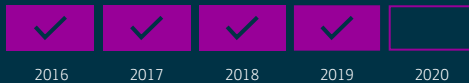


Responsible Business Plan 2020: Status 2019

Die Zielerreichung unserer im Responsible Business Plan 2020 formulierten Ambitionen und Commitments messen wir anhand ausgewählter Indikatoren. Im vorliegenden CR-Report stellen wir dar, wo wir Ende 2019 (Zielerreichung zum 31. Dezember 2019) stehen und wie wir weiter vorgehen.

VERANTWORTLICH WIRTSCHAFTEN

Wir sind ein fairer und vertrauensvoller Partner für unsere Stakeholder. Bis 2020 erreichen wir durchgängig gute bis sehr gute Ergebnisse in relevanten externen Bewertungen und unseren Stakeholderbefragungen.



EINBLICK INS JAHR 2019:



Sustainability-Linked Loan: erstes deutsches Telekommunikationsunternehmen mit nachhaltigem Konsortialkredit

Ergebnis des Employee Net Promoter Score: 21,5

Customer Satisfaction Index auf 7,61 Punkte gesteigert

LEBEN IN DER DIGITALEN WELT STÄRKEN

Wir begeistern alle Menschen für die digitalen Möglichkeiten und stärken ihre Kompetenzen im digitalen Lebensalltag nach ihren individuellen Anforderungen und Wünschen. Bis 2020 profitieren jährlich über 50 Millionen Menschen von unseren Produkten und Programmen, die ein digitales und selbstbestimmtes Leben ermöglichen.



EINBLICK INS JAHR 2019:



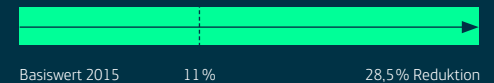
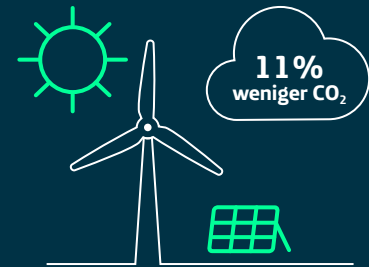
48 Millionen Menschen profitieren von unserem Angebot

Unterstützung für 3,3 Millionen Interessierte durch O₂ Gurus

Über 32.000 Senioren im Programm „Digital mobil im Alter“

UMWELT UND KLIMA SCHÜTZEN

Wir nutzen die Möglichkeiten der Digitalisierung, um Rohstoffe und Energie einzusparen. Bis 2020 reduzieren wir unsere direkten und indirekten CO₂-Emissionen gegenüber 2015 um 11%.



EINBLICK INS JAHR 2019:



Compliance

Commitment

Wir handeln regelkonform im Hinblick auf alle Gesetze, gesellschaftlichen Richtlinien und Wertevorstellungen. Bis 2020 streben wir eine extern anerkannte Zertifizierung unseres Compliance-Management-Systems an.

Stand 2019



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2019	ZIELERREICHUNG 2019	ZIELSETZUNG 2020
Wir verbessern kontinuierlich unser Compliance-Management-System und streben bis Ende 2020 eine externe Zertifizierung nach dem IDW-Prüfungsstandard 980 an.		Ziel wird unverändert fortgeführt.
Wir führen eine jährliche Mitarbeiterumfrage zur Qualität unseres Compliance-Programms sowie zur Awareness unserer Mitarbeiter durch. Die konzernweite Umfrage richtet sich an alle Mitarbeiter der Telefónica Deutschland Gruppe. Anschließend analysieren wir die Ergebnisse hinsichtlich möglicher Handlungsfelder zur Verbesserung.		Ziel wird unverändert fortgeführt.
Wir überprüfen regelmäßig unser internes Compliance-Schulungskonzept und passen es kontinuierlich an den betrieblichen Bedarf an. Gleichzeitig wollen wir die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben sicherstellen.		Ziel wird unverändert fortgeführt.



Lieferkette

Commitment

Wir fördern ein nachhaltiges Beschaffungs- und Lieferantenmanagement. Bis 2020 werden bei 100% der Einkaufsvorgänge mit unseren wichtigsten Lieferanten CR-Kriterien berücksichtigt.

