	308	409	321

## Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων

Ουσιαστικό θέμα

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη των εργαζομένων αποτελεί κύρια προτεραιότητα για τον Όμιλο Quest και μέρος της κουλτούρας του. Συστηματικά σχεδιάζονται και υλοποιούνται προγράμματα επιμόρφωσης και παροτρύνονται οι εργαζόμενοι να συμμετέχουν σε αυτά, βελτιώνοντας τις γνώσεις, τις δεξιότητές και τις επιθυμητές ιδιότητες εργασιακής συμπεριφοράς.

Η ολοκληρωμένη προσέγγιση του Ομίλου στην ανάπτυξη των εργαζομένων- και με δεδομένη τη φύση των δραστηριοτήτων του Ομίλου, που σε πολύ μεγάλο βαθμό είναι εντάσεως εργασίας και ποιότητας Ανθρώπινου Δυναμικού- συμβάλλει ουσιαστικά στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας, της παραγωγικότητας και της επίτευξης των στόχων του. Επιπλέον, εξασφαλίζει την καλύτερη εξυπηρέτηση και μεταφορά τεχνογνωσίας στους πελάτες και τη διατήρηση

ατόμων υψηλού δυναμικού 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 εφόδια για τη μελλοντική τους εξέλιξη, συνεισφέροντας με αυτόν τον τρόπο στον 4ο και 8ο Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε.

## 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. Η εφαρμογή των διαδικασιών που απορρέουν από την Πολιτική εντάσσονται στο Σύστημα Διαδικασιών και Πολιτικών των εταιρειών.

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 & Επαγγελματικές περιοχές. Επιμέρους στόχοι του τμήματος Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης του Οργανισμού αποτελούν η ανάπτυξη & ενδυνάμωση των εργαζομένων του Ομίλου με εκείνες τις αξίες, συμπεριφορές και ικανότητες, που απαιτούνται για την επιτυχή ανταπόκριση των τελευταίων στους

στρατηγικούς στόχους του Οργανισμού και η αξιοποίηση συστημάτων και διαδικασιών HR για τη διαρκή ενίσχυση μίας κουλτούρας υψηλής απόδοσης, με έμφαση στην αξιοκρατία και τη συνεργασία.

Παράλληλα κατά το 2016 έγινε μελέτη με στόχο την προετοιμασία & διατήρηση στον Οργανισμό του Top Talent & τη δημιουργία ενός Leadership pipeline, που θα διασφαλίζει τη σταθερή επίτευξη στρατηγικών και λειτουργικών στόχων. Για το 2017 προγραμματίζεται η θέσπιση επιτροπής Talent Management για τη δημιουργία της μεθοδολογίας εντοπισμού, διακράτησης ταλέντων και πλάνων διαδοχής.

Οι στόχοι εκπαίδευσης και ανάπτυξης εργαζομένων του Ομίλου περιλαμβάνουν:



## 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 ανέπτυξε και υλοποίησε το πρόγραμμα «Living Our Values», έτσι ώστε να αναδειχθούν οι κοινές αξίες των εργαζομένων στις διαφορετικές εταιρείες του Ομίλου και, με βιωματικό τρόπο, να αποτελούν γνώμονα δράσης στην καθημερινή εργασία.

### Κέντρα Ανάπτυξης

Τα κέντρα Ανάπτυξης αφορούν εργαζόμενους που κατέχουν θέση Προϊστάμενου / Επιβλέποντος και στόχο έχουν την ενίσχυση των ικανοτήτων διοίκησης και καθοδήγησης.

Πρόκειται για μια έγκυρη και αξιόπιστη διαδικασία ενδυνάμωσης των εργαζομένων, που αποσκοπεί στην αξιολόγηση και ενίσχυση εκείνων των ιδιοτήτων συμπεριφοράς που έχουν κρίσιμη σημασία για την επιτυχία στο ρόλο. Για τα

### Leadership Excellence

Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε με στόχο να μεταφέρει σε όλους τους Managers, Supervisors και Directors 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 έκφρασης της αξιοκρατίας & ανάπτυξης εργαζομένων που προσβύει το Leadership Excellence εισήχθη η έννοια του Calibration Meeting πιλοτικά στις εταιρείες του Ομίλου, έτσι

### Mini MBA

Το πρόγραμμα Mini MBA, υλοποιείται κάθε δύο έτη. Έχει σχεδιαστεί από έγκυρο εκπαιδευτικό φορέα αποκλειστικά για τις ανάγκες του Ομίλου, με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού με γνώσεις που είναι απαραίτητες στο νέο επιχειρηματικό περιβάλλον και την ανάπτυξη ευρύτερης στρατηγικής οπτικής. Είκοσι πέντε περίπου εργαζόμενοι κάθε διετία εκπαιδεύονται σε ενότητες όπως διαχείριση της αλλαγής, καινοτομία, διαμόρφωση στρατηγικής, οικονομικά, management, marketing, κ.λπ.

### Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Η διαδικασία αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού, αποτελεί θεμελιώδη διαδικασία ανάπτυξης των εργαζομένων. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται μία φορά τον χρόνο, με συμπλήρωση ερωτηματολογίου και σχολίων από τον εργαζόμενο και τον προϊστάμενό του και με προσωπική συνέντευξη, όπου συμφωνούνται οι ατομικοί στόχοι κάθε εργαζόμενου για το επόμενο έτος και οι περιοχές βελτίωσης. Σημειώνεται ότι η διαδικασία αξιολόγησης πραγματοποιείται για το σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου (ποσοστό 100%), οι

Το πρόγραμμα «Living Our Values» ήταν 3ετούς διάρκειας (2014-2016) και σύμφωνα με τον προγραμματισμό, κατά την ολοκλήρωσή του, η συνολική του διάρκεια ήταν 335 ανθρωπομέρες, ενώ το έχουν παρακολουθήσει 900 εργαζόμενοι. Κατά το 2015, πραγματοποιήθηκε με επιτυχία η Α' Φάση του προγράμματος, με τη συμμετοχή του 70% των εργαζομένων του Ομίλου, ενώ κατά το 2016, το πρόγραμμα ολοκληρώθηκε με υλοποίηση σε 272 εργαζόμενους της ACS. Στόχος για το 2017 είναι η ενίσχυση της ομαδικότητας στον Όμιλο με την υλοποίηση εκδήλωσης σύμφιξης σχέσεων (team building).

έτη 2016 & 2017 έχει προγραμματισθεί η υλοποίηση 10 περίπου Κέντρων ανάπτυξης για τις εταιρείες ACS & Uni Systems. Κατά το 2016 πραγματοποιήθηκαν 7 Κέντρα Ανάπτυξης, στα οποία συμμετείχαν ομάδες Supervisors από τις εταιρείες Uni Systems και Info Quest Technologies. Για το 2017 έχει προγραμματισθεί η υλοποίηση Κέντρων Ανάπτυξης για τις εταιρείες ACS, καθώς και για Managers και Supervisors νέων ομάδων.

ώστε να ενισχυθεί η επικοινωνία σημαντικών επιτευγμάτων των εργαζομένων προς την Διοίκηση, αλλά και η αντικειμενικότητα στην αξιολόγηση. Κατά το 2017, η εστίαση στο Calibration θα είναι μεγαλύτερη. Σημειώνεται ότι η επικοινωνία των αξιών και των αρχών του Ομίλου είναι μία συνεχής δράση, που υλοποιείται μέσα από το Ομιλικό portal HereWeAre.

και οπλίζονται με γνώσεις που προσδίδουν αξία στους ίδιους και στον Οργανισμό.

Ο Όμιλος, έχοντας αποκομίσει πολλαπλά οφέλη από την υλοποίηση του προγράμματος, σκοπεύει να συνεχίσει την υλοποίησή του. Κατά το 2016, ολοκληρώθηκε η διαδικασία επιλογής των συμμετεχόντων και ο αριθμός των εργαζομένων που επιλέχθηκαν για συμμετοχή ανήλθε στα 36 στελέχη. Το πρόγραμμα θα υλοποιηθεί από τον Φεβρουάριο έως τον Ιούλιο 2017.

οποίοι και ενημερώνονται για την επίδοση και την εξέλιξή τους. Κατά το 2016, το σύστημα αξιολόγησης αναδιαμορφώθηκε και δημιουργήθηκε ένα core competency model για τον Όμιλο, ενώ αξιοποιήθηκε το grading και το family για τη δημιουργία εντύπων αξιολόγησης της απόδοσης.

Στόχος για το 2017 είναι η επικοινωνία σε όλον τον Όμιλο του νέου μοντέλου.

## Bottom up Αξιολόγηση & Αξιολόγηση 360ο

Η έρευνα Bottom up αφορά στην αξιολόγηση των Managers και Supervisors από τους υφιστάμενούς τους, ενώ η έρευνα 360° μοιρών 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 υφιστάμενούς τους. Έχει αναπτυξιακό χαρακτήρα καθώς επιτρέπει στους προϊσταμένους να αντιληφθούν τον αντίκτυπο της συμπεριφοράς τους στους υφιστάμενούς τους.

Η έρευνα Bottom Up είναι ετήσια με καταμέτρηση της βελτίωσης των συμπεριφορών.  
Για τη βελτίωση των διοικητικών δεξιοτήτων των Διευθυντών

του Ομίλου, πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση 360 μοιρών σε 29 διευθυντικά στελέχη, τα αποτελέσματα της οποίας αξιοποιήθηκαν στο σχεδιασμό εξειδικευμένου εκπαιδευτικού προγράμματος, το οποίο αναμένεται να υλοποιηθεί το 2017. Για το 2017, στόχος είναι, επίσης να αξιολογηθούν με έρευνα 360° και οι διοικητικές δεξιότητες των Διευθυνόντων Συμβούλων.

Όπως είχε προγραμματισθεί, το 2016 στην εταιρεία Uni Systems υλοποιήθηκε πιλοτικά Peer Coaching πρόγραμμα με 12 ζεύγη Supervisors και 14 ζευγάρια Managers, ενώ 38 Managers και 35 Supervisors παρακολούθησαν τρίωρη εκπαίδευση πάνω στη μεθοδολογία του Peer Coaching. Η διαδικασία θα αξιολογηθεί για πιθανή επανάληψή της το 2017.

## Εξειδικευμένα Προγράμματα

Με βάση τους στρατηγικούς στόχους και προτεραιότητες του Ομίλου, σχεδιάζονται και υλοποιούνται εξειδικευμένα προγράμματα ειδικής θεματολογίας.

Κατά το 2016, υλοποιήθηκε το εντατικό πρόγραμμα επιμόρφωσης των Διευθυνόντων Συμβούλων του Ομίλου σε αναγνωρισμένο εκπαιδευτικό ίδρυμα του εξωτερικού, με θέμα "Driving Strategic Innovation" και εστίασης στην καινοτομία. Οι διεργασίες του προγράμματος μεταφέρθηκαν περαιτέρω στις διοικητικές ομάδες των εταιρειών.  
Επίσης κατά το 2016 σχεδιάστηκε με στόχο να υλοποιηθεί το

2017 εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τους Διευθυντές του Ομίλου, με στόχο την ενίσχυση των δεξιοτήτων Διοίκησης και στρατηγικής σε ένα γοργά μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Την ευθύνη σχεδιασμού και συντονισμού των προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης σε soft skills, leadership και mini MBA έχει η διεύθυνση HR του Ομίλου. Για τη διεκπεραίωση των προγραμμάτων, απαιτείται η συνεργασία με τους υπεύθυνους HR των εταιρειών. Την ευθύνη για την ανάπτυξη τεχνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων έχουν οι Διευθυντές των τμημάτων σε συνεργασία με το HR τμήματα της εκάστοτε εταιρείας.

## 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 στη προαγωγή υψηλής απόδοσης και τη βέλτιστη διαχείριση της ανάπτυξής των εργαζομένων.

