

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.

Status 2020 zum Commitment



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2020

Wir verbessern kontinuierlich unser Compliance-Management-System und streben bis Ende 2020 eine externe Zertifizierung nach dem IDW-Prüfungsstandard 980 an.

Wir überprüfen unsere internen und externen Prozesse zur Meldung von Compliance-Vorfällen und stellen sicher, dass sie sowohl den gesetzlichen Vorgaben als auch dem Bedarf interner und externer Stakeholder entsprechen.

Wir überprüfen regelmäßig unser internes Compliance-Schulungskonzept und passen es kontinuierlich an den betrieblichen Bedarf an. Gleichzeitig wollen wir die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben sicherstellen.

ZIELERREICHUNG 2020

Das Ziel konnte zwar begonnen, aber letztlich noch nicht erreicht werden. Das mehrstufige Zertifizierungsverfahren des Compliance-Management-Systems wurde im Berichtsjahr 2020 noch nicht vollständig abgeschlossen. Die Erreichung des Ziels ist für das Jahr 2021 vorgesehen.

Lieferkette

Commitment

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

Status 2020 zum Commitment



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

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.

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.

ZIELERREICHUNG 2020



Arbeitgeber

Commitment

Als verantwortungsvoller Arbeitgeber legen wir großen Wert auf ein faires, offenes und vertrauensvolles Miteinander und bieten unseren Mitarbeitenden ein inspirierendes Arbeitsumfeld mit vielfältigen Entwicklungs- und Gestaltungsmöglichkeiten. Die Zufriedenheit und das Engagement unserer Mitarbeitenden messen wir an guten bis sehr guten Ergebnissen in unseren regelmäßigen Befragungen.

Status 2020 zum Commitment



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2020

Neben regelmäßigen Pulsbefragungen führen wir eine jährliche anonymisierte Mitarbeiterumfrage durch. Anschließend eröffnen wir im Rahmen des Action Plannings einen Dialog über die Ergebnisse der Umfrage, für den wir unseren Führungskräften entsprechende Hilfsmittel an die Hand geben.

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 eingeführt haben. Als Ziel haben wir uns bis Ende 2020 beim Agilitätsindex einen Score von mindestens 60 % gesetzt.
- Förderung von neuen Führungskompetenzen, um unsere Führungskräfte in ihrer Rolle und Verantwortung zu stärken:
 - als Enabler und Vernetzer von Mitarbeitenden und Teams (z. B. durch die SLT Journey, ELT Journey im Jahr 2020).
 - als Förderer einer offenen Dialog- und zielgerichteten Lernkultur.
 - als Treiber unseres nachhaltigen Erfolgs.
- Den Erfolg messen wir mit internen Indizes.

Wir bereiten unsere Mitarbeitenden 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 haben wir Anfang 2020 eine neue Mitarbeiter-Mobilitätsplattform eingeführt und als Ziel 60 % registrierte Mitarbeitende (PIP) gesetzt (ohne Jahresangabe).

Wir fördern zudem eine gezielte Entwicklung von Kompetenzen und starten die Initiative BEYOND, einen KI- und datengesteuerten Ansatz einschließlich eines neuen organisatorischen Rahmens.

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 im Vorstand und im Senior Leadership Team (SLT) insgesamt eine Quote von 30 % erreichen.

Wir bieten unseren Mitarbeitenden attraktive interne Möglichkeiten zur Weiterentwicklung ihrer Karriere.

Wir wollen:

- bis 2020 durchschnittlich mindestens 30 % der offenen Stellen durch interne Mitarbeitende besetzen und
- bis 2020 eine Übernahmequote von 90 % für Auszubildende und duale Studierende erreichen.

ZIELERREICHUNG 2020



BEYOND wurde erfolgreich im Mai 2020 gestartet. Die Anzahl der Registrierungen soll in den nächsten Jahren weiter gesteigert werden.