Stand 2019



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2019	ZIELERREICHUNG 2019	ZIELSETZUNG 2020
Wir passen die Einkaufsprozesse der Telefónica Global Services (TGS), der Fachabteilungen der Telefónica Deutschland Gruppe, der CR-Abteilung sowie in den Lieferantenkontakten bis Ende 2020 gemäß der Supply Chain Sustainability Policy kontinuierlich an.	 2019 2020	Ziel wird unverändert fortgeführt.
Wir führen die Risikoanalysen von Lieferanten im zweijährlichen Turnus fort und bauen bis Ende 2020 einen Prozess zur Verbesserung der Nachhaltigkeitsperformance der Risikolieferanten auf. Die nächste Analyse findet 2020 statt.	 2019 2020	Ziel wird unverändert fortgeführt.



Arbeitgeber

Commitment

Als verantwortungsvoller Arbeitgeber legen wir großen Wert auf ein faires, offenes und vertrauensvolles Miteinander und bieten unseren Mitarbeitern ein inspirierendes Arbeitsumfeld mit vielfältigen Entwicklungs-

und Gestaltungsmöglichkeiten. Die Zufriedenheit und das Engagement unserer Mitarbeiter messen wir an guten bis sehr guten Ergebnissen in unseren regelmäßigen Befragungen.

Stand 2019



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2019

ZIELERREICHUNG 2019

ZIELSETZUNG 2020

Neben regelmäßigen Pulsbefragungen führen wir eine jährliche anonymisierte Mitarbeiterumfrage durch, bei der wir bis 2020 einen Engagement Index von 75% erreichen wollen. Anschließend starten wir im Rahmen des Action Plannings einen offenen Dialog über die Ergebnisse der Umfrage, für den wir unseren Führungskräften entsprechende Hilfsmittel an die Hand geben.



Das Ziel wird fortgeführt, aber mit einer neuen Mitarbeiterumfrage.

Wir wollen hinsichtlich des neu eingeführten Indikators eNPS bei der Employee Experience Survey 2022 einen Wert von 26 erreichen.

Um unser Unternehmen in einem dynamischen Marktumfeld für langfristigen Erfolg aufzustellen, etablieren wir eine smarte, flexible und leistungsfähige Organisation. Dazu gehören folgende Punkte:

- Förderung agiler Denk- und Arbeitsweisen sowie bereichsübergreifender Zusammenarbeit und Vernetzung. Die Wirksamkeit unserer Initiativen messen wir mit unserem Agilitätsindex, den wir 2019 einführen (Erhebung im Rahmen der Pulsbefragung).
- Förderung von neuen Führungskompetenzen, um unsere Führungskräfte in ihrer Rolle und Verantwortung zu stärken:
 - als Enabler und Vernetzer von Mitarbeitern und Teams
 - als Förderer einer offenen Dialog- und zielgerichteten Lernkultur (Erhebung im Rahmen der 2019 eingeführten Pulsbefragung)
 - als Treiber unseres nachhaltigen Erfolgs (Erhebung im Rahmen der Pulsbefragung mit dem Leadership Index)



Ziele werden unverändert fortgeführt.

Als weitere Ziele haben wir uns bis Ende 2020 gesetzt:

- beim Agilitätsindex (Erhebung im Rahmen der Mitarbeiter-Pulsbefragung und der Employee Experience Survey) einen Score von mindestens 60%
- beim Leadership Index einen Score von mindestens 80%

LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2019



ZIELSETZUNG 2019

Wir bereiten unsere Mitarbeiter auf zukünftige Aufgaben vor und bieten ihnen attraktive, interne Möglichkeiten zur Weiterentwicklung. In diesem Zusammenhang wollen wir bis Ende 2020 die Mitarbeitermobilität im Unternehmen erhöhen. Als ersten Schritt führen wir hierfür 2019 eine neue Mitarbeiter-Mobilitätsplattform ein.

ZIELERREICHUNG 2019



ZIELSETZUNG 2020

Die Ziele werden unverändert fortgeführt.