Κατά το 2016:

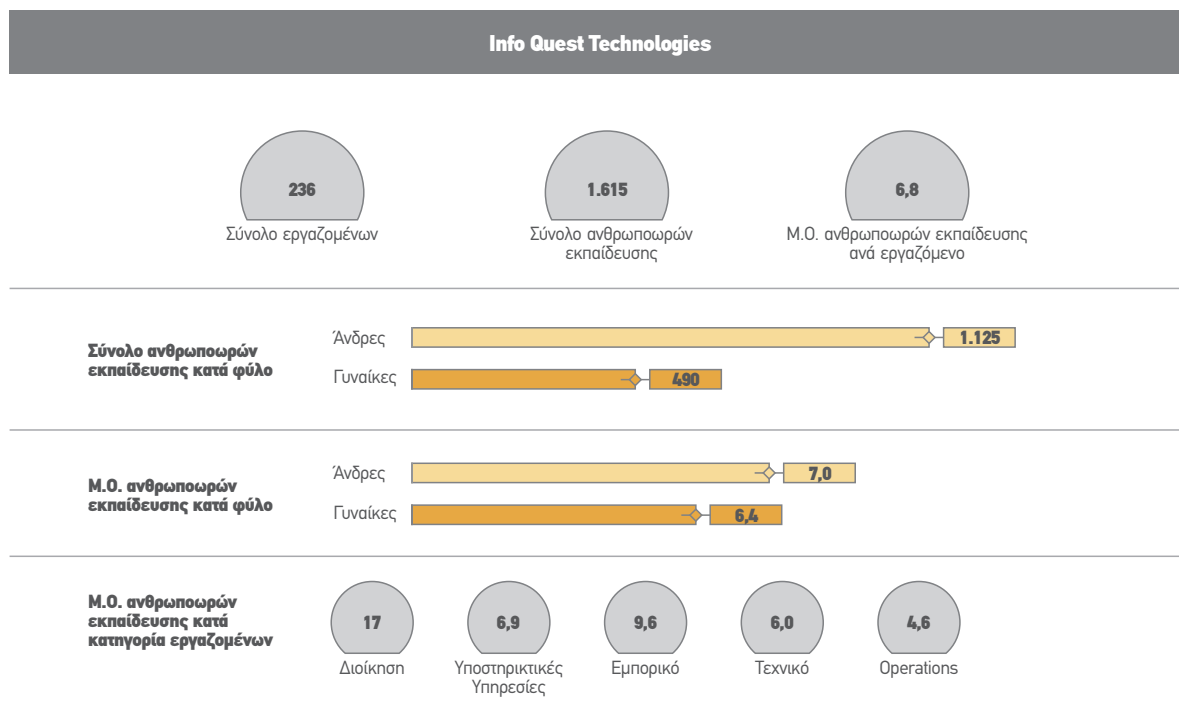
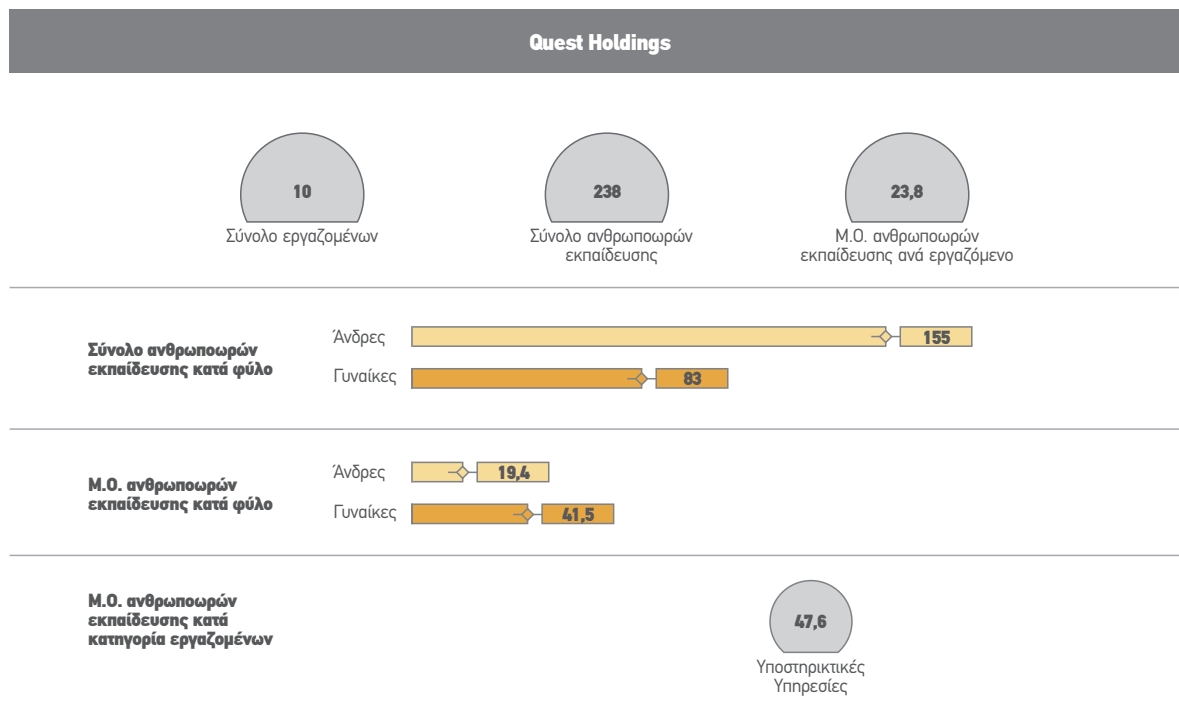
- Σχεδιάστηκε Core Competency Model για τον Όμιλο & ενσωματώθηκε σε όλα τα συστήματα HR των εταιρειών.
- Ανασχεδιάστηκε το σύστημα αξιολόγησης απόδοσης με άξονες το grading & family.
- Εντάχθηκαν νέα λειτουργίες στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Οργάνωσης και Εξυπηρέτησης Ανθρώπινου Δυναμικού «Orion». Κατά το 2016, ενσωματώθηκε το σύστημα αξιολόγησης στην πλατφόρμα, με βελτιωμένα πρότυπα αξιολόγησης δεξιοτήτων και βελτίωσης της χρηστικότητας και του user interface.

Για το 2017 έχει σχεδιασθεί η Επικοινωνία του μοντέλου Ιδιοτήτων σε όλους τους εργαζόμενους, καθώς και η επικοινωνία του ανασχεδιασμένου συστήματος αξιολόγησης, ενώ για το 2018 έχει προγραμματισθεί περαιτέρω

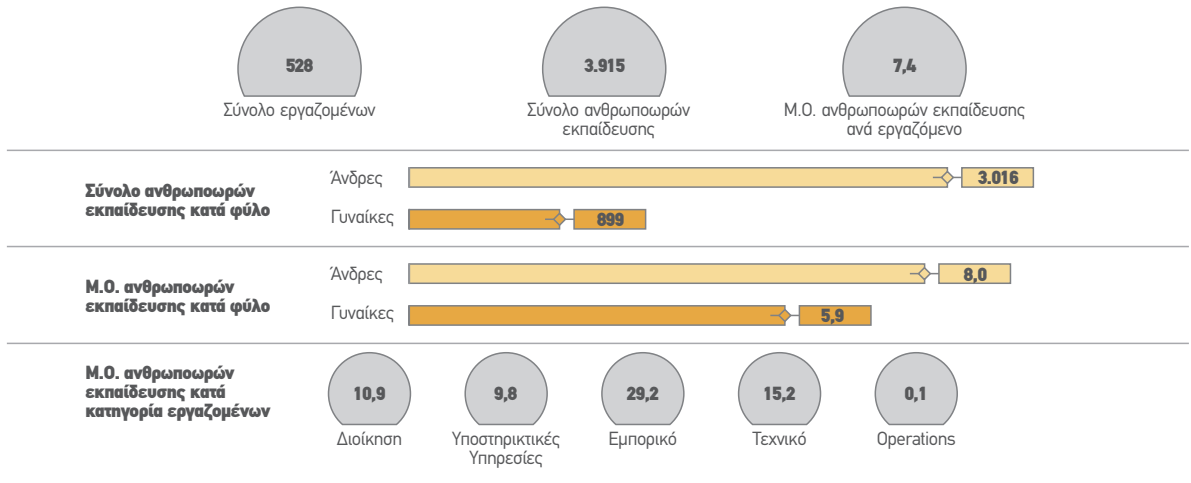
παραμετροποίηση του Orion με module LMS. Σταθερό στόχο του Ομίλου αποτελεί, η περαιτέρω αξιοποίηση του συστήματος με την αναβάθμιση της εμπειρίας του χρήστη και την ένταξη νέων λειτουργιών.

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

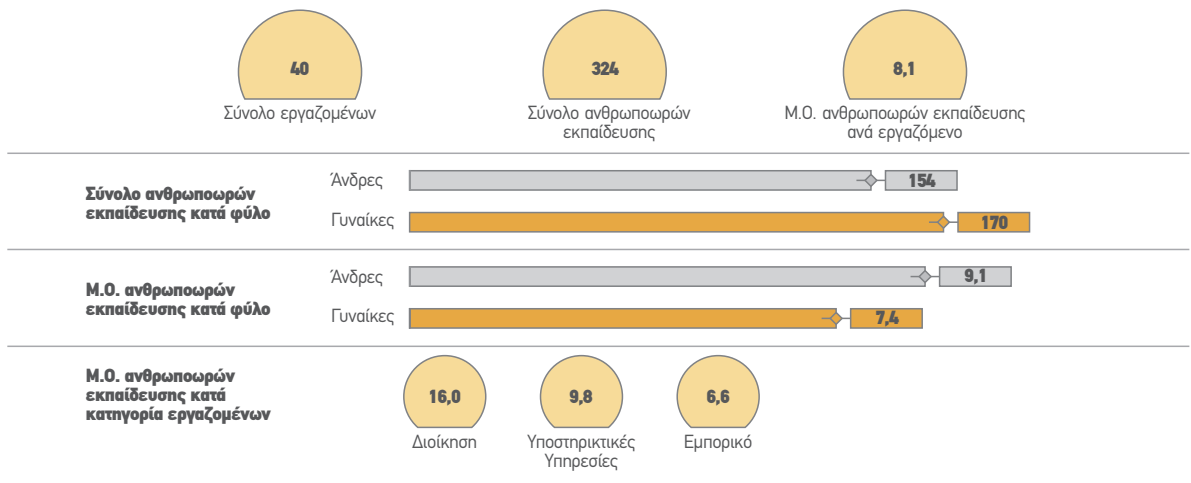
Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά εταιρεία του Ομίλου Quest



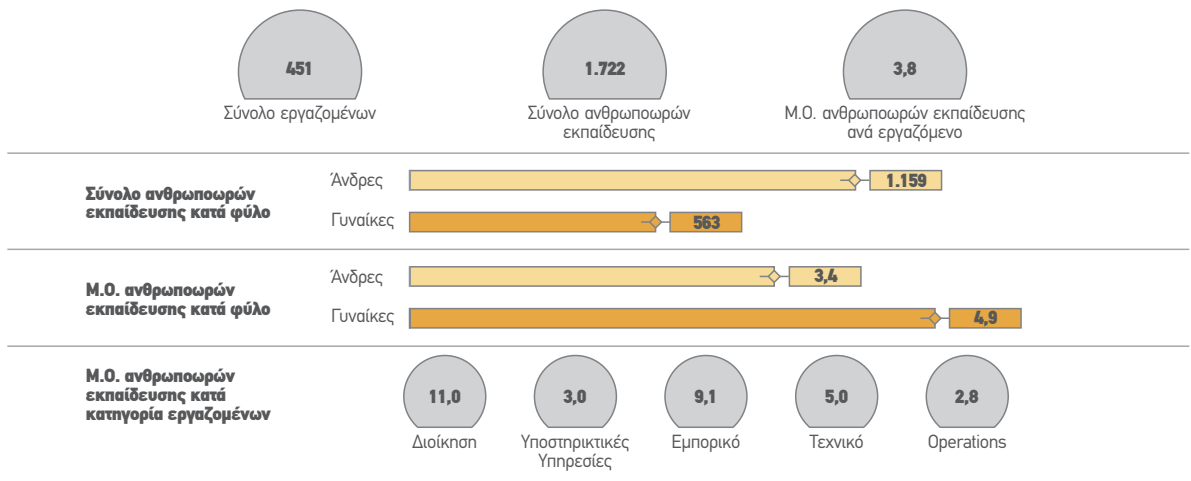
### Uni Systems



### iSquare



### ACS





# Ανθρώπινα Δικαιώματα στην Εργασία

Ουσιαστικό θέμα

Ο Όμιλος Quest λειτουργεί ως ενεργό κύτταρο της κοινωνίας, υποστηρίζοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη και τον 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 δημιουργίας αξίας για τον Όμιλο, 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, στη σφαίρα της επιρροής του, 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 επίδιωξη.

Ο Όμιλος ασπάζεται τις 10 Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε, που περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων Αρχές για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Εργασία σχετικά με θέματα που αφορούν σε: Υγεία και Ασφάλεια, Ίσες Ευκαιρίες και Αποφυγή

Διακρίσεων, Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι, Καταναγκαστική Εργασία, Παιδική Εργασία καθώς και ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και επιδιώκει τη συστηματική πληροφόρηση και την έγκαιρη προειδοποίηση των Εργαζομένων σε θέματα σημαντικών αλλαγών ενώ 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 Ο.Η.Ε.

## 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 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 πραγματοποίηση Ερευνών Ικανοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Στη βιωματική εκπαίδευση των εργαζομένων στις Αρχές - Αξίες του Ομίλου.

### Ίσες Ευκαιρίες και Αποφυγή Διακρίσεων

Βάσει της Πολιτικής Ανθρωπίνων 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 προαγωγής. Επιπρόσθετα, διασφαλίζεται η πλήρης και αποτελεσματική συμμετοχή καθώς και οι ισότιμες ευκαιρίες ανάληψης ηγετικού ρόλου των γυναικών σε όλα τα επίπεδα λήψης αποφάσεων.

Ο Όμιλος έχει αναπτύξει, επίσης, Πολιτικές Εργασιακών Σχέσεων, Προσλήψεων, Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης, Διαχείρισης Απόδοσης, καθώς και Πολιτική Παροχών, ενώ επεξεργάζεται και θα εφαρμόσει από το 2017, 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 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 θα εκδώσει Κώδικα Δεοντολογία Προμηθευτών ο οποίος θα συμπεριλαμβάνει τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε., επιδιώκοντας να κάνει ακόμη σαφέστερες τις θέσεις του σχετικά με τον σεβασμό και την εφαρμογή των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στη σφαίρα επιρροής του και ειδικότερα στους επιχειρηματικούς συνεργάτες και προμηθευτές του.

