



# Responsible Business Plan: Status 2018

Responsible Business Plan  
2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz



# Responsible Business Plan 2020: Status 2018

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 2018 (Zielerreichung zum 31. Dezember 2018) stehen und wie wir weiter vorgehen.

## Responsible Business Plan 2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

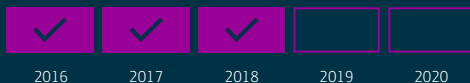
Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

### 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 2018:



„Industry Leader“ beim  
ESG-Rating Sustainalytics

Ergebnis des Employee  
Engagement Index: 75

Ergebnis des Customer  
Satisfaction Index: 7,49

### 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 2018:



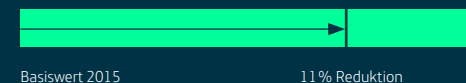
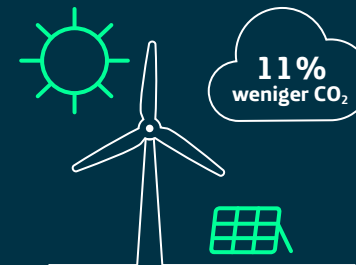
5,1 Millionen Menschen durch  
Think Big digital inspiriert

47 Millionen Menschen profitieren  
von unserem Angebot

Unterstützung für 1,3 Millionen  
Interessierte durch O<sub>2</sub> Gurus

### UMWELT UND KLIMA SCHÜTZEN

Wir nutzen die Möglichkeiten der Digitalisierung, um Rohstoffe und Energie einzusparen. Bis 2020 reduzieren wir unsere direkten und indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen gegenüber 2015 um 11 %.



#### EINBLICK INS JAHR 2018:





Responsible Business Plan  
2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

## Compliance

### Unser 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 2018



### UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2018	ZIELERREICHUNG 2018	ZIELSETZUNG 2019
Wir verbessern kontinuierlich unser Compliance-Management-System und streben bis Ende 2020 eine externe Zertifizierung nach dem IDW-Prüfungsstandard 980 an.		Ziel wird bis 2020 weiterverfolgt.
Wir stellen den Mitarbeitern bis zum ersten Quartal 2018 eine App für ihre Smartphones/Tablets zur Verfügung, die wichtige Informationen, Neuigkeiten und Ansprechpartner zum Thema Compliance enthält.		
		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 Group. Anschließend analysieren wir die Ergebnisse in Bezug auf mögliche Handlungsfelder zur Verbesserung.
Wir stärken unsere Präventionsmaßnahmen im Bereich Antikorruption und bieten unseren Mitarbeitern zu diesem Thema im Jahr 2018 ein neues Training an.		Wir überprüfen regelmäßig unser internes Compliance-Schulungskonzept und passen es kontinuierlich an den betrieblichen Bedarf an. Gleichzeitig wollen wir die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben sicherstellen.

<sup>1</sup> CR-Ziel wurde aufgrund anderer Prioritäten nicht umgesetzt.

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018





Responsible Business Plan  
2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

## Lieferkette

### Unser Commitment

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

### Stand 2018



### UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2018	ZIELERREICHUNG 2018	ZIELSETZUNG 2019
Wir passen die Einkaufsprozesse der Telefónica Global Services (TGS), der Fachabteilungen der Telefónica Deutschland Group, der CR-Abteilung sowie in den Lieferantenkontakten bis Ende 2020 gemäß der SCSP kontinuierlich an.		Ziel wird bis 2020 weiterverfolgt.
Wir führen die Risikoanalysen von Lieferanten im zweijährlichen Turnus (nächste Analyse erfolgt im Jahr 2018) fort und bauen bis 2020 ein System zur Verbesserung der Nachhaltigkeitsperformance der Risikolieferanten auf.		Ziel wird bis 2020 weiterverfolgt, nächste Analyse erfolgt im Jahr 2020.

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018





Responsible Business Plan  
2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

## Arbeitgeber

### Unser Commitment

Wir positionieren uns bis 2020 intern wie extern als attraktiver Arbeitgeber und erreichen durchgängig gute bis sehr gute Ergebnisse in unseren Mitarbeiterbefragungen.