Als ersten Schritt haben wir Anfang 2020 eine neue Mitarbeiter-Mobilitätsplattform eingeführt. Wir fördern zudem eine gezielte Entwicklung von Kompetenzen und starten die Initiative „Beyond“, einen KI- und datengesteuerten Ansatz einschließlich eines neuen organisatorischen Rahmens. Als Ziel haben wir uns 60% registrierte Mitarbeiter (PIP) gesetzt.

Diversität im Sinne vielfältiger Perspektiven, Hintergründe, Kompetenzen und Erfahrungen verstehen wir als Bereicherung und fördern dies gezielt. Um Frauen in ihrer Karriere zu fördern, wollen wir bis 2020 in Vorstand und dem Senior Leadership Team (SLT) insgesamt eine Quote von 30% erreichen.



Ziel wird unverändert fortgeführt.

Wir bieten unseren Mitarbeitern attraktive, interne Möglichkeiten zur Weiterentwicklung ihrer Karriere. Wir wollen:

- bis 2020 durchschnittlich mindestens 30% der offenen Stellen durch interne Mitarbeiter besetzen
- bis 2020 eine Übernahmequote von 90% für Auszubildene und dual Studierende erreichen
- Frauen in ihrer Karriere fördern, indem bis 2020 mindestens 16% der berechtigten Frauen im Unternehmen an „Women In Leadership“ und dem dazugehörigen Mentoring-Programm teilgenommen haben



Die Ziele werden fortgeführt, bis auf das Programm „Women in Leadership“.

Weiterbildung soll unseren Mitarbeitern in Echtzeit und einfach zugänglich sein. Bis 2020 steht allen Mitarbeitern eine digitale Lernplattform zur Verfügung. Über diese erreichen sie in weniger als fünf Klicks das für sie passende Weiterbildungsangebot. Die Anzahl der Nutzer soll durchschnittlich mindestens 30% betragen.



Ziel wird im Rahmen der CR-Ziele nicht mehr fokussiert, die digitale Lernplattform haben wir eingeführt.

Der Telefónica Deutschland Gruppe ist es ein besonderes Anliegen, ein sicheres Arbeitsumfeld zu bieten und die Gesundheit aller ihrer Mitarbeiter zu erhalten und zu fördern. Bis Ende 2020 betreiben wir ein ganzheitliches Gesundheitsmanagement zur Umsetzung der Ziele und Grundsätze unserer Gesundheitspolitik. Wir führen insbesondere ein nachhaltiges Ziel- und Messsystem (KPIs) zum Arbeits- und Gesundheitsschutz ein, welches mindestens jährlich erhoben wird.



Die Ziele werden unverändert fortgeführt.

Neben der Finalisierung und der Live-Schaltung des KPI Dashboard und der Implementierung des neuen Unterweisungskonzeptes ist die Entwicklung eines speziellen Managementtrainings geplant. Dieses hat die Wissensvermittlung zu wichtigen Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes und deren Bedeutung für das Unternehmen zum Inhalt. Speziell für die dezentralisiert tätigen Shop-Mitarbeiter ist die Entwicklung eines eigenen „feel good“-Konzeptes vorgesehen.

LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2019



nicht erfüllt

teilweise erfüllt

weitestgehend erfüllt

voll erfüllt

Kunden

Commitment

Wir bieten unseren Kunden das beste Produkt- und Preis-Leistungs-Verhältnis sowie Serviceerlebnis, neueste Innovationen und eine moderne Netzinfra-

struktur. Bis 2020 bieten wir einen der besten Kundenservices in der Branche mit hoher Kundenzufriedenheit.

Stand 2019



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2019

ZIELERREICHUNG 2019

ZIELSETZUNG 2020

Wir verbessern kontinuierlich unseren Kundenservice nach den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden. Wir setzen dabei auf die kontinuierliche Optimierung unserer Serviceangebote.



Das Ziel wird unverändert fortgeführt.

Wir investieren konsequent in unsere Netzinfrastruktur und orientieren uns dabei an dem tatsächlichen Nutzen für unsere Kunden, um ihnen so das beste Netzerlebnis anbieten zu können.