Με σκοπό τη διαρκή βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη ο Όμιλος υιοθετεί εργασιακές συνθήκες που επιτρέπουν στο Ανθρώπινο Δυναμικό να έχει ποιοτικές θέσεις εργασίας, οι οποίες κατ' επέκταση τονώνουν την οικονομία, χωρίς ωστόσο να δημιουργούν αρνητικές συνέπειες στο περιβάλλον. 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 διαχείρισης και αξιοποίησης με σκοπό την παροχή ίσων

ευκαιριών προς όλους και την εξέλιξη και ανάπτυξη των ανθρώπινου δυναμικού, 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, καθώς και η ισότιμη αντιμετώπιση των εργαζομένων σύμφωνα με τα επίπεδα διαβάθμισης, συμβάλλει στη διαφάνεια και την πληρέστερη κατανόηση και ενημέρωση των εργαζομένων.

### Υγεία και Ασφάλεια

Τα θέματα υγείας και ασφάλειας περιγράφονται αναλυτικά στην Πολιτική Υγιεινής και Ασφάλειας, καθώς και στην Πολιτική Φυσικής Ασφάλειας.

### Ελευθερία του Συνδικαλιζέσθαι

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

### Καταναγκαστική Εργασία

Δεν υπάρχει ανοχή σε καμία μορφή καταναγκαστικής εργασίας στον Όμιλο, ούτε έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων εργαζομένων του Ομίλου κανένα παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με οποιοδήποτε θέμα καταναγκαστικής εργασίας.

### Παιδική Εργασία

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

### Ισορροπία μεταξύ Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

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

Δεν έχει καταγραφεί στα συστήματα διαχείρισης παραπόνων (intranet, HR) εργαζομένων του Ομίλου κανένα παράπονο ή καταγγελία που να σχετίζεται με οποιοδήποτε από τα παραπάνω θέματα.

## Πώς αξιολογούμε την επίδοσή μας

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

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

### Συμμετοχή και σύνθεση των Οργάνων Διοίκησης του Ομίλου

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

<b>Επιτροπές Δ.Σ. Quest Συμμετοχών</b>	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

<b>Quest Holdings*</b>	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Ζώνη T (Top Management)	-	-	-	-	-
Ζώνη D (Directors)	-	-	-	-	-
Ζώνη M (Managers)	67%	33%	-	67%	33%
Ζώνη S (Supervisors)	-	-	-	-	-
Staff (Προσωπικό)	50%	50%	50%	50%	-
<b>Info Quest Technologies</b>					
Ζώνη T (Top Management)	100%	-	-	-	100%
Ζώνη D (Directors)	100%	-	-	33%	67%
Ζώνη M (Managers)	80%	20%	-	80%	20%
Ζώνη S (Supervisors)	70%	30%	6%	84%	10%
Staff (Προσωπικό)	65%	35%	21%	72%	7%
<b>Uni Systems</b>					
Ζώνη T (Top Management)	100%	-	-	-	100%
Ζώνη D (Directors)	89%	11%	-	22%	78%
Ζώνη M (Managers)	85%	15%	-	55%	45%
Ζώνη S (Supervisors)	77%	23%	1%	81%	18%
Staff (Προσωπικό)	63%	37%	11%	81%	8%
<b>ACS</b>					
Ζώνη T (Top Management)	100%	-	-	50%	50%
Ζώνη D (Directors)	80%	20%	-	30%	70%
Ζώνη M (Managers)	65%	35%	-	74%	26%
Ζώνη S (Supervisors)	82%	18%	10%	70%	20%
Staff (Προσωπικό)	74%	26%	7%	74%	19%
<b>iSquare</b>					
Ζώνη T (Top Management)	100%	-	-	100%	-
Ζώνη D (Directors)	-	100%	-	-	100%
Ζώνη M (Managers)	60%	40%	-	80%	20%
Ζώνη S (Supervisors)	50%	50%	13%	87%	-
Staff (Προσωπικό)	36%	64%	48%	44%	8%
<b>Σύνολα</b>					
Ζώνη T (Top Management)	100%	-	-	33%	67%
Ζώνη D (Directors)	83%	17%	-	26%	74%
Ζώνη M (Managers)	78%	22%	-	65%	35%
Ζώνη S (Supervisors)	76%	24%	3%	80%	17%
Staff (Προσωπικό)	67%	33%	12%	75%	13%

### Σύνθεση των εργασιακών λειτουργιών

<b>Quest Holdings*</b>	Άνδρες	Γυναίκες	Κάτω των 30 ετών	Μεταξύ 30 και 50 ετών	Άνω των 50 ετών
Management	100%	-	-	-	100%
Sales / Πωλήσεις	-	-	-	-	-
Administration	60%	40%	20%	60%	20%
Technical	-	-	-	-	-
Operations	-	-	-	-	-
<b>Info Quest Technologies</b>					
Management	100%	-	-	43%	57%
Sales	39%	61%	13%	74%	13%
Administration	55%	45%	11%	78%	11%
Technical	100%	-	18%	82%	-
Operations	84%	16%	21%	72%	7%
<b>Uni Systems</b>					
Management	92%	8%	-	17%	83%
Sales	52%	48%	10%	65%	25%
Administration	38%	62%	6%	69%	25%
Technical	93%	7%	2%	80%	18%
Operations	69%	31%	7%	81%	12%
<b>ACS</b>					
Management	87%	13%	-	27%	73%
Sales	46%	54%	2%	85%	13%
Administration	53%	47%	8%	71%	21%
Technical	100%	-	-	75%	25%
Operations	90%	10%	8%	72%	20%
<b>iSquare</b>					
Management	50%	50%	-	50%	50%
Sales	21%	79%	58%	42%	-
Administration	59%	41%	12%	70%	18%
Technical	-	-	-	-	-
Operations	100%	-	-	100%	-
<b>Σύνολα</b>					
Management	90%	10%	-	24%	76%
Sales	42%	58%	14%	72%	14%
Administration	51%	49%	9%	72%	19%
Technical	94%	6%	4%	81%	15%
Operations	79%	21%	9%	77%	14%

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

# Ευκαιρίες Άθλησης για τους Εργαζόμενους

Υποστηρίζοντας σταθερά τον αθλητικό τρόπο ζωής των εργαζομένων, οι εταιρείες του Ομίλου προσφέρουν ευκαιρίες άθλησης και αποφόρτισης από το εργασιακό στρες.



## Ομάδα μπάσκετ της Uni Systems

Η ομάδα μπάσκετ των εργαζομένων της Uni Systems προπονείται συστηματικά και συμμετέχει στους αγώνες του εργασιακού πρωταθλήματος ΕΚΑ «Νίκος Γκάλης», ενώ κατά το 2016 αυξήθηκαν οι επιτυχίες της. Η εταιρεία προτρέπει τους

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

## Με το ποδήλατο στη δουλειά

Η καμπάνια «Με Ποδήλατο στη Δουλειά» παροτρύνει τους εργαζομένους να χρησιμοποιούν ποδήλατο στη διαδρομή από και προς την εργασία τους και προβάλλει τα πλεονεκτήματά της μετακίνησης με ποδήλατο σε εργαζομένους και εργοδότες. Το

2016, οι εργαζόμενοι ποδηλάτες διένυσαν αθροιστικά 1392 χλμ., εξοικονόμησαν 623 κιλά CO<sub>2</sub> και η ομάδα του Ομίλου κατατάχτηκε στην 8<sup>η</sup> θέση.

## Ομάδα Ομίλου Quest στο Μαραθώνιο της Αθήνας

Οι εργαζόμενοι που αγαπούν το τρέξιμο είχαν τη δυνατότητα να τρέξουν στους Αγώνες Δρόμου των 5 χλμ. και 10 χλμ. και στη Μαραθώνια Διαδρομή της Αθήνας με την ομάδα δρομέων του Ομίλου, εξασφαλίζοντας τη θέση τους, έκπτωση στη συμμετοχή

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

## Γυμναστήριο σε κτήριο του Ομίλου

Τα τελευταία τρία χρόνια, ο Όμιλος παρέχει στους εργαζομένους γυμναστήριο σε κεντρικό κτήριο του Ομίλου, έτσι ώστε να είναι εύκολο για τους εργαζομένους να αθλούνται

πριν ή μετά την εργασία τους και εβδομαδιαία μαθήματα παραδοσιακών χορών.



5

# ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

UN-QUESTIONABLE SUSTAINABILITY



# Περιβάλλον

## Δράση για το κλίμα

Ο Όμιλο Quest λειτουργεί με συναίσθηση της περιβαλλοντικής του ευθύνης και προσαρμόζει συστηματικά την επιχειρηματική πρακτική στις ανάγκες προστασίας του περιβάλλοντος και εξοικονόμησης πόρων, εφαρμόζοντας με αυτό τον τρόπο και την αρχή της προφύλαξης, όπως αναλύεται στη συνέχεια. Παράλληλα διασφαλίζει ότι η εμπορική λειτουργία των εταιρειών επιβαρύνει το φυσικό περιβάλλον στο μικρότερο δυνατό βαθμό και ότι είναι σύμφωνη με την ελληνική περιβαλλοντική νομοθεσία.

Οι περιβαλλοντικές αρχές που έχει υιοθετήσει ο Όμιλος και οι Εταιρείες του, βασισμένες στο Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών για την Κλιματική Αλλαγή, αντικατοπτρίζουν τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει για την προστασία του περιβάλλοντος σε σχέση με τη λειτουργία των Εταιριών του. Συμπληρωματικά σε αυτό, οι εταιρείες του Ομίλου στοχεύουν σε βιώσιμη παραγωγή και κατανάλωση των προϊόντων τους, έτσι ώστε να μην απειλείται η δημόσια υγεία και ευημερία.

Η Info Quest Technologies & η Uni Systems, μετά από την ACS, είναι οι επόμενες δύο εταιρείες του Ομίλου που εφάρμοσαν από τις αρχές του 2016 ένα ολοκληρωμένο σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001, για το οποίο πρόκειται να πιστοποιηθούν εντός του

2017. Μέσω αυτού του συστήματος επιτυγχάνονται μετρήσιμα αποτελέσματα στους τομείς της βιώσιμης ανάπτυξης για την υπεύθυνη κατανάλωση, την προστασία του κλίματος και την βελτίωση της υγείας.

Οι εταιρείες του Ομίλου, με τα μέσα και τους τρόπους που διαθέτουν, συστηματικά μειώνουν 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 και 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. Είναι πιστοποιημένη κατά ISO 14001:2004 για το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης που εφαρμόζει. Το σύστημα αυτό περιλαμβάνει την αξιολόγηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων και την κατάρτιση προγραμμάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Η ACS, εφαρμόζει συνεχή προγράμματα ανανέωσης των οχημάτων, τόσο όσον αφορά στα εταιρικά οχήματα, όσο και στα οχήματα που εξυπηρετούν το δίκτυό της, με στόχο τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της.

Στο πλαίσιο αυτό, τα τελευταία χρόνια, υλοποίησε ένα πρόγραμμα σταδιακής τοποθέτησης συστήματος υγραεριοκίνησης, αντικαθιστώντας συνολικά 102 από τα 137 φορτηγά της. Επιπλέον, προχώρησε στην αγορά νέων δίκυκλων χαμηλών εκπομπών ρύπων και για τα καταστήματά της, τα οποία αντικατέστησαν μέρος των φορτηγών για μετακινήσεις εντός μεγάλων πόλεων, ενώ παρακολουθεί στενά τις εξελίξεις σχετικά με τα ηλεκτροκίνητα οχήματα.

Με τις δράσεις αυτές η ACS συμβάλλει ενεργά στην μείωση του ενεργειακού 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, όπως η εγκατάσταση συστήματος μέτρησης της καταναλισκόμενης ηλεκτρικής ενέργειας, η σταδιακή αντικατάσταση λαμπτήρων με νέους, τεχνολογίας LED, καθώς και η αντικατάσταση παλαιών ενεργοβόρων συσκευών και η εγκατάσταση αυτόματου συστήματος ηλεκτροφωτισμού σε κοινόχρηστους χώρους.

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.

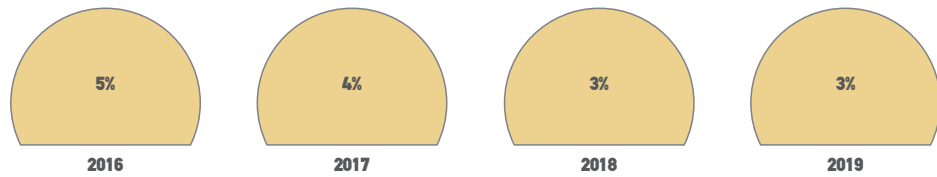


### Στόχοι

Έχουν τεθεί στόχοι συνεχούς μείωσης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, στο σύνολο των κτιριακών

εγκαταστάσεων του Ομίλου, μέχρι το 2019, οπότε θα γίνει αναθεώρηση των στόχων.

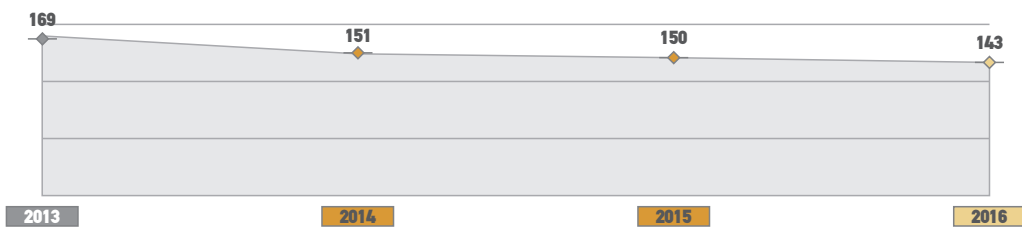
### Στόχοι μείωσης κατανάλωσης ρεύματος του Ομίλου Quest (σε kWh) ανά έτος\*



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

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>)



Σημειώνεται ότι εκ παραδρομής στον Απολογισμό 2015 η ένδειξη για το 2015 αναφέρθηκε ως 144 αντί του ορθού 150.