Stand zum 31.12.2020 verzeichnen wir einen Frauenanteil von 27,8 % im Senior Leadership Team (mit Vorstand). Damit wurde das Ziel um wenige Prozentpunkte verfehlt.



Mit einer Übernahmequote von 81 % für Auszubildende und duale Studierende wurde das Übernahmeziel von 90 % nicht erreicht.



ZIELSETZUNG 2020

Der Telefónica Deutschland Gruppe ist es ein besonderes Anliegen, ein sicheres Arbeitsumfeld zu bieten und die Gesundheit aller unserer Mitarbeitenden 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, die KPIs werden mindestens jährlich erhoben.

Neben der Finalisierung und der Live-Schaltung des KPI-Dashboards sowie der Implementierung des neuen Unterweisungskonzeptes ist die Entwicklung eines speziellen Managementtrainings bis Ende 2020 geplant. Dieses hat die Wissenvermittlung zu wichtigen Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes und deren Bedeutung für das Unternehmen zum Inhalt. Speziell für die dezentralisiert tätigen Shop-Mitarbeitenden ist die Entwicklung eines eigenen „feel good“-Konzeptes vorgesehen.

ZIELERREICHUNG 2020



Kunden

Commitment

Wir bieten unseren Kunden das beste Produkt- und Serviceerlebnis, neueste Innovationen und eine moderne Netzinfrastruktur. Bis 2020 bieten wir einen der besten Kundenservices in der Branche mit hoher Kundenzufriedenheit.

Status 2020 zum Commitment



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2020

Wir verbessern bis Ende 2020 kontinuierlich unseren Kundenservice nach den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden. Wir setzen dabei auf die kontinuierliche Optimierung unserer Service-Angebote.

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.

ZIELERREICHUNG 2020



LEGENDE CR-ZIELE
Zielerreichungsgrad 31.12.2020



LEGENDE COMMITMENT
Zielerreichungsgrad 31.12.2020

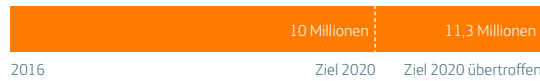


Digitale Inklusion

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.

Status 2020 zum Commitment



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2020

ZIELERREICHUNG 2020

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 soll diese Maßnahmen flankieren.



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 werden durch die O₂ #LOVEMOB-Kampagne begleitet.



Wir fördern die digitale Inklusion von älteren Menschen durch Tablet-Ausleihen an Senioreneinrichtungen, Veranstaltungen für Senioren rund um digitale Technologien und die Veröffentlichung eines Leitfadens auf der Website. Wir wollen damit im ersten Halbjahr 2020 insgesamt 9.500 Senioren erreichen.



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

Unsere Mitarbeitenden stehen unseren Kunden bei der Nutzung komplexer digitaler Services und Produkte zur Seite, vor allem über die Kanäle Voice, Messaging und Videochat sowie 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 sind weiterhin ein aktiver Stakeholder in der politischen und öffentlichen Debatte zum Jugendmedienschutz und arbeiten dafür bis 2020 u. a. im Vorstand der Freiwilligen Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter mit.

LEGENDE CR-ZIELE
Zielerreichungsgrad 31.12.2020



LEGENDE COMMITMENT
Zielerreichungsgrad 31.12.2020



Digitale Nachhaltigkeitsinnovationen

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

Status 2020 zum Commitment



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2020	ZIELERREICHUNG 2020
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.	
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.	 <i>Aufgrund von Covid-19 sind viele Rolloutprojekte in der Transportbranche nicht zum Tragen gekommen, sodass die Zielzahlen nicht erreicht werden konnten.</i>
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.	
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.	 <i>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 bezahlbaren Tracker-Lösungen, die es ermöglichen, wertvolle Dinge im Auge zu behalten.</i>
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.	 <i>Die Anwendungsfälle stehen kurz- bis mittelfristig bereits seit 2019 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.</i>
Verringerung des Risikos betrügerischer Aktivitäten im Finanzdienstleistungssektor, wie z. B. missbräuchlicher Zugriff auf Onlinebanking-Dienste bis Ende 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.	