Das Ziel wird unverändert fortgeführt.

LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2019



Digitale Inklusion

Commitment

Wir machen Menschen aller Altersgruppen fit für die digitale Welt. Mit bundesweiten Programmen und Initiativen zur Förderung der digitalen Teilhabe geben

wir bis 2020 Inspiration und Hilfestellung für zehn Millionen Menschen.¹

Stand 2019



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2019	ZIELERREICHUNG 2019	ZIELSETZUNG 2020
<p>Im Mai 2019 wird das Jugendprogramm Think Big beendet. Im Zentrum stehen 2019 intensive Stakeholderdialoge, um relevante Impulse für die Entwicklung eines neuen Engagementansatzes der Telefónica Deutschland Gruppe zu gewinnen.</p>		<p>Wir setzen diverse Aktivitäten zur Vermittlung digitaler Kompetenzen und zur Förderung der digitalen Teilhabe von Menschen unterschiedlicher Altersgruppen um. Ganzjährig sollen bundesweite Workshops und Diskussionsveranstaltungen stattfinden. Die Entwicklung neuer Aufklärungsmaterialien in Form von Broschüren und Videos sollen diese Maßnahmen flankieren.</p> <p>Einen Schwerpunkt setzen wir dabei auf die Vermittlung von Kompetenzen beim Umgang mit den Herausforderungen des Internets. Dazu zählen Themen wie der Umgang mit Cybermobbing oder Hatespeech sowie die Förderung des gesellschaftlichen Zusammenhalts. Die Aktivitäten sollen durch die O₂ #LOVEMOB-Kampagne begleitet werden.</p>
<p>Mit dem Programm „Digital mobil im Alter – Tablet-PCs für Senioren“ wollen wir im Jahr 2019 gemeinsam mit der Stiftung Digitale Chancen deutschlandweit mindestens 3.250 ältere Menschen erreichen (davon ca. 2.500 Projektteilnehmer [einschließlich Online-Nutzern] und 750 Multiplikatoren im Seniorenalter [ca. 50 % aller Multiplikatoren sind selbst Senioren]).</p>		<p>Wir fördern die digitale Inklusion von älteren Menschen. Geplant sind für das 1. Halbjahr:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablet-Ausleihen an 12 Einrichtungen • Veröffentlichung eines Leitfadens auf der Website <p>Wir führen mindestens zwei „digitale Spaziergänge“ mit Senioren durch und werden damit im ersten Halbjahr insgesamt 9.500 Senioren (davon 250 Projektteilnehmer und 1.050 Multiplikatoren im Seniorenalter) erreichen.</p>

¹ Berechnungsgrundlage für die Jahre 2015 bis 2020 sind die Teilnehmer an unseren Programmen wie Think Big, „Digital Mobil im Alter – Tablets für Senioren“, Basecamp Teilnehmer und Websiteleser, Volunteers sowie der Anzahl der Hotline O₂ Gurus und der Klicks auf unsere GURU Videos.



ZIELSETZUNG 2019

O₂ Gurus:

- Die Customer Service Gurus unterstützen auch 2019 unsere Kunden bei allen Herausforderungen mit Nutzung aller digitalen Services und digitalen Produkte. Dies geschieht über die Hotline, Chat und Videochat sowie Webinare und Helping-Hands-Videos auf dem offiziellen O₂ YouTube-Kanal. Für 2019 sind auch Online-Webinare für Mitarbeiter am Point of Sales geplant.
- Die Gurus sind auch Teil unserer Engagement-Strategie, indem sie z. B. Eltern und Kindern die sichere Nutzung des Internets in speziellen Guru-Workshops, Lehrvideos und Portalartikeln vermitteln.

ZIELERREICHUNG 2019



ZIELSETZUNG 2020

Die optimale Betreuung unserer Kunden bei digitalen Themen ist weiterhin ein zentraler Baustein unserer Servicestrategie. Digitale und technische Themen werden in allen Bereichen verstärkt verankert, um die „Digital Education“ der Kunden weiter zu fördern. Helping-Hands-Videos und Aktivitäten im Bereich Social Media werden die Kunden weiter unterstützen.