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



Ο στόχος της μείωσης κατανάλωσης κατά 5% για το 2016 επιτεύχθηκε σε μεγάλο βαθμό, καθώς η μείωση ήταν 4,7% που αντιστοιχεί σε ισοδύναμη μείωση 316 τόνων CO<sub>2</sub>. Πρέπει επίσης να ληφθεί υπ' όψιν ότι η χειμερινή περίοδος χαρακτηρίστηκε από ασυνήθιστα χαμηλές θερμοκρασίες, που απαιτήσαν περισσότερη ενέργεια για θέρμανση.

Τέλος, τα φωτοβολταϊκά συστήματα στις στέγες των κτηρίων παρήγαγαν κατά τη διάρκεια του 2016, 289.000 kWh ηλεκτρικής ενέργειας, παραγωγή, που αντιστοιχεί στο 21% της ενέργειας που κατανάλωσαν τα δύο κτήρια στα οποία και τοποθετήθηκαν.



# Υπεύθυνη Παραγωγή και Κατανάλωση

## Διαχείριση Υλικών

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

Ως υπεύθυνο μέλος της εφοδιαστικής αλυσίδας της Ελληνικής αγοράς, ο Όμιλος Quest εισάγει προϊόντα τεχνολογίας, τα οποία, χάρη στις εξελίξεις στην επιστημονική έρευνα, 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 εισάγει, ώστε αυτά να είναι πιο φιλικά στο χρήστη και το περιβάλλον, αποσκοπώντας 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. Άξια αναφοράς είναι τα προϊόντα της Apple, τα οποία έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να χρησιμοποιούν λιγότερα υλικά, να διατίθενται σε μικρότερη συσκευασία, να μην περιέχουν τοξικά, να καταναλώνουν λιγότερη ενέργεια και να είναι ανακυκλώσιμα. Ως εταιρεία κατασκευής των ηλεκτρονικών υπολογιστών Quest, η Info Quest Technologies παράγει προϊόντα με προηγμένες λειτουργικές δυνατότητες και μειωμένη κατανάλωση ενέργειας, ο τρόπος κατασκευής των οποίων ρυπαίνει λιγότερο και θέτει τις προϋποθέσεις για ευκολότερη και λιγότερο δαπανηρή ανακύκλωση, ενώ η εταιρεία μέσω συστηματικής ενημέρωσης προτρέπει τους καταναλωτές για την ορθή απόρριψη / ανακύκλωση των προϊόντων και συσκευασιών. 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 εκτός από τη μείωση του κόστους, στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, σε συνδυασμό με την προστασία του περιβάλλοντος.

Συνολικά ο Όμιλος και οι εταιρείες του συνεισφέρουν με τον τρόπο και μέσα που διαθέτουν στον 11ο και 12ο Στόχο Βιώσιμης Ανάπτυξης του Ο.Η.Ε για καλύτερη ποιότητα ζωής, υπεύθυνη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών και περισσότερο βιώσιμες πόλεις.

### 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 Ο.Η.Ε.

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, toner εκτυπωτών, μπαταριών και λαμπτήρων, φροντίζοντας να ενημερώνει και ενθαρρύνει το ανθρώπινο δυναμικό του για ενεργό συμμετοχή. Η διαδικασία της ανακύκλωσης

περιλαμβάνει συλλογή και διάθεση των συσκευών σε αδειοδοτημένες εταιρείες ανακύκλωσης, για την επανένταξη τους κατόπιν στην παραγωγή. Οι συσκευασίες των προϊόντων επίσης συλλέγονται και ανακυκλώνονται, μειώνοντας σημαντικά την επιβάρυνση στο περιβάλλον.

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

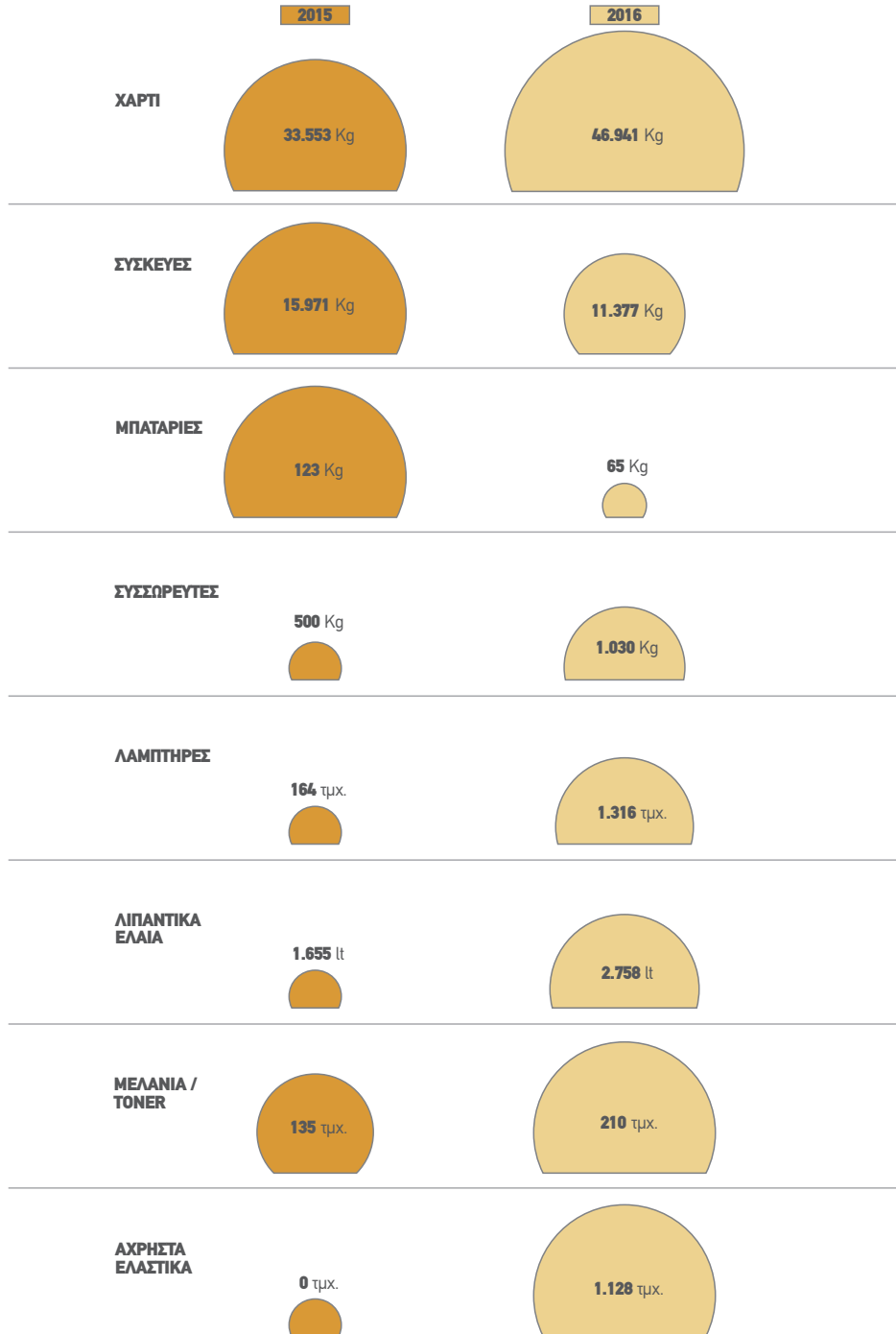
Οι εταιρείες αυτές, επιλέγονται με αυστηρά κριτήρια και θα πρέπει:

- 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 το 2016, τα ανακυκλωθέντα υλικά (χαρτί, συσκευές, μπαταρίες, λιπαντικά έλαια και μελάνια), αυξήθηκαν κατά μέσο όρο 27,5%. Για την προώθηση των υλικών στα εργοστάσια ανακύκλωσης, ο Όμιλος συνεργάστηκε με τις εταιρείες:

- Ανακύκλωση Συσκευών Α.Ε.
- Φωτοκύκλωση Α.Ε.
- Ecoelastica
- ΑΦΗΣ
- ΠΕΡΜΕ HELLAS Α.Ε.
- Toner & Printer Artists
- Safetykleen
- Λασκαρίδης Metal Scrap
- Παπαεμμανουήλ Ορυκτέλαια / Συσσωρευτές
- Χούντασης Ορυκτέλαια

### Ανακυκλώσιμα υλικά που συγκεντρώθηκαν



## Σύστημα Συγκέντρωσης Ομβρίων

Πέραν των παραπάνω, υλοποιούνται διάφορες πρωτοβουλίες, όπου είναι δυνατή η εφαρμογή τους, όπως η υλοποίηση 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

### Συνεργασία με τον Φορέα «Όλοι μαζί μπορούμε»

Η ρύπανση του φυσικού περιβάλλοντος με απορρίμματα επηρεάζει τους φυσικούς οικοτόπους, υποβαθμίζοντάς τους. Ενεργή στην προσπάθεια προστασίας του περιβάλλοντος, η ACS συμμετείχε στο έργο του Αστικού Μη Κερδοσκοπικού Φορέα «Όλοι Μαζί Μπορούμε», χορηγώντας τη μεταφορά

σακουλιών απορριμμάτων σε κεντρικούς σταθμούς διοδίων, έτσι ώστε οι ταξιδιώτες να τις προμηθευτούν δωρεάν και να ενθαρρυνθούν στη χρήση τους. Η δράση ήταν μέρος της πρωτοβουλίας «Όλοι μαζί μπορούμε και στο Περιβάλλον»



### Συνεργασία με το 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.

### Υποστήριξη του Αρκτούρου

Για την προστασία της άγριας πανίδας και τη διατήρηση των περιβαλλοντικών ισορροπιών, η iSquare συνεργάστηκε με την αστική, μη κυβερνητική και μη κερδοσκοπική, περιβαλλοντική οργάνωση ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ, στηρίζοντας επί σειρά ετών το έργο της με πολλούς τρόπους. Η στήριξη της iSquare περιλάμβανε

οικονομική ενίσχυση για τους σκοπούς του οργανισμού, αγορά προϊόντων προβολής του οργανισμού ως δώρα κλήρωσης και ευρεία προβολή του οργανισμού στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης της iSquare.

6

# ΚΟΙΝΩΝΙΑ

QUEST FOR A BETTER SOCIETY



# Κοινωνία

Η Εταιρική Υπευθυνότητα επιβάλλει υπεύθυνη αντιμετώπιση και συμμετοχή στα κοινωνικά προβλήματα των τοπικών κοινωνιών και της χώρας. Ιδιαίτερη σημασία για τον Όμιλο Quest έχουν οι δράσεις που ενισχύουν τη νεοφυή και την παραδοσιακή επιχειρηματικότητα, αλλά και οι δράσεις που βελτιώνουν την ποιότητα της εκπαίδευσης.

Το εκκολαπτήριο νέων επιχειρηματικών δράσεων IQbility και οι εκπαιδευτικές δράσεις «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest» και «Καινοτομία στην Εκπαίδευση» αποτελούν σταθερές δράσεις των εταιρειών του Ομίλου προς αυτές τις κατευθύνσεις. Οι εργαζόμενοι του Ομίλου Quest ενθαρρύνονται να συμμετέχουν σε δράσεις που ωφελούν το κοινωνικό σύνολο και οι εταιρείες διαθέτουν πόρους για την υλοποίηση αυτών των δράσεων. Σταθερές δράσεις του Ομίλου, αποτελούν η Εθελοντική Αιμοδοσία, η δημιουργία Bazaar από τους εργαζόμενους για την υποστήριξη του Κέντρου Προστασίας του Παιδιού Αττικής «Η Μητέρα», η συγκέντρωση ρουχισμού, τροφίμων και φαρμάκων για το Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.), ενώ συστηματικά υλοποιούνται δράσεις που ενισχύουν τον αθλητισμό και την οικολογική μετακίνηση.

Η τοπική κοινότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική για τις εταιρείες του Ομίλου Quest, καθώς στο πλαίσιο της οι εταιρείες δραστηριοποιούνται και αναπτύσσονται. Οι εταιρείες του Ομίλου δραστηριοποιούνται κατά κύριο λόγο στην Ελλάδα και γι' αυτό το λόγο τη λαμβάνουμε υπόψη ως την ευρύτερή μας τοπική κοινότητα. Δεδομένης της εξασθενημένης οικονομικής κατάστασης της Ελλάδας σήμερα, το έργο των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων και των κοινωνικών φορέων είναι ζωτικής σημασίας, καθώς καλύπτει ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας και βοηθά στην επίλυση των προβλημάτων της. Παράλληλα, κάποια από αυτές τις προσπάθειες διακρίνονται από το πολύ δυνατό όραμά τους, εμπνέοντάς μας όλους. Επιλέγουμε και δεσμευόμαστε να στηρίζουμε σκοπούς και φορείς, των οποίων το κοινωνικό έργο δίνει ώθηση στην κοινωνία μας.