### Stand 2018



### UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2018	ZIELERREICHUNG 2018	ZIELSETZUNG 2019
<p>In einem dynamischen Marktumfeld werden wir unsere Unternehmensstruktur stetig optimieren, Führung und Zusammenarbeit weiterentwickeln und unseren Mitarbeitern zeit- und ortsflexible Arbeitsmodelle bieten.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Entwicklung neuer agiler Organisationsformen, um die interdisziplinäre Zusammenarbeit und schnelle Entscheidungswege zu fördern. Bis 2020 werden mindestens drei bis fünf agile Organisationsformen implementiert.</li><li>Kontinuierliche Prüfung, welche Art der Führung und Zusammenarbeit in welcher Situation und in welchem Bereich sinnvoll ist und die Führungskräfte sowie Mitarbeiter hierzu befähigen. Eine entsprechende Definition erfolgt nach Implementierung der Leadership Principles.</li></ul> <p>Entwicklung von zeit- und ortsflexiblen Arbeitsmodellen. Bis 2020 sind 100% der Büromitarbeiter (ausgenommen Retail und Customer Service) mit Laptops und Diensthandys ausgestattet.</p>	<div><div></div><div></div><div></div></div> <div>201820192020</div>	<p>Um unser Unternehmen in einem dynamischen Marktumfeld für langfristigen Erfolg aufzustellen, etablieren wir eine smarte, flexible und leistungsfähige Organisation. Dazu gehören folgende Punkte.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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).</li><li>Förderung von neuen Führungskompetenzen, um unsere Führungskräfte in ihrer Rolle und Verantwortung zu stärken:<ul style="list-style-type: none"><li>als Enabler und Vernetzer von Mitarbeitern und Teams</li><li>als Förderer einer offenen Dialog- und zielgerichteten Lernkultur (Erhebung im Rahmen der 2019 eingeführten Pulsbefragung)</li><li>als Treiber unseres nachhaltigen Erfolgs (Erhebung im Rahmen der Pulsbefragung mit dem Leadership Index)</li></ul></li><li>Wir bereiten unsere Mitarbeiter auf zukünftige Aufgaben vor und bieten ihnen attraktive, interne Möglichkeiten zur Weiterentwicklung. In diesem Zusammenhang wollen wir bis 2020 die Mitarbeitermobilität im Unternehmen erhöhen. Als ersten Schritt führen wir hierfür 2019 eine neue Mitarbeiter-Mobilitätsplattform ein.</li></ul>
<p>Wir führen eine jährliche anonymisierte Mitarbeiterumfrage durch mit einer Rücklaufquote von 70% bis 2020. Anschließend führen wir im Rahmen des Action Plannings einen offenen Dialog über die Führungskräfte, die entsprechende Hilfsmittel erhalten.</p>	<div><div></div><div></div><div></div></div> <div>201820192020</div>	<p>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.</p>

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018





## Responsible Business Plan 2020: Status 2018

### Compliance

### Lieferkette

### Arbeitgeber

### Kunden

### Digitale Inklusion

### Nachhaltige Innovationen und Produkte

### Datenschutz

### Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

### Ressourcenschutz

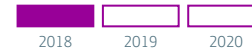
#### ZIELSETZUNG 2018

#### ZIELERREICHUNG 2018

#### ZIELSETZUNG 2019

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 Auszubildende und Studierende eines dualen Studiengangs 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.



Ziel wird weitergeführt, aber nicht mehr im Rahmen der CR-Ziele fokussiert.

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 weitergeführt, aber nicht mehr im Rahmen der CR-Ziele fokussiert.

Unsere Attraktivität als Arbeitgeber am Markt spiegelt sich in den externen Bewerberzahlen wider.



Ziel wird weitergeführt, aber nicht mehr im Rahmen der CR-Ziele fokussiert.

Wichtiger Bestandteil der Arbeitgeberattraktivität ist auch ein entsprechendes Vergütungssystem für die Mitarbeiter der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG. Wir führen deshalb bis Ende 2018 ein faires, transparentes und attraktives Vergütungssystem ein, das eine fließende Entwicklung ermöglicht.



Der Telefónica Deutschland Group ist es ein besonderes Anliegen, ein sicheres Arbeitsumfeld zu bieten und die Gesundheit aller unserer Mitarbeiter zu erhalten und zu fördern. Bis zum Jahr 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.



Ziel wird unverändert weitergeführt.