Unsere Mitarbeiter werden unseren Kunden bei der Nutzung komplexer digitaler Services und Produkte zur Seite stehen, vor allem über die Kanäle Voice, Messaging, Videochat, unsere Helpboxen und Helping-Hands-Videos auf dem offiziellen YouTube-Kanal.

Da digitale Themen immer mehr zum Alltag der Serviceberatung gehören, sind diese zunehmend in der O₂ Care Hotline verankert, bei komplexeren digitalen Themen unterstützen die O₂ Gurus. Darüber hinaus unterstützen wir unsere Kunden bei ihren Anliegen mit einfach zu bedienenden Service-Apps und vielen Serviceangeboten auf unserem Portal, die weiter ausgebaut werden.

POS-Kanäle Shops und Partner-Shops

Die Gurus und die Shop-Agents in O₂ Shops und Partner-Shops werden geschult und angehalten, die Besucherkontakte wo immer möglich zur digitalen Inspiration zu nutzen, z. B. zur Unterstützung bei der Bedienung und persönlichen Nutzung von Smartphones und Zubehör, zur Demonstration neuer Dienste und Apps und zur Beantwortung von Anfragen zu digitalen Anwendungen mobil und zu Hause.

Wir werden weiterhin ein aktiver Stakeholder in der politischen und öffentlichen Debatte zum Jugendmedienschutz sein und arbeiten dafür bis 2020 u. a. im Vorstand der Freiwilligen Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter mit.



Ziel wird unverändert fortgeführt.

LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2019



nicht erfüllt



teilweise erfüllt



weitestgehend erfüllt



voll erfüllt

Nachhaltige Innovationen

Commitment

Wir treiben bis 2020 Technologien zur vereinfachten Vernetzung von Menschen, Geräten und Maschinen in der privaten und industriellen Welt voran. Ziel ist es, unsere Kunden bei der Realisierung von neuen Produk-

ten und Geschäftsmodellen zu unterstützen, um so allen Gesellschaftsbereichen den Zugang zu digitalen Produkten zu ermöglichen.

Stand 2019



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2019	ZIELERREICHUNG 2019	ZIELSETZUNG 2020
Mehr Lebensqualität zu Hause bis 2020: Wir entwickeln die digitale Infrastruktur zur Vernetzung von intelligenten Haushaltsgeräten und -sensoren, die wir zusammen mit Geschäftspartnern Endkunden zur Verfügung stellen. So sollen mehr Menschen ihre Wohnungen umwelt- und kostenbewusst nutzen können. ²		Das Ziel wird verändert fortgeführt. Unser Fokus wird zukünftig nicht nur auf der Lebensqualität unserer Kunden in ihrem Zuhause liegen, sondern auch auf unterwegs zu nutzenden Anwendungen, z. B. mittelfristig bezahlbare Tracker-Lösungen, die es ermöglichen, wertvolle Dinge im Auge zu behalten.
Steigerung des allgemeinen Gesundheitsbewusstseins bis 2020: Wir bieten eine konsumentenorientierte Plattform für das Internet der Dinge, die u. a. Sportbekleidung mit multipler Sensorik und passenden Auswertungsprogrammen aufwertet, sodass jeder Sporttreibende Einblick in seine Vitalwerte erhält.		Das Ziel wird verändert fortgeführt: Die Anwendungsfälle stehen kurz- bis mittelfristig nicht im Fokus, da wir uns auf günstige Lösungen für den Massenmarkt konzentrieren. Die konsumentenorientierte Plattform wird es uns ermöglichen, Schritt für Schritt weitere Sensoren und Dienste zu integrieren, perspektivisch auch zur Steigerung des Gesundheitsbewusstseins.
Digitalisierung der Energiewende bis 2020: Wir stellen die digitale Infrastruktur zur erfolgreichen Vernetzung von intelligenten Messsystemen (Smart Grid/ Smart Meter). Zusammen mit unseren Partnern bieten wir Lösungen, mit denen Kunden eine höhere Transparenz in Bezug auf ihren Energieverbrauch gewinnen.		Der Rollout des Smart Meter Gateway wird gestartet.
Vernetzte Mobilität und Minderung der CO ₂ -Flottenemissionen bis 2020: Wir stellen Analyseapplikationen für Firmenfuhrparks zur Verbesserung der Fahrersicherheit, Reduktion des Kraftstoffverbrauchs und Senkung von Wartungskosten bereit. Zudem bieten wir Telematiklösungen, die unseren Kunden mehr Transparenz zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zur durchschnittlichen CO ₂ -Flottenemission ermöglichen.		Die Anwendungsreichweite der von uns eingesetzten Telematiklösung wird bis Ende 2020 um weitere 1.000 auf insgesamt über 2.000 Fahrzeuge erhöht.