## 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.

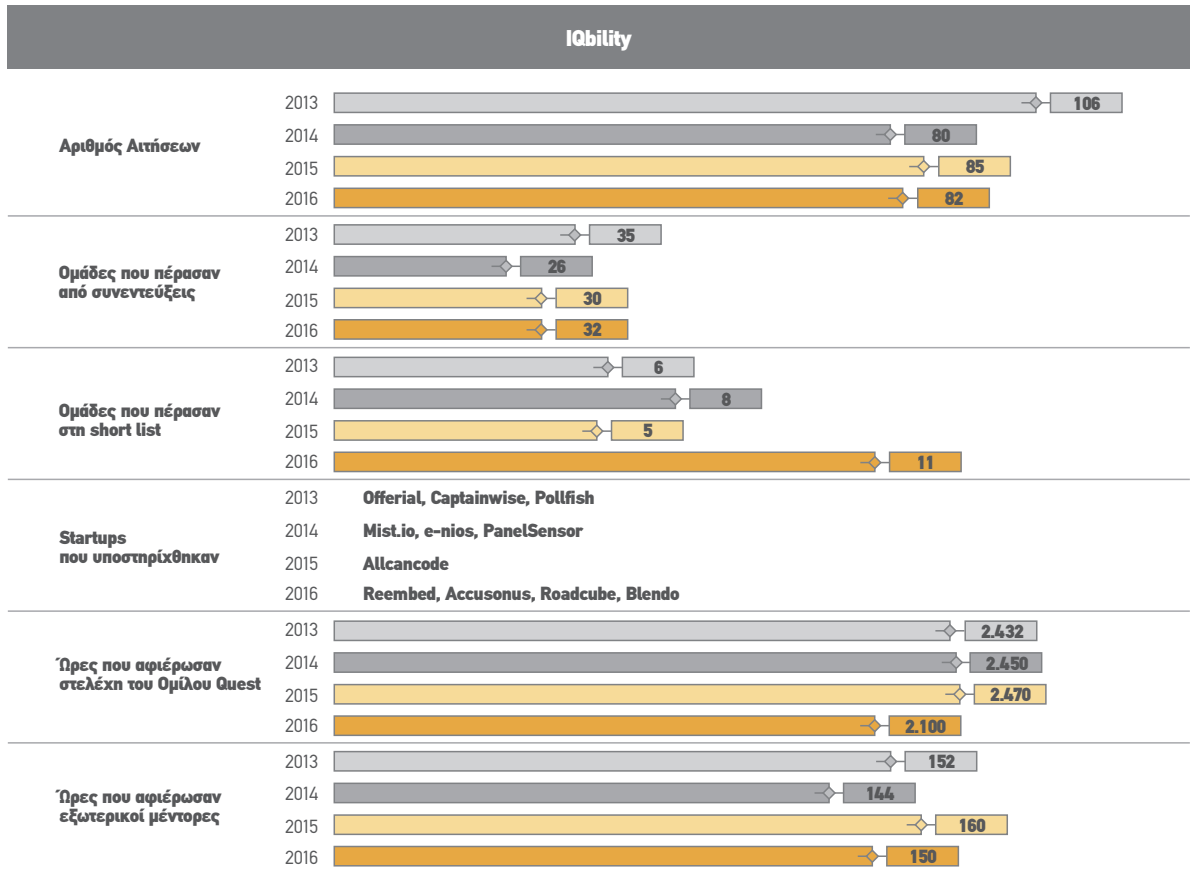
Η γρήγορη πρόσβαση των νέων προϊόντων και υπηρεσιών στις διεθνείς αγορές ευνοείται, τόσο μέσω συνεργειών με τις εταιρείες του Ομίλου Quest όσο και μέσω συνεργαζόμενων συμβούλων και angel investors. Επιπλέον, το IQbility καλύπτει υπηρεσίες λογιστικής και νομικής υποστήριξης, πλήρεις γραφειακές υποδομές, cloud hosting, workstations και διαφόρων ειδών τεχνικές υποδομές.

Σε σταθερή συνεργασία με διεθνούς βεληνεκούς εταιρείες τεχνολογίας (Microsoft, Rackspace, HP, IBM-Softlayer), το IQbility προσφέρει στις υπό εκκόλαψη επιχειρήσεις δωρεάν πακέτα υπηρεσιών για να διευκολυνθούν στα πρώτα τους βήματα. Σημαντική είναι επίσης και η συνεισφορά έμπειρων εξειδικευμένων στελεχών και επιχειρηματιών από το εγχώριο και διεθνές περιβάλλον, οι οποίοι διαθέτουν χρόνο προσφέροντας mentoring και coaching.

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

Τα 4 χρόνια λειτουργίας του στο IQbility έχουν υποστηριχθεί 11 ομάδες, σε 9 ομάδες έγιναν επενδύσεις ύψους € 400.000, που οδήγησαν σε επιπλέον άντληση κεφαλαίων άνω των € 6 εκατ., 7 ομάδες έγιναν επιχειρήσεις με διεθνή παρουσία, ενώ δημιουργήθηκαν άνω των 100 εξειδικευμένων θέσεων εργασίας.





### 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:



#### 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  
e-Nios Inspired Operational Systems

#### e-Nios

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



### Pollfish

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



### Allcancode

Αναπτύσσει ένα εκπαιδευτικό σύστημα βασισμένο σε ηλεκτρονικό παιχνίδι περιπέτειας, με το οποίο παιδιά 6 έως 12 ετών μαθαίνουν να προγραμματίζουν 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 αλγόριθμους 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).

Από την αρχή της λειτουργίας του μέχρι το τέλος του 2016, το IQbility έχει πραγματοποιήσει τέσσερις κύκλους υποβολής προτάσεων, έχει επενδύσει στις νεοφυείς επιχειρήσεις € 400.000, τα έξοδα λειτουργίας ανήλθαν σε € 600.000, ενώ, σε συνεχή

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

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

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

## Business days - Πανόραμα Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας

Εστιασμένη στη συνεργασία για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη και στην προώθηση της καινοτομίας, η iSquare παρουσίασε την επιχειρηματική της δραστηριότητα σε τελειόφοιτους και αποφοίτους Πολυτεχνικών και Οικονομικών Πανεπιστημίων, στο πλαίσιο του θεσμού Business Days του Πανοράματος

Επιχειρηματικότητας και Σταδιοδρομίας. Οι φοιτητές ενημερώθηκαν για τις νέες τάσεις της αγοράς και τις επιχειρηματικές ευκαιρίες της ελληνικής οικονομίας, ενώ ταυτόχρονα γνώρισαν το εργασιακό περιβάλλον της εταιρείας και έμαθαν περισσότερα για τη διαδικασία επιλογής στελεχών.

## Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικότητας και Αειφόρου Ανάπτυξης (I.E.A)

Στηρίζοντας την οικονομική ανάπτυξη και την καινοτομία, ο Όμιλος Quest ήταν χορηγός στο συνέδριο «Η Εξωστρέφεια της Ελληνικής Επιχειρηματικότητας: Όραμα και Πραγματικότητα» που διοργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικότητας και Αειφόρου Ανάπτυξης, υπό την αιγίδα του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών. Επιδίωξη του συνεδρίου ήταν η προώθηση της Επιχειρηματικότητας, με δυναμική προαγωγής της

εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, συγκράτησης των ταλέντων στην χώρα και η δημιουργία προϋποθέσεων υγιούς χρηματοδότησης για την λειτουργία των επιχειρήσεων και των επενδύσεων. Μεταξύ άλλων, στο συνέδριο συζητήθηκαν τα διλήμματα των επιχειρηματιών αναφορικά με την έναρξη μιας νέας επιχείρησης, η συμμετοχή μιας επιχείρησης σε δίκτυα επιχειρηματικότητας και η ελληνική επιχειρηματική κουλτούρα.

## Ενίσχυση της ποιοτικής εκπαίδευσης



Η σημασία της ποιοτικής μαθητοκεντρικής εκπαίδευσης ως εφαλτήριο Βιώσιμης Ανάπτυξης έχει αναγνωρισθεί από την αρχή της λειτουργίας του Ομίλου Quest. Με γνώμονα αυτό, ο Όμιλος Quest 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

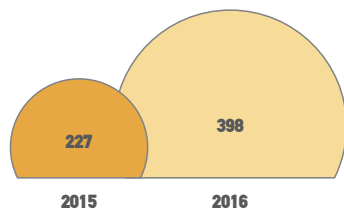
Το μοναδικό για τα ελληνικά δεδομένα, πρόγραμμα φιλοξενίας μαθητών δημόσιων και ιδιωτικών σχολείων στις εγκαταστάσεις παραγωγής και διακίνησης του επιτραπέζιου ηλεκτρονικού υπολογιστή Quest υλοποιείται συστηματικά από την Info Quest Technologies τα τελευταία δεκαπέντε χρόνια. Στόχος του προγράμματος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

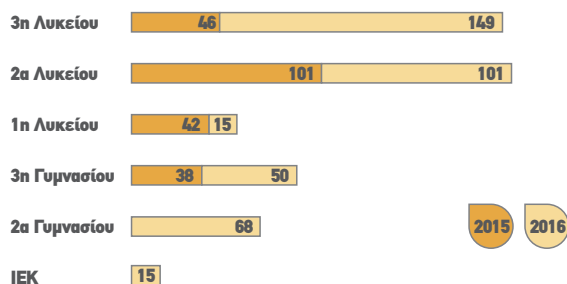
χρησιμότητα της Πληροφορικής. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το πρόγραμμα «Συναρμολογώντας τον υπολογιστή Quest» προωθεί τις αρετές της επιχειρηματικότητας, της ποιότητας στην εργασία, της προσαρμοστικότητας, της εξειδίκευσης και της αφοσίωσης στους μαθητές, έτσι ώστε να τεθούν τα θεμέλια για την περαιτέρω 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. Αξίζει να αναφερθεί η ειδική συνεδρία, όπου στελέχη του Ομίλου Quest περιέγραψαν σε μαθητές του 5ου Γυμνασίου Ιλίου τα καθήκοντα και τις απαιτήσεις των διευθυντικών ρόλων σε μία μεγάλη εταιρεία, που οδήγησε σε μία ομαδική εργασία για το θέμα από τους μαθητές.

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2016, 398 μαθητές συμμετείχαν στο πρόγραμμα «Συναρμολογώντας τον Υπολογιστή Quest».

#### Σύνολο μαθητών ανά έτος



#### Σύνολο μαθητών ανά τάξη & ανά έτος



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

Ο Όμιλος Quest υλοποιεί τη δράση «Καινοτομία στην Εκπαίδευση», στοχεύοντας, μεταξύ άλλων, στην εισαγωγή της Ψηφιακής Τεχνολογίας στη διδασκαλία, στη δημιουργία και τον εμπλουτισμό του εκπαιδευτικού περιεχομένου και στη διδασκαλία κώδικα στα σχολεία, ενώ επιδιώκει συνεργασία με όλους τους εκπαιδευτικούς φορείς που επιζητούν την αναβάθμιση και τον εμπλουτισμό της εκπαίδευσης. Η δράση λαμβάνει υπόψη την οδηγία της UNESCO, σύμφωνα με την

οποία η χρήση κινητών υπολογιστικών συσκευών πρέπει να ενθαρρύνεται και να προωθείται σε όλο και περισσότερες δομές της εκπαίδευσης, με απώτερο σκοπό να κατοχυρωθεί επίσημα η χρήση τους σε όλο και περισσότερα μέρη του κόσμου. Ειδικότερα, η εταιρεία iSquare, γνωρίζοντας τα οφέλη από την αξιοποίηση του iPad ως εκπαιδευτικού εργαλείου, τα τελευταία χρόνια υλοποιεί την εισαγωγή του στις σχολικές τάξεις, με απώτερο στόχο ο κάθε μαθητής να χρησιμοποιεί ένα iPad, το



λεγόμενο πρόγραμμα "Pad 1-1". Για να αξιολογήσει τις αλλαγές που επιφέρει η ευρεία χρήση του iPad στη μαθησιακή εμπειρία, η εταιρεία ξεκίνησε το 2015 την εκπόνηση ερευνητικής μελέτης σε συνεργασία με την ερευνητική ομάδα Προηγμένων Τεχνολογιών Μάθησης και Πολιτισμού - CoSyL Lab (Computer Supported Learning Engineering Lab) του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Πειραιώς, η οποία ολοκληρώθηκε εντός του 2016.

Στόχος της μελέτης είναι η ανάλυση του τρόπου αξιοποίησης της προσέγγισης "iPad 1-1" σε έντεκα σχολεία και η μελέτη της μαθησιακής εμπειρίας. Η μελέτη εστιάζει στις μεθόδους υλοποίησης εκπαιδευτικών παρεμβάσεων και στοχεύει στην ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών που διαδίδουν και ενθαρρύνουν τη χρήση των συσκευών iPad στην εκπαιδευτική πρακτική. Η ερευνητική μεθοδολογία που ακολουθήθηκε βασίζεται στις αρχές της έρευνας δράσης αξιοποιώντας την τεχνική της μικτής αξιολόγησης (mixed-method evaluation). Θέλοντας να γίνει μία ανάλυση του τρόπου αξιοποίησης των συσκευών iPad με πολλαπλές οπτικές, δηλαδή μελετώντας παιδαγωγικά-

μεθοδολογικά, γνωστικά, κοινωνικά και τεχνολογικά-οργανωτικά θέματα, επιλέχθηκαν οι ακόλουθοι στόχοι-πυλώνες της ανάλυσης:

1. Μεθοδολογία ένταξης
2. Φιλοσοφία εκπαιδευτικής παρέμβασης
3. Εμπειρίες μαθητών και γονέων
4. Τεχνολογική προσέγγιση.

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 εφαλτήριο γόνιμης αξιοποίησης των iPad στην εκπαιδευτική πραγματικότητα.

Στην έρευνα, η οποία είναι η 3η μεγαλύτερη διεθνώς για την χρήση των iPad στην εκπαίδευση, συμμετείχαν: 11 σχολεία με 62 τμήματα πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, 1172 μαθητές, 424 γονείς και 53 εκπαιδευτικοί.