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018



nicht erfüllt



teilweise erfüllt



weitestgehend erfüllt



voll erfüllt



Responsible Business Plan  
2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

## Kunden

### Unser 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.

### Stand 2018



### UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2018	ZIELERREICHUNG 2018	ZIELSETZUNG 2019
Wir verbessern kontinuierlich unseren Kundenservice nach den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden. Bis 2020 setzen wir dabei auf <ul style="list-style-type: none"> <li>die kontinuierliche Optimierung unserer Servicekanäle</li> <li>die Digitalisierung unseres Serviceangebots auf o2online.de und unserer Mein O<sub>2</sub> App sowie die Pilotierung von neuen digitalen Kontaktmöglichkeiten (z. B. durch Messaging und Chatbots)</li> </ul>		Wir verbessern kontinuierlich unseren Kundenservice nach den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden. Wir setzen dabei auf die kontinuierliche Optimierung unserer Servicekanäle.
Wir investieren konsequent in unsere Netzinfrastruktur und orientieren uns dabei an dem tatsächlichen Nutzen für unsere Kunden, um so das beste Netzerlebnis für unsere Kunden anbieten zu können.		Ziel wird fortgeführt.

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018





Responsible Business Plan  
2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

## Digitale Inklusion

### Unser Commitment

Wir machen Menschen aller Altersgruppen fit für die digitale Welt. Mit bundesweiten Förderprogrammen wie Think Big, Tablet-PCs für Senioren und unseren

O<sub>2</sub> Gurus geben wir bis 2020 Inspiration und Hilfestellung für 10 Millionen Menschen.

### Stand 2018



### UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2018	ZIELERREICHUNG 2018	ZIELSETZUNG 2019
Bis Ende 2018 werden wir mehr als 7.500 junge Menschen digital inspiriert und erreicht haben (70 geförderte Projekte mit über 1.300 beteiligten jungen Menschen und mehr als 6.200 weitere junge Menschen digital inspiriert und in der Entwicklung ihrer digitalen Kompetenzen on- und offline unterstützt). Damit werden wir bis Ende 2018 seit dem Jahr 2010 mit Think Big mehr als 115.000 junge Menschen erreicht und ihnen digitale Kompetenzen sowie kommunikative und unternehmerische Fähigkeiten vermittelt haben, um in der digitalisierten Welt handlungsfähig und fit für ihr späteres Arbeits- und Berufsleben zu sein.		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 Group zu gewinnen.
Mit dem Programm „Digital mobil im Alter – Tablet-PCs für Senioren“ wollen wir im Jahr 2018 gemeinsam mit der Stiftung Digitale Chancen deutschlandweit mindestens 2.900 ältere Menschen erreichen (davon ca. 2.000 Projektteilnehmer [einschließlich Online-Nutzern] und 900 Multiplikatoren im Seniorenalter). Hinzu kommen geschätzt weitere 600 Multiplikatoren jüngerer Alters. So tragen wir mit unseren Tablet-Ausleihen zum einen dazu bei, dass auch die Gruppe der Senioren Zugang zur digitalen Welt erhält, Nutzungsbarrieren durch die Erhöhung des Technikverständnisses und der Technikakzeptanz abbaut und die Vorteile der Digitalisierung in ihrem Alltag nutzen kann. Zum anderen wollen wir mit der Durchführung von Veranstaltungen zur Etablierung interessengeleiteter Medienkompetenzvermittlung für Senioren neue Netzwerke aufbauen und bestehende verfestigen.		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]).

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018





## Responsible Business Plan 2020: Status 2018

### Compliance

### Lieferkette

### Arbeitgeber

### Kunden

### Digitale Inklusion

### Nachhaltige Innovationen und Produkte

### Datenschutz

### Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

### Ressourcenschutz

#### ZIELSETZUNG 2018

O<sub>2</sub> Guru:

- Mit den O<sub>2</sub> Gurus bieten wir Inspiration und Unterstützung für Menschen jedes Alters über alle Kanäle, um den Menschen die digitalen Technologien zugänglich zu machen und bei der Lösung technischer Fragen zu helfen.
- Wir integrieren Informationsmaterialien für Kinder, Jugendliche und Eltern zu kompetenter Nutzung von Smartphones und Internet der Dinge bei den O<sub>2</sub> Gurus. Diese Informationen werden unmittelbar in Beratung und Verkauf integriert, wenn Kunden Produkte für ihre minderjährigen Kinder erwerben.
- O<sub>2</sub> Gurus und die zugehörigen Guru-Workshops werden fortgesetzt, thematisch aktuell gehalten und methodisch fortwährend optimiert.