LEGENDE CR-ZIELE
Zielerreichungsgrad 31.12.2020



LEGENDE COMMITMENT
Zielerreichungsgrad 31.12.2020



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, Mitarbeitenden, 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.

Status 2020 zum Commitment



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2020

„Privacy by design/default“: Wir sind bereits bei der Planung neuer Produkte und neuer Prozesse involviert und beraten die Fachbereiche stets zu datenschutzrelevanten Aspekten. Wir wirken auf die datenschutzfreundliche Gestaltung der Prozesse und Produkte hin.

Einführung des digitalen Tools zu Datenschutzberatung und -management in 2020: Dabei testen wir erste digitale Beratungsanwendungen für unsere Mitarbeitenden 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.

2020 wird eine Awareness-Kampagne unternehmensübergreifend für alle Mitarbeitenden gestartet. Wir setzen im Jahr 2020 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. der Bundesnetzagentur und dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI).

Wir prüfen und testen im Jahr 2020 neue Anwendungen bzw. Möglichkeiten, Datenschutzinformationen transparenter an unsere Kunden zu kommunizieren.

Der Bereich Corporate Security fokussiert sich im Jahr 2020 auf folgenden Maßnahmen:

- fortlaufende Optimierung des bestehenden Informationssicherheitsmanagementsystems (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

ZIELERREICHUNG 2020



Für das Jahr 2020 geplante Prüfungen wurden größtenteils abgeschlossen. Vereinzelt wurden Priorisierungen verändert, da weitere Prüfungskandidaten in die Planung aufgenommen werden mussten.



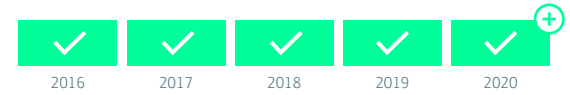
Energie & CO₂-Reduktion

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.

Status 2020 zum Commitment

Energieverbrauch pro Datenvolumen



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2020

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

Wir beziehen auch weiterhin bei selbst beschaffter und kontrollierter Energie 100 % Grünstrom.

Die Energieeffizienz unserer Gebäude treiben wir 2020 mit Konsolidierungsmaßnahmen sowie der Entwicklung von weiteren Maßnahmen auf der Basis energetischer Bewertungen einiger unserer großen Bürostandorte weiter voran.

Im Bereich CO₂-Management und Mobilität reduzieren wir unsere durchschnittlichen Flottenemissionen für alle 2020 neu zugelassenen Firmenfahrzeuge mittels Anreizen auf 95 g CO₂/km.

ZIELERREICHUNG 2020



Ressourcenschutz

Commitment

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

Status 2020 zum Commitment



UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

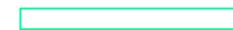
ZIELSETZUNG 2020

Wir weiten den Anteil von Online-Rechnungen bis 2020 auf ca. 91% aus, um nachhaltigeres und papiersparendes Verhalten zu fördern.

Wir optimieren durch die Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten die Trägerplastik der für uns produzierten SIM-Karten weiter.

Wir setzen durch Optimierung der Prozesse in der Lieferkette einen klimaneutralen Paket-Versand um: Beim Versand der Produkte an unsere Shops sowie an unsere Kunden nutzen wir dafür unseren Kanal „O₂ My Handy“.

ZIELERREICHUNG 2020



Die Zielzahl für die neue Trägereausführung wurde knapp verfehlt. 2020 haben wir rund 5,8 Millionen SIM-Karten in der neuen Trägereausführung an unsere Kunden und Partner ausgeliefert und unser Ziel eines Umstiegs auf dieses Format zu 97 % erreicht.



LEGENDE CR-ZIELE

Zielerreichungsgrad 31.12.2020



LEGENDE COMMITMENT

Zielerreichungsgrad 31.12.2020