## Edupad - Χρήση Ψηφιακών Εργαλείων στο Σχολικό Περιβάλλον

Το [www.edupad.gr](http://www.edupad.gr) προέκυψε από τη συνεργασία της iSquare και μιας ομάδας επίλεκτων εκπαιδευτικών με ιδιαίτερη γνώση και εμπειρία στη χρήση ψηφιακών εργαλείων στο σχολικό περιβάλλον. Πρόκειται για ένα σύνολο εκπαιδευτικών εφαρμογών και ψηφιοποιημένων βιβλίων, ταξινομημένων ανά είδος, εκπαιδευτική βαθμίδα και γνωστικό πεδίο, οι οποίες είναι εύκολα προσβάσιμες από μαθητές, γονείς και εκπαιδευτικούς κάθε βαθμίδας, από το Νηπιαγωγείο έως και το Λύκειο. Σκοπός του [www.edupad.gr](http://www.edupad.gr) είναι να βοηθήσει κάθε εμπλεκόμενο στην εκπαιδευτική διαδικασία να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά και να αξιοποιήσει τις εκπαιδευτικές εφαρμογές με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Η ομάδα των εκπαιδευτικών έχει επιλέξει και

αξιολογήσει τις καλύτερες και πλέον κατάλληλες για το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα εφαρμογές. Με το edupad, η αφομοίωση της γνώσης είναι ένα ευχάριστο παιχνίδι, η εκπαιδευτική διδασκαλία ενισχύεται και το εκπαιδευτικό έργο διευκολύνεται. Παρότι το [www.edupad.gr](http://www.edupad.gr) είναι σε δοκιμαστική λειτουργία, κατά το 2016 συνεχίστηκε με αυξητικούς ρυθμούς η χρήση της πλατφόρμας και η καταχώρηση αξιολογήσεων των εκπαιδευτικών εφαρμογών.

Τον εξειδικευμένο ιστότοπο χρησιμοποιήσαν το 2016 περισσότεροι από 2500 χρήστες και πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 8000 προβολές σελίδων.

## Ψηφιοποίηση Σχολικών Βιβλίων

Στο πλαίσιο του προγράμματος Καινοτομία στην Εκπαίδευση, η iSquare συνεργάστηκε με ομάδα εκπαιδευτικών και ψηφιοποίησε, ειδικά για το λειτουργικό σύστημα iOS της Apple, την εκπαιδευτική ύλη βασικών σχολικών μαθημάτων του Δημοτικού και του Γυμνασίου, έτσι ώστε να είναι προσβάσιμη εντός και εκτός του περιβάλλοντος της σχολικής τάξης. Με την Ψηφιοποίηση των Σχολικών Βιβλίων, η πλοήγηση στην εκπαιδευτική ύλη είναι ευχάριστη, καθώς συνδυάζει κείμενο, εικόνες, ήχους, βίντεο και εφαρμογές και η διαδικασία της διδασκαλίας και της μάθησης γίνεται φιλική και διαδραστική. Οι μαθητές, οι εκπαιδευτικοί και οι γονείς μπορούν να κατεβάσουν σε συσκευή iPad δωρεάν το ψηφιοποιημένο και εγκεκριμένο από το Υπουργείο Παιδείας εκπαιδευτικό υλικό, από τον ιστότοπο [ebooks.edu.gr](http://ebooks.edu.gr) της υπηρεσίας ΙΤΥΕ Διόφαντος του Υπουργείου Παιδείας και από το [www.edupad.gr](http://www.edupad.gr). Το πιο σημαντικό αποτέλεσμα της δράσης της Ψηφιοποίησης των Σχολικών Βιβλίων είναι ότι κάνει βιωματική τη διαδικασία της μάθησης, την επανακαθορίζει και την αναβαθμίζει ποιοτικά σε βάθος χρόνου. Επίσης, με την Ψηφιοποίηση των Σχολικών

Βιβλίων, διευρύνονται οι δυνατότητες συνεργασίας του μαθητή με τους συμμαθητές του και τον εκπαιδευτικό, ενώ ο μαθητής, χωρίς να συνειδητοποιεί ότι μελετά, μπορεί με όρεξη να κάνει τις ασκήσεις του ψηφιακά, να αυτό-αξιολογηθεί και να βελτιωθεί.

Η iSquare ολοκλήρωσε την υλοποίηση τη δράσης της Ψηφιοποίησης των Σχολικών Βιβλίων το 2014, μετά από συστηματική εργασία ενός χρόνου. Έκτοτε ανανεώνει το περιεχόμενο, σύμφωνα με τις βελτιώσεις και αλλαγές του Υπουργείου Παιδείας. Η υλοποίηση έγινε με ίδιους πόρους, το αρχικό ύψος των οποίων για λόγους αρχής δεν είναι ανακοινώσιμο και η ομάδα υλοποίησης περιλάμβανε έναν project manager, μία ομάδα 7 εκπαιδευτικών και επιπλέον 2 εκπαιδευτικούς - επιμελητές. Το ψηφιοποιημένο εκπαιδευτικό υλικό, 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 30 σχολεία σε όλη την Ελλάδα, μεταξύ των οποίων και ένα δημόσιο σχολείο.

### Ψηφιοποιημένα σχολικά βιβλία του Δημοτικού

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

### Ψηφιοποιημένα σχολικά βιβλία του Γυμνασίου

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

## Εθνική Ομάδα Πληροφορικής Νέων

Αναβαθμίζοντας την ποιότητα της εκπαίδευσης και ενθαρρύνοντας την προσπάθεια για αριστεία, οι εταιρείες Info Quest Technologies, Uni Systems και iSquare στήριξαν την αποστολή της Εθνικής Ομάδας Πληροφορικής Νέων στο

διεθνές τουρνουά «International Tournament in Informatics». Το τουρνουά πραγματοποιήθηκε από 24 έως 27 Νοεμβρίου 2016 στο Shumen της Βουλγαρίας, και μέλος της ομάδας και μαθητής του Κολλεγίου Αθηνών, διακρίθηκε με χάλκινο μετάλλιο.

## Υποτροφίες σε Φοιτητές

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

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 economía

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

υποστήριξε ως δωροθέτης το Φοιτητικό Διαγωνισμό economía και το 2016.

## Σωματείο Ελληνικό Παιδικό Μουσείο

Στηρίζοντας την εκπαίδευση και την ανάπτυξη των παιδιών προσχολικής ηλικίας, η Info Quest Technologies συνεργάστηκε με το «Ελληνικό Παιδικό Μουσείο» και προσέφερε προϊόντα ως δώρα λαχειοφόρου αγοράς για την ανεύρεση εσόδων. Αξίζει να

αναφερθεί ότι το Σωματείο απευθύνεται στα παιδιά, τις οικογένειες, τις σχολικές κοινότητες και σε όσους ενδιαφέρονται για την πολύπλευρη ανάπτυξη των παιδιών ή σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με αυτά.

## 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 τη μεταφορά των βιβλίων από σχολείο σε σχολείο με ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική.

## Στήριξη Ελληνικών Σχολείων Ίμβρου

Προσφέροντας ίσες ευκαιρίες μάθησης στους μαθητές των ελληνικών σχολείων της Ίμβρου, η Info Quest Technologies συνεργάστηκε με τα Εκπαιδευτήρια Γείτονα και συμμετείχε ως

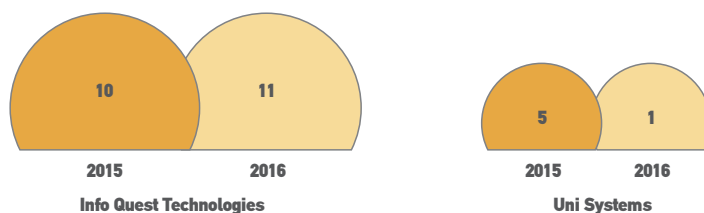
δωροθέτης σε λαχειοφόρο αγορά, τα έσοδα της οποίας προσφέρθηκαν για την ενίσχυση της βιβλιοθήκης και άλλων δραστηριοτήτων του σχολείου.

## 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.

### Χαμόγελο του Παιδιού

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

οι εταιρείες του Ομίλου που δραστηριοποιούνται στην Πληροφορική έχουν συμβάλει πολλαπλά με τεχνογνωσία και εξοπλισμό, καλύπτοντας καίριες ανάγκες του Οργανισμού, ενώ η εταιρεία ACS συνεισέφερε στο έργο του Οργανισμού καθ' όλη τη διάρκεια του 2016 με τους ακόλουθους τρόπους:

- Ειδική ευνοϊκή τιμολογιακή πολιτική για τις πάγιες ανάγκες ταχυμεταφορών και ταχυδρομικών υπηρεσιών του Οργανισμού Ταχυδρομικών υπηρεσιών του Οργανισμού.
- Χορηγία αποστολής των προσκλήσεων για την επετειακή εκδήλωση συμπλήρωσης 21 ετών προσφοράς στην Παιδική Προστασία στην Ελλάδα, στο πλαίσιο ηθικής στήριξης των εργαζομένων του Ομίλου που τρέχουν στη Μαραθώνια Διαδρομή της Αθήνας, αλλά και στους αγώνες των 5 και 10 χλμ.
- Χορηγία αποστολής των διαφημιστικών φυλλαδίων για την ετήσια εκδήλωση "Μεγάλη Γιορτή για τα Παιδιά".
- Χορηγία αποστολής υλικού για το Hip Hop Smile Festival, τριήμερης μουσικής εκδήλωσης, τα έσοδα της οποίας στηρίζουν αποκλειστικά τον οργανισμό.



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

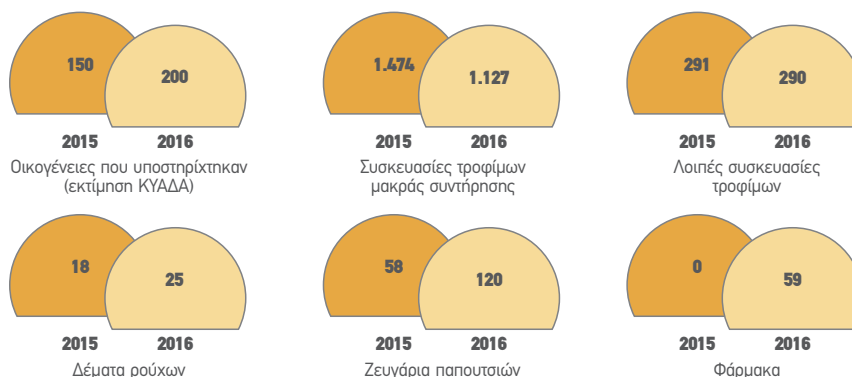
<b>2014</b>	2 Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές Quest Xrand Gamestation Xtreme	2 Οθόνες Samsung 27" (LS27C65UDS)	2 Πληκτρολόγια / ποντίκια Microsoft Wired Desktop Set 400GR	1 Σκληρός δίσκος WD 2TB 64GB Green (WD20EZR)
<b>2015</b>	1 Εξοπλισμός δικτύου D-LINK DNS-1560-04	4 Δίσκοι WD SATA3 4TB 64MB Red (WD40EFRX)	1 Πολυμηχάνημα HP Color LaserJet Pro MFP M177fw Printer CZ165A	1 Φωτογραφική μηχανή Nikon D3300 Kit με Φακό 18-55VR
	2 Κάρτες μνήμης Kingston micro SDHC 32GB CL	4 Βάσεις στήριξης TV One For All WM2610	1 Webcam Logitech HD C920	4 Καλώδια HDMI Konig v1.4 10m
<b>2016</b>	1 Αποστολή 900 προσκλήσεων για την επετειακή εκδήλωση 21 χρόνων παιδικής προστασίας στην Ελλάδα			

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

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

Κοινωνική Υπηρεσία του Κ.Υ.Α.Δ.Α. Για έκτη συνεχόμενη χρονιά, το 2016, οι εργαζόμενοι των εταιρειών του Ομίλου Quest συγκέντρωσαν και προσέφεραν τρόφιμα συνολικού βάρους ενός τόνου, το οποίο αντιστοιχεί σε πακέτα σίτισης για 200 τετραμελείς οικογένειες, καθώς επίσης και σημαντική ποσότητα ρουχισμού, υποδημάτων και φαρμάκων για χρήση από όσους έχουν ανάγκη.

## Προσφορά σε ΚΥΑΔΑ



## Ενίσχυση δομών υγείας

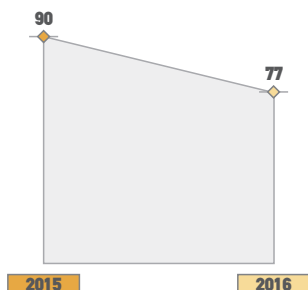
Αναγνωρίζοντας την πρωταρχική σημασία της υγείας για όλους, οι εταιρείες του Ομίλου Quest και οι εργαζόμενοι αυτών ενισχύουν την ευημερία και στηρίζουν δομές υγείας προς όφελος του συνόλου.