² Die Zielformulierung hat sich gegenüber 2018 verändert.



ZIELSETZUNG 2019

ZIELERREICHUNG 2019

ZIELSETZUNG 2020

Fließender und umweltfreundlicher Stadtverkehr bis 2020: Gemeinsam mit Partnern entwickeln wir gezielt Analysen auf der Basis unserer Daten, mit denen sich etwa persönliche Shuttleservices für ganze Städte aufsetzen, Treibhausgase kontrollieren und Verkehrsströme bei Großveranstaltungen planen lassen.



Das Ziel wird unverändert fortgeführt.

Verringerung des Risikos betrügerischer Aktivitäten im Finanzdienstleistungssektor, wie z. B. missbräuchlichen Zugriffs auf Onlinebanking-Dienste bis 2020: Wir bieten Lösungen, die die Sicherheit für Konsumenten und Banken erhöhen, indem sie Unternehmen aus dem Finanzdienstleistungssektor die Möglichkeit geben, die Korrektheit von Transaktionen oder Anmeldungen von Kunden zu verifizieren.



Das Ziel wird unverändert fortgeführt.

LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2019



Datenschutz

Commitment

Wir setzen uns dafür ein, dass die Hoheit über die Daten bei den Kunden bleibt und sie ihr digitales Leben souverän gestalten können. Dafür schützen wir die Daten unserer Kunden, Mitarbeiter, Partner und Investoren in allen Produkten und Prozessen und

stellen eine datenschutzkonforme Geschäftstätigkeit der Telefónica Deutschland Gruppe sicher. Wir agieren dabei einfach und transparent und tauschen uns frühzeitig mit allen relevanten Interessengruppen über Innovationen aus.

Stand 2019



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2019	ZIELERREICHUNG 2019	ZIELSETZUNG 2020
Wir führen 2019 ein digitales Tool zu Datenschutzberatung und -management im Unternehmen ein.		Das Ziel wird bis 2020 fortgeführt. Das digitale Tool zu Datenschutzberatung und -management wird Anfang 2020 eingeführt. Dabei testen wir erste digitale Beratungsanwendungen für unsere Mitarbeiter zu Datenschutzthemen („Legal Tech“).
Wir passen unser internes Schulungskonzept zum Datenschutz kontinuierlich an die betrieblichen und gesetzlichen Voraussetzungen an und stellen dabei die gesetzlichen Vorgaben sicher. In diesem Zusammenhang führen wir 2019 eine Awareness-Kampagne unternehmensübergreifend für alle Mitarbeiter durch.		Das Ziel wird bis 2020 fortgeführt. Anfang 2020 wurde eine Awareness-Kampagne unternehmensübergreifend für alle Mitarbeiter gestartet. Wir setzen nun den Risikomanagementprozess für Datenschutzrisiken neu auf und sichern so eine priorisierte Bearbeitung sowie zielgerichtete Maßnahmenplanung.
Wir stehen im regelmäßigen und konstruktiven Dialog mit externen Stakeholdern wie z. B. Bundesnetzagentur und Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI).		Das Ziel wird unverändert fortgeführt. Wir prüfen und testen zudem neue Anwendungen bzw. Möglichkeiten, Daten-schutzinformationen transparenter an unsere Kunden zu kommunizieren.
Der Bereich Corporate Security fokussiert sich im Jahr 2019 auf folgende Maßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> fortlaufende Optimierung des bestehenden Informationssicherheits-Management-Systems (ISMS) im periodischen Verbesserungszyklus, orientiert am Standard ISO 27001:2013 Optimierung der operativen Sicherheit im Rahmen des gestarteten „Zero-Impact-Programms“. Ziele für 2019 sind die Finalisierung des generischen Bedrohungskatalogs und der Beginn einer unternehmensweiten Analysephase. Umsetzung von Security-Assessments in der Telefónica Deutschland Gruppe gemäß der abgestimmten Jahresplanung 		Der Bereich Corporate Security fokussiert sich auf folgenden Maßnahmen: <ul style="list-style-type: none"> fortlaufende Optimierung des bestehenden Informationssicherheits-Management-Systems (ISMS) im periodischen Verbesserungszyklus, orientiert am Standard ISO 27001:2013 Optimierung der operativen Sicherheit im Rahmen des „Zero-Impact-Programms“. Ziel für 2020: Abschluss der Analysephase für die Bereiche Netzwerk (NT) und IT (ST) sowie Beginn der Analysephase mit weiteren Fachbereichen Umsetzung von Security-Assessments in der Telefónica Deutschland Gruppe gemäß der abgestimmten Jahresplanung 2020