## Εθελοντική Αιμοδοσία

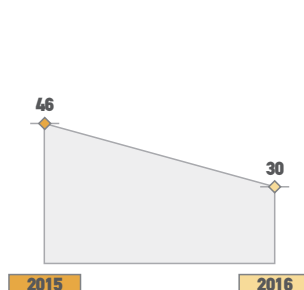
Οι εταιρείες του Ομίλου Quest διοργάνωσαν εθελοντική αιμοδοσία σε κεντρικά κτήρια εργασίας, διευκολύνοντας εργαζομένους που επιθυμούν να προσφέρουν αίμα, αλλά και να

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

Φιάλες αίμα που συγκεντρώθηκαν  
Σύνολο Ομίλου Quest



Φιάλες αίμα που αξιοποιήθηκαν  
Σύνολο Ομίλου Quest



## Κέντρο Προστασίας του Παιδιού Αττικής «Η Μητέρα»

Το Κέντρο Προστασίας του Παιδιού Αττικής «Η ΜΗΤΕΡΑ» αποτελεί ένα από τους κύριους φορείς παιδικής προστασίας στη χώρα. Οι υποδομές του περιλαμβάνουν κεντρικό κτήριο υποδοχής εξυπηρετούμενων, κέντρο υποδοχής βρεφών, οκτώ περίπτερα φιλοξενίας βρεφών-νηπίων, στέγη δημιουργικής απασχόλησης παιδιών, ξενώνα εγκύων-λεχιδών, γραφεία στέγασης υπηρεσιών και βοηθητικούς χώρους. Με αφετηρία

πρωτοβουλία εργαζομένων της Uni Systems, διοργανώθηκε για έβδομη 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 λογοθεραπείες, κινησιοθεραπείες και ψυχοθεραπείες νηπίων, έτσι ώστε να αυξήσουν τις πιθανότητες να ευημερήσουν και με τελικό στόχο να αποϊδρυματοποιηθούν.

## Σύλλογος Επανάταξης Εθισμένων «Η Επιστροφή»

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της αποπεριθωριοποίησης των εθισμένων σε ουσίες ατόμων, η Info Quest Technologies στηρίζει το έργο του Συλλόγου Επανάταξης Εθισμένων «Η Επιστροφή», προσφέροντας Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των γραφείων του. Ο Σύλλογος

στηρίζει τις προσπάθειες απεξάρτησης από το αλκοόλ, τα ναρκωτικά και άλλες ουσίες και βοηθάει τα εξαρτημένα άτομα να ανακτήσουν την ποιότητα ζωής τους και να λειτουργούν ομαλά στο οικογενειακό τους περιβάλλον.

## Ορθοπαιδική Κλινική του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας

Μεριμνώντας για την προσφορά ποιοτικών ιατρικών υπηρεσιών στην περιφέρεια μέσω της συνεχιζόμενης εκπαίδευσης του ιατρικού προσωπικού, η εταιρεία ACS διέθεσε χρήματα για το Πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Ιατρικής Εκπαίδευσης της

Ορθοπαιδικής Κλινικής του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, στο πλαίσιο του οποίου διοργανώνονται επιστημονικές εκδηλώσεις με Επισκέπτες Καθηγητές διακεκριμένους Ορθοπαιδικούς χειρουργούς και ερευνητικές και κλινικές μελέτες.

## Ίδρυμα «Κάνε μια Ευχή»

Δίνοντας δύναμη στα παιδιά με απειλητικές για τη ζωή τους ασθένειες, το ίδρυμα «Κάνε μια Ευχή» ανταποκρίνεται στις ευχές τους, ενώ η ACS στηρίζει το έργο του με ευνοϊκή τιμολογιακή

πολιτική και με χορηγία αποστολών στο πρόγραμμα «Το Αστέρι της Ευχής».

## Ανάπτυξη βιώσιμων πόλεων

### Ελληνική Εταιρεία Περιβάλλοντος και Πολιτισμού

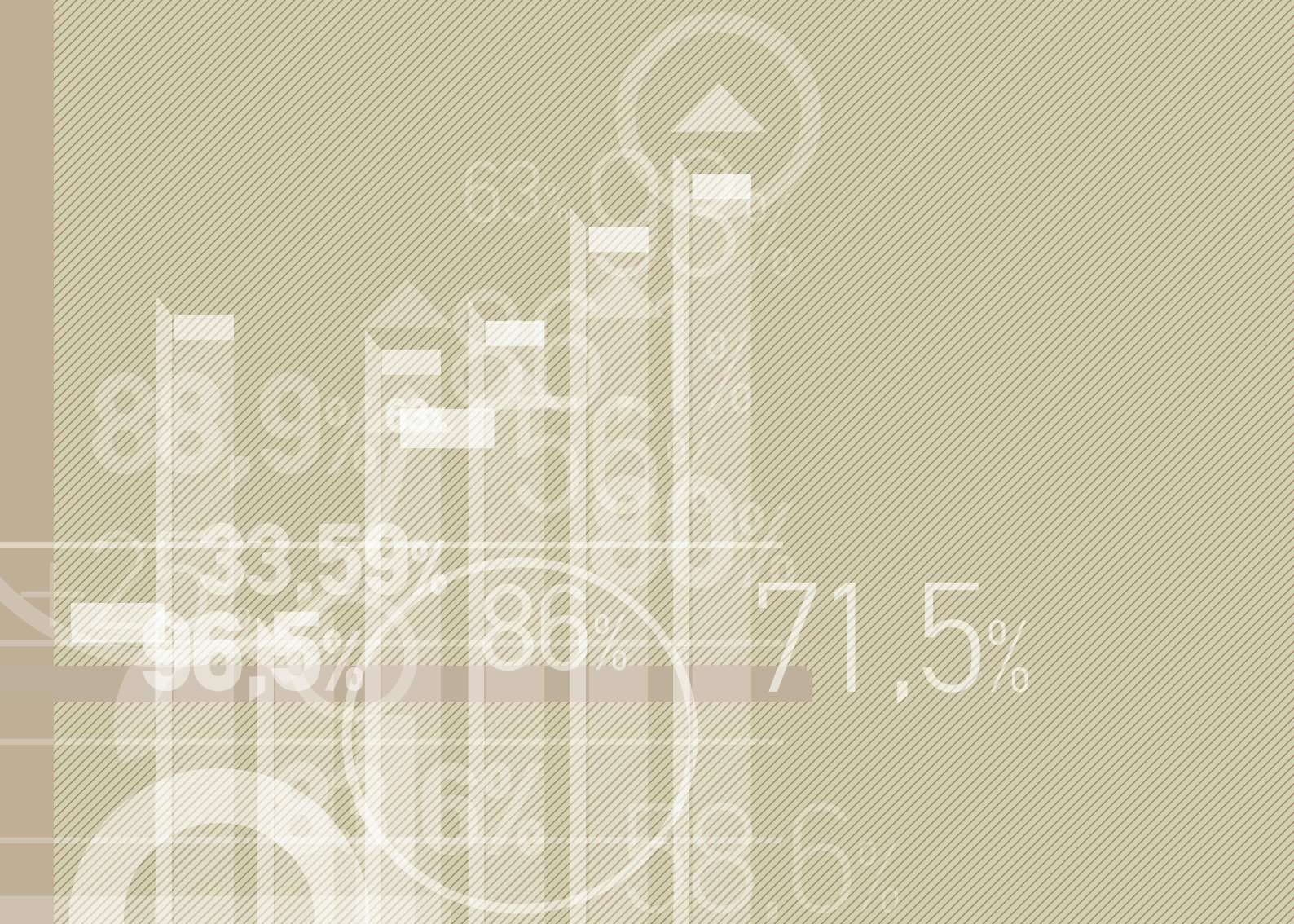
Συμβάλλοντας στη βιωσιμότητα των πόλεων και των οικισμών, η ACS ενίσχυσε το έργο της Ελληνικής Εταιρείας Περιβάλλοντος και Πολιτισμού, το οποίο επικεντρώνεται στη διατήρηση του

Ελληνικού φυσικού πλούτου, τη διάσωση των μνημείων πολιτιστικής κληρονομιάς και στην ευαισθητοποίηση των πολιτών σε αυτούς τους σκοπούς.







7

# ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

A QUESTION OF VISION



ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΗΕ	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ QUEST	ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ QUEST (2017-2018)
 <b>ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ &amp; ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</b>	Οικονομική επίδοση και υπεύθυνη διαχείριση επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης	Βελτίωση το 2017 τουλάχιστον κατά 10% ROE 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)
 <b>ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ &amp; ΥΠΟΔΟΜΕΣ</b>	Ανάπτυξη σε νέες αγορές και διατήρηση της ηγετικής θέσης των εταιρειών του Ομίλου στην αγορά	Βελτίωση το 2017 κατά 10% της κερδοφορίας & περιθωρίου κέρδους EBT Ομίλου από συνεχιζόμενες δραστηριότητες (excl. Capital gains & impairments) Ανάπτυξη των πωλήσεων Ομίλου 10% που προέρχονται από νέες αγορές και προϊόντα / υπηρεσίες στο εξωτερικό κατά 10% το 2017
 <b>ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ &amp; ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</b>	Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων	Καταγραφή και υλοποίηση μεθοδολογίας ανάπτυξης μηχανισμού καινοτομιών και Business Development σε κάθε εταιρεία για την περίοδο 2017-2018
 <b>ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ &amp; ΥΠΟΔΟΜΕΣ</b>		
 <b>ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ &amp; ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</b>	Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων	Μηδενικός αριθμός εργατικών ατυχημάτων
 <b>ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>	Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων	Αύξηση του ποσοστού ικανοποίησης των εργαζομένων για την εκπαίδευση που παρέχει η κάθε εταιρεία, βάσει της ανά διετία έρευνας ικανοποίησης για την περίοδο 2017 - 2019
 <b>ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ &amp; ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</b>		
 <b>ΙΣΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΥΛΩΝ</b>	Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία	Μηδενικές καταγγελίες / παράπονα για κακές εργασιακές πρακτικές
 <b>ΑΞΙΟΠΡΕΠΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑ &amp; ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ</b>		
 <b>ΛΙΓΟΤΕΡΕΣ ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ</b>		
 <b>ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ &amp; ΥΠΟΔΟΜΕΣ</b>	Ασφάλεια υποδομών και επιχειρησιακή συνέχεια	Διατήρηση διαθεσιμότητας συστημάτων τουλάχιστον 99.9% για το 2017
 <b>ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ &amp; ΥΠΟΔΟΜΕΣ</b>	Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών	Διατήρηση ή βελτίωση των αποτελεσμάτων των Quality KPIs που περιγράφονται στο αντίστοιχο κεφάλαιο του απολογισμού για την αναφερόμενη περίοδο
 <b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ &amp; ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ</b>		
 <b>ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ &amp; ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ</b>	Κανονιστική συμμόρφωση	Μηδενικά περιστατικά μη συμμόρφωσης, διαφθοράς και αθέμιτου ανταγωνισμού για το 2017
 <b>ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ &amp; ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ</b>	Προστασία προσωπικών δεδομένων	Μηδενικός αριθμός τεκμηριωμένων καταγγελιών παραβίασης προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων για το 2017 Συμμόρφωση με τον Κανονισμό της ΕΕ GDPR για την περίοδο 2017-2018

ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΗΕ	ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΘΕΜΑ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ QUEST	ΣΤΟΧΟΙ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΜΙΛΟΥ QUEST (2017-2018)
 ΦΘΗΝΗ & ΚΑΘΑΡΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ  ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΥΠΟΔΟΜΕΣ  ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ & ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ	Μέριμνα για το Περιβάλλον	4% μείωση κατανάλωσης ενέργειας (το ποσοστό θα ελαττώνεται κατά 0,5% για κάθε 25% αύξηση δραστηριότητας) για το 2017
 ΚΑΛΗ ΥΓΕΙΑ & ΕΥΜΕΡΙΑ  ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ  ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΥΠΟΔΟΜΕΣ	Μέριμνα για την Κοινωνία	Αύξηση των δαπανών κοινωνικής συνεισφοράς των εταιρειών για το 2017, κατά 1%, σε σχέση με τις αντίστοιχες δαπάνες του 2016, στους κοινωνικούς πυλώνες που θα επιλεγούν

Σημειώνεται ότι στην τρέχουσα Έκθεση προσεγγίστηκαν εκ νέου οι στόχοι με κριτήρια Βιώσιμης Ανάπτυξης για τη νέα περίοδο.



# 8

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης Στοιχείων



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

#### 1. Έκθεση Εξωτερικής Επαλήθευσης

Η εταιρεία QUEST Συμμετοχών Α.Ε. (καλούμενη εφ' εξής **QUEST Συμμετοχών**) ανέθεσε στην **TUV HELLAS (TUV NORD) AE** (καλούμενη εφ' εξής **TUV HELLAS**) την εξωτερική επαλήθευση περιορισμένου εύρους των στοιχείων του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης, ο οποίος καλύπτει την περίοδο 1/1/2016-31/12/2016.

#### 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 2016, καθώς και η επαλήθευση της ακρίβειας των ισχυρισμών που αναφέρονται στον δείκτη GRI 404-1 «Εκπαίδευση», καθώς και στον δείκτη Quest «Ικανοποίηση Πελατών».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



- ▶ 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 «Iκανοποίηση 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 «Iκανοποίηση 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 «Iκανοποίηση Πελατών», δεν αντιπροσωπεύουν την άποψη της **TÜV HELLAS** αναφορικά με την ποιότητα του Απολογισμού Βιώσιμης Ανάπτυξης και των περιεχομένων του.

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

#### 7. Αμεροληψία και Ανεξαρτησία της 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 οποιοδήποτε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ανεξαρτησία ή την αμεροληψία των ευρημάτων, των συμπερασμάτων ή συστάσεων της. Η **TÜV HELLAS** δεν συμμετείχε στην προετοιμασία του κειμένου και των στοιχείων που παρουσιάζονται στον Απολογισμό Βιώσιμης Ανάπτυξης της **QUEST Συμμετοχών**.

Αθήνα, 27 Οκτωβρίου 2017

Για την **TÜV HELLAS (TÜV NORD) AE**



**Νέκτωρ Παπαρούπας**

Sustainability Product Manager



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-209

# Πίνακας Συμμόρφωσης με τον Ελληνικό Κώδικα Βιωσιμότητας



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
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	Υπευθυνότητα	Το Όραμά μας / Η Αποστολή μας / Οι Αξίες μας / Εταιρική Διακυβέρνηση
	Κανόνες & Διαδικασίες	Το Όραμά μας / Η Αποστολή μας / Οι Αξίες μας / Εταιρική Διακυβέρνηση
	Έλεγχος	Εταιρική Διακυβέρνηση / Εξωτερική Διασφάλιση
	Σύστημα Παροχής Κινήτρων	ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ
	Συνεργασία με Συμμετόχους	Διαβούλευση με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων Βιώσιμης Ανάπτυξης
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	Καινοτομία & Διαχείριση Προϊόντος	Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων
	Χρήση Φυσικών Πόρων	
	Διαχείριση Πόρων	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Κλιματική Αλλαγή - Σχετικές εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου	
	Εργασιακά Δικαιώματα	
	Ίσες Ευκαιρίες	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
	Απασχόληση	
	Ανθρώπινα Δικαιώματα	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ Υπεύθυνες Προμήθειες
	Τοπική Κοινωνία	Οικονομική επίδοση και υπεύθυνη διαχείριση επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΚΟΙΝΩΝΙΑ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Πολιτική Επιρροή	Διεθνείς πρωτοβουλίες
	Διαφθορά - Διαδικασίες πρόληψης παράνομων συμπεριφορών	Κανονιστική συμμόρφωση

## Οικουμενικό Σύμφωνο Ο.Η.Ε.

Αρχή	Περιγραφή	Ενότητα
Αρχή 1	Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να στηρίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρώπινων δικαιωμάτων	
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	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΟΜΙΛΟΣ QUEST ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ
Αρχή 4	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	
Αρχή 5	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την ουσιαστική κατάργηση της παιδικής εργασίας	
Αρχή 6	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων σε σχέση με τις προσλήψεις και την απασχόληση	
Αρχή 7	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να υποστηρίζουν μια προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις	
Αρχή 8	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
Αρχή 9	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση φιλικών προς το περιβάλλον τεχνολογιών	
Αρχή 10	Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιτίθενται σε κάθε μορφής διαφθορά, συμπεριλαμβανομένων του εκβιασμού και της δωροδοκίας	Κανονιστική συμμόρφωση

## Πίνακας Περιεχομένων GRI

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>ΓΕΝΙΚΕΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ</b>				
<b>GRI 102:</b>	<b>102-1</b> Όνομα του οργανισμού	Ο Όμιλος Quest	11	•
<b>GENERAL STANDARD DISCLOSURES 2016</b>	<b>102-2</b> Δραστηριότητες, μάρκες, προϊόντα και υπηρεσίες	Ο Όμιλος Quest	18-22	•
	<b>102-3</b> Τοποθεσία της έδρας	Ο Όμιλος Quest	11	•
	<b>102-4</b> Τοποθεσία δραστηριοτήτων	Ο Όμιλος Quest	11	•
	<b>102-5</b> Ιδιοκτησιακό καθεστώς και νομική μορφή	Ο Όμιλος Quest	11	•
	<b>102-6</b> Αγορές που εξυπηρετούνται	Ο Όμιλος Quest	11, 23	•
	<b>102-7</b> Μέγεθος του οργανισμού	Μηνύματα, Ο Όμιλος Quest, Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας	7-9, 11, 18-22, 64	•
	<b>102-8</b> Πληροφορίες για υπαλλήλους και άλλους εργαζομένους	Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας	63-65	•
	<b>102-9</b> Εφοδιαστική Αλυσίδα	Ο Όμιλος Quest	24	•
	<b>102-10</b> Σημαντικές αλλαγές του οργανισμού και της εφοδιαστικής αλυσίδα	Ο Όμιλος Quest	11	•
	<b>102-11</b> Αρχή της προφύλαξης	Περιβάλλον	79-80	•
	<b>102-12</b> Εξωτερικές πρωτοβουλίες	Ο Όμιλος Quest	14-15	•
	<b>102-13</b> Συμμετοχή σε οργανώσεις	Ο Όμιλος Quest	15	•
	<b>102-14</b> Δήλωση του υψηλότερα ιστάμενου υπευθύνου λήψης αποφάσεων	Μηνύματα	7-9	•
	<b>102-16</b> Αξίες, αρχές, πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς	Ο Όμιλος Quest	11, 12	•
	<b>102-18</b> Δομή διακυβέρνησης	Ο Όμιλος Quest	13, 14	•
	<b>102-40</b> Κατάλογος ομάδων ενδιαφερόμενων μερών	Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης	27-29	•
	<b>102-41</b> Συλλογικές συμβάσεις	Το Ανθρώπινο Δυναμικό μας	63	•
	<b>102-42</b> Αναγνώριση και επιλογή ενδιαφερόμενων μερών	Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης	27	•
	<b>102-43</b> Προσέγγιση στη διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη	Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης	27-29	•
	<b>102-44</b> Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν	Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης	28-30	•
	<b>102-45</b> Οντότητες που περιλαμβάνονται στις ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις	Ο Όμιλος Quest	18-22	•
	<b>102-46</b> Καθορισμός του περιεχομένου του απολογισμού και των ορίων των θεμάτων	Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης	30, 102-103	•
	<b>102-47</b> Λίστα ουσιαστικών θεμάτων	Διαχείριση Βιώσιμης Ανάπτυξης	29-30	•
	<b>102-48</b> Αναδιαιτυώσεις πληροφοριών	Σχετικά με την έκθεση, Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών, Κατανάλωση Ενέργειας και Αποδοτικότητα	4, 40, 80	•
	<b>102-49</b> Αλλαγές στη διαδικασία έκδοσης απολογισμού	Σχετικά με την έκθεση	4, 29-30	•
	<b>102-50</b> Περίοδος αναφοράς	Σχετικά με την έκθεση	4	•
	<b>102-51</b> Ημερομηνία πιο πρόσφατου προηγούμενου απολογισμού	Σχετικά με την έκθεση	4	•
	<b>102-52</b> Κύκλος απολογισμού	Σχετικά με την έκθεση	4	•
	<b>102-53</b> Υπεύθυνος επικοινωνίας για ερωτήματα αναφορικά με τον απολογισμό	Σχετικά με την έκθεση	4	•
	<b>102-54</b> Ισχυρισμός για τα κριτήρια συμφωνίας	Σχετικά με την έκθεση	4	•
	<b>102-55</b> Πίνακας Περιεχομένων GRI	Πίνακας Περιεχομένων GRI	100-101	•
	<b>102-56</b> Εξωτερική διασφάλιση	Σχετικά με την έκθεση, Έκθεση Εξωτερικής Διασφάλισης	4, 97-98	•

### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

Οικονομική επίδοση και υπεύθυνη διαχείριση επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης

<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Οικονομική επίδοση	42-46, 102-103
<b>MANAGEMENT APPROACH 2016</b>	<b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Οικονομική επίδοση και υπεύθυνη διαχείριση επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης	
<b>GRI 201:</b>	<b>201-1</b> Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	

### ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ

Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων









<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b> Επεξήγηση του ουσιαστικού θέματος και των Ορίων του	Υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων	66-68, 102-103
<b>MANAGEMENT APPROACH 2016</b>	<b>103-2</b> Η διοικητική προσέγγιση και οι πτυχές της	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	
<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	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων	

GRI Πρότυπο	Δημοσιοποίηση	Ενότητα Έκθεσης	Σελίδα	Εξωτερική Διασφάλιση
<b>Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016</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	Εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων	68-72, 102-103	
<b>GRI 404: TRAINING AND EDUCATION 2016</b>	<b>404-1</b> Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά έτος και ανά εργαζόμενο	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων		
<b>Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016</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	73-76, 102-103	
<b>GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016</b>	<b>405-1</b> Σύνθεση οργάνων διακυβέρνησης και εργαζομένων	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων		
<b>GRI 406: NON-DISCRIMINATION 2016</b>	Περιστατικά διακρίσεων και μέτρα που ελήφθησαν			
<b>Προστασία προσωπικών δεδομένων</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016</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	56-58, 102-103	
<b>GRI 418: CUSTOMER PRIVACY 2016</b>	<b>418-1</b> Συνολικός αριθμός τεκμηριωμένων αναφορών που αφορούν σε παραβιάσεις της ιδιωτικότητας των πελατών και σε απώλειες δεδομένων πελατών	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων		
<b>Κανονιστική Συμμόρφωση</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016</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	51-52, 102-103	
<b>GRI 205: ANTI-CORRUPTION 2016</b>	<b>205-3</b> Επιβεβαιωμένα περιστατικά διαφθοράς και ενέργειες που αναλήφθηκαν	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων		
<b>GRI 206: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR 2016</b>	<b>206-1</b> Νομικές ενέργειες για ανταγωνιστική συμπεριφορά, αντιμονοπωλιακές και μονοπωλιακές πρακτικές			
<b>GRI 419: ANTI-CORRUPTION 2016</b>	<b>419-1</b> Μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς σε κοινωνικό και οικονομικό πλαίσιο			
<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΟΜΙΛΟΥ QUEST</b>				
<b>Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016</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	33-42, 102-103	
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ QUEST</b>	Έρευνες ικανοποίησης / παράπονα πελατών	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων		
<b>Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016</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	52-56, 102-103	
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ QUEST</b>	Μετρήσεις αποτελεσματικότητας	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων		
<b>Ανάπτυξη σε νέες αγορές και διατήρηση της ηγετικής θέσης των εταιρειών του Ομίλου στην αγορά</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016</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	Ανάπτυξη σε νέες αγορές	46-50, 102-103	
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ QUEST</b>	Ποσοστό εξαγωγών και πωλήσεων στο δημόσιο επί του κύκλου εργασιών.	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων		
<b>Ασφάλεια υποδομών και business continuity</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016</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	59-61, 102-103	
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ QUEST</b>	Ποσοστό διαθεσιμότητας συστημάτων	Όρια και περιορισμοί των Ουσιαστικών Θεμάτων		

**Παράληψη:** Ο Δείκτης Απουσιών (AR), ο Δείκτης Τραυματισμών (IR) και οι τύποι τραυματισμών δε δημοσιοποιούνται 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 τους κατά την επόμενη περίοδο αναφοράς.

# Όρια επίδρασης των Ουσιαστικών Θεμάτων

Ουσιαστικό θέμα	Σημαντικότερες επιδράσεις	Όρια Επίδρασης
	Ως προς τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Οντότητες εντός ή εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
Ικανοποίηση και εξυπηρέτηση πελατών	 	<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</li> <li>• Εμπορικό δίκτυο / πράκτορες</li> </ul>
Οικονομική επίδοση και Υπεύθυνη διαχείριση επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης	 	<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>
Κανονιστική συμμόρφωση		<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>• Εμπορικό δίκτυο / πράκτορες</li> <li>• Θεσμικοί / κανονιστικοί φορείς</li> </ul>
Εξέλιξη και καινοτομία υπηρεσιών και προϊόντων	 	<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>• Εμπορικό δίκτυο / πράκτορες</li> <li>• Προμηθευτές / Συνεργάτες</li> </ul>
Προστασία προσωπικών δεδομένων		<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>
Ανάπτυξη σε νέες αγορές και διατήρηση της ηγετικής θέσης των εταιρειών του Ομίλου στην αγορά	 	<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>• Πελάτες</li> <li>• Προμηθευτές / Συνεργάτες</li> <li>• Εμπορικό δίκτυο / πράκτορες</li> <li>• Θεσμικοί / κανονιστικοί φορείς</li> <li>• Χρηματοοικονομικοί φορείς και επενδυτική κοινότητα</li> <li>• Επιχειρηματική κοινότητα</li> </ul>

Ουσιαστικό θέμα	Σημαντικότερες επιδράσεις	Όρια Επίδρασης
	Ως προς τους Παγκόσμιους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ	Οντότητες εντός ή εκτός της Εταιρείας που ενδέχεται να προκαλούν ή να συνδέονται με τις επιδράσεις
Υγεία και ασφάλεια 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>• Θεσμικοί / κανονιστικοί φορείς</li> </ul>
Εκπαίδευση και επιμόρφωση 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 business continuity		<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> <li>• Χρηματοοικονομικοί φορείς και επενδυτική κοινότητα</li> <li>• Επιχειρηματική κοινότητα</li> </ul>
Ανθρώπινα δικαιώματα στην εργασία	  	<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>





1.506 εργαζόμενοι  
στον Όμιλο

14% των πωλήσεων  
του Ομίλου στο εξωτερικό

€55,2 εκ.  
μισθοί και επιδόματα  
των εργαζομένων του Ομίλου



Διατήρηση της ηγετικής  
θέσης σε όλες τις αγορές  
που δραστηριοποιούμαστε

99,995% συνολική  
διαθεσιμότητα των συστημάτων

4,7% μείωση της κατανάλωσης  
ενέργειας ανά m<sup>2</sup>

27,5% κατά μέσο όρο αύξηση  
στα ανακυκλούμενα υλικά

€1.289.776  
επένδυση στην κοινωνία\*

Info Quest  
TECHNOLOGIES

iSquare

uni.systems

ACS

Quest  
ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ



QUEST ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ ΑΕ

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