Energie & CO₂-Reduktion

Commitment

Wir reduzieren unseren Energieverbrauch pro Datenvolumen bis 2020 um 40% gegenüber 2015 und kaufen jedes Jahr 100% der Energie, die wir selbst beschaffen und kontrollieren, aus Grünstrom ein.

Stand 2019

Energieverbrauch pro Datenvolumen



100% der Energie aus Grünstrom



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2019

Bis 2019 bzw. 2020 werden wir folgende Energieeffizienzmaßnahmen im Bereich Netzwerk umgesetzt haben:

- Modernisierung der 2G-Netze (zu erwartende Einsparung: 6 GWh) und 3G-Netze (zu erwartende Einsparung: 1,5 GWh) bis Ende 2019
- im Rahmen der Netzkonsolidierung und Modernisierung Standortabschaltung bis Ende 2019 von ca. 15.000 Netzeinheiten, Einsparung von ca. 202 GWh
- sukzessive Einsparung von ca. 50 GWh durch Abschaltung der DSL-Hauptverteiler bis 2020

Die Einsparungen durch Energieeffizienz im operativen Geschäftsbetrieb (OPEX) sollen sich bis 2020 auf 15 Mio. EUR belaufen.

ZIELERREICHUNG 2019



ZIELSETZUNG 2020

Es wird kein neues Ziel für 2020 aufgestellt. Stattdessen erfolgt die Formulierung eines ambitionierteren Ziels im Rahmen des Responsible Business Plan 2025.

Die Gesamteinsparung wird zum Ende des Jahres 2020 ermittelt.

Bis Ende 2020 werden wir im Bereich CO₂-Management und Mobilität Folgendes erreicht haben:

- Reduzierung der durchschnittlichen Flottenemissionen für alle 2020 neu zugelassenen Firmenfahrzeuge mittels Anreizen auf 95 g CO₂/km
- Analyse der Möglichkeiten zur Unterstützung von Elektromobilität für Firmen- und Privatfahrzeuge unserer Mitarbeiter
- Umsetzung einer internen Kommunikationskampagne zum CO₂-Footprint unserer Mitarbeiter bei Geschäftsreisen (Bahn, Flug)
- Mitarbeiter sollen über bereits am Markt verfügbare Apps zum Pendeln (ÖPNV, Mitfahr-Apps, Kurzzeitmieten) unterrichtet werden.



Das Ziel wird unverändert fortgeführt.

Wir überarbeiten dafür die Fahrzeugrichtlinie in Verantwortung von Human Resources im Rahmen eines ganzheitlichen Mobilitätskonzeptes.

Es gab einen Anstieg des Anteils der Hybridfahrzeuge in der Flotte um 1% im Jahr 2018 auf 12% im Jahr 2019. Die Evaluierung der Möglichkeiten zur Nutzung von Ladesäulen an den Standorten München und Düsseldorf steht 2020 im Fokus.

LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2019



ZIELSETZUNG 2019

Im Bereich Energieeffizienz in unseren Gebäuden haben wir uns folgende Ziele gesetzt:

- Tausch der Wärmeboiler im O₂ Tower in den Etagen 1–18. gegen Durchlauf-erhitzer im ersten Halbjahr 2019
- Austausch der Halogenleuchten in der Lobby im Erdgeschoss des O₂ Towers
- Überprüfen der Notwendigkeit der bestehenden unterbrechungsfreien Stromversorgung und Netzersatzanlagen je Standort hinsichtlich Alter, aktuellen Bedarfs und Leistungsfähigkeit sowie ggfs. Rückbau
- Rückgabe von einem Drittel der Mietfläche am Standort Düsseldorf im ersten Halbjahr 2019

ZIELERREICHUNG 2019



ZIELSETZUNG 2020

Im Bereich Energieeffizienz in unseren Gebäuden haben wir uns folgende Ziele gesetzt:

- Schließung des Standortes Köln und Umzug der Mitarbeiter nach Düsseldorf bei gleichzeitiger Optimierung der Flächenausnutzung
- energetische Bewertung der Bürostandorte München, Düsseldorf und Bremen bis Ende 2020 und Ableitung von potenziellen Maßnahmen
- Fokus der Evaluierung 2020 auf Standorte Bremen und Hamburg. Weitere Standorte werden in Abhängigkeit von der Location-Strategie geprüft.

LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2019



nicht erfüllt

teilweise erfüllt

weitestgehend erfüllt

voll erfüllt

Ressourcenschutz

Commitment

Wir setzen bis 2020 jedes Jahr mindestens eine weitere relevante Maßnahme zum Schutz von Ressourcen in unseren Strukturen und Prozessen um.

Stand 2019



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2019	ZIELERREICHUNG 2019	ZIELSETZUNG 2020
<p>Um nachhaltigeres und papiersparendes Verhalten zu fördern, weiten wir den Anteil von Online-Rechnungen 2019 auf ca. 90% aus. Dazu haben wir folgende Maßnahmen geplant:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zusammenführung der Accounts (Kunden, die aktuell mehrere Rechnungen erhalten, sollen nur noch eine Rechnung erhalten) DSL-Kunden können künftig auch die Mein O₂ App verwenden, wodurch sich Potenziale für den Wechsel auf E-Bill ergeben. 	<p>2019: [Progress bar] 2020: [Progress bar]</p>	<p>Wir weiten mit folgenden Maßnahmen den Anteil von Online-Rechnungen auf ca. 91% aus, um nachhaltigeres und papiersparendes Verhalten zu fördern:</p> <ul style="list-style-type: none"> Erweiterung der automatisierten Push-E-Bill für andere Marken (BLAU) Ausweitung der automatisierten Push-E-Bill-Maßnahmen nach Migration der DSL-Kunden in den Mobil-Stack auch auf diese Kunden Planung der Account-Zusammenführung, d. h., Kunden mit mehreren Rechnungen sollen künftig eine Rechnung erhalten Reduzierung von unnötigem Rechnungsversand
<p>Wir werden durch gemeinsame Weiterentwicklung mit unseren Lieferanten die Trägerplastik der für uns produzierten SIM-Karten weiter optimieren. Ziel ist es, 2019 eine Million SIM-Karten in der neuen Trägerausführung auszuliefern.</p>		<p>Das Ziel wird in veränderter Größenordnung 2020 fortgeführt: Ziel ist es, sechs Millionen SIM-Karten in der neuen Trägerausführung auszuliefern.</p>
	<p>Neue Ressourcenschutz-Maßnahme für 2020:</p>	<p>Wir werden durch Optimierung der Prozesse in der Lieferkette einen klimaneutralen Versand umsetzen. Beim Versand der Produkte an unsere Shops sowie an unsere Kunden nutzen wir dafür unseren Kanal O₂ My Handy.</p>