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.

Wir entwickeln im Jahr 2018 eine Engagementstrategie Medienschutz und Medienkompetenzbildung.

#### ZIELERREICHUNG 2018



#### ZIELSETZUNG 2019

Die Customer-Service-Gurus unterstützen auch 2019 unsere Kunden bei allen Herausforderungen mit Nutzung aller digitalen Services und Produkte. Dies geschieht über die Hotline, Chat und Video-Chat sowie Webinare und Helping-Hands-Videos auf dem offiziellen O<sub>2</sub> YouTube-Kanal. Für 2019 sind erstmals auch Online-Webinare geplant.

Die Gurus sind auch Teil unserer Engagementstrategie, indem sie z. B. Eltern und Kindern die sichere Nutzung des Internets in speziellen Guru-Workshops, Lehrvideos und Portalartikeln vermitteln.

Ziel wird unverändert fortgeführt.

<sup>1</sup> CR-Ziel wurde aufgrund anderer Prioritäten nicht umgesetzt.

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018



nicht erfüllt



teilweise erfüllt



weitestgehend erfüllt



voll erfüllt



Responsible Business Plan  
2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

## Nachhaltige Innovationen und Produkte

### Unser 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 2018



### UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2018	ZIELERREICHUNG 2018	ZIELSETZUNG 2019
Mehr Lebensqualität für Senioren bis 2020: Wir entwickeln die digitale Infrastruktur zur erweiterten Betreuung von Senioren mittels intelligent verbundener Sensoren sowie Applikationen und stellen diese Geschäftspartnern zur Verfügung, damit mehr Menschen bis ins hohe Alter selbstständig leben können, ohne von einer dauerhaften Vor-Ort Betreuung abhängig zu sein.	<div>2018 2019 2020</div>	
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.	<div>2018 2019 2020</div>	
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.	<div>2018 2019 2020</div>	Ziel wird unverändert fortgeführt.
Vernetzte Mobilität und Minderung der CO <sub>2</sub> -Flottenemissionen bis 2020: Wir stellen Analyse-Applikationen 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 <sub>2</sub> -Flottenemission ermöglichen.	<div>2018 2019 2020</div>	Ziel wird unverändert fortgeführt.

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018





## Responsible Business Plan 2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

### ZIELSETZUNG 2018

### ZIELERREICHUNG 2018

### ZIELSETZUNG 2019

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.



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.



Ziel wird unverändert weitergeführt.

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018



nicht erfüllt



teilweise erfüllt



weitestgehend erfüllt



voll erfüllt



Responsible Business Plan  
2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

## Datenschutz

### Unser 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 Group sicher. Wir agieren dabei einfach und transparent und tauschen uns frühzeitig mit allen relevanten Interessengruppen über Innovationen aus.

### Stand 2018



### UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2018	ZIELERREICHUNG 2018	ZIELSETZUNG 2019
„Privacy by design/default“: Bei der Planung und Gestaltung neuer Produkte und Prozesse werden die Fachbereiche involviert und zu datenschutzrelevanten Aspekten beraten.		Wir führen 2019 ein digitales Tool zu Datenschutzberatung und -management im Unternehmen ein.
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 erfolgt bis Ende 2018 die Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung sowie die Anpassung der entsprechenden Schulungen und Informationsmaßnahmen.		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.
Wir stehen im regelmäßigen und konstruktiven Dialog mit externen Stakeholdern wie z. B. Bundesnetzagentur und Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI).		Ziel wird unverändert fortgeführt.
Bis Ende des Jahres 2018 informieren wir Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten transparent, klar, zielgerichtet und verständlich über unsere Datenverarbeitungen.		

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018





## Responsible Business Plan 2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

### ZIELSETZUNG 2018

Im Bereich Corporate Security liegt unser Fokus 2018 auf folgenden Maßnahmen:

- Implementierung und Optimierung eines Informationssicherheits-managementsystems (ISMS) für das zusammengeführte Unternehmen, orientiert am Standard ISO 27001:2013
- Aufbau einer funktionsfähigen Governance-Struktur
- Optimierung der Informationssicherheit in allen relevanten Geschäftsbereichen und -prozessen
- Ausbau des Corporate-Security-Emergency-Centers
- Erweiterung von Security-Assessments in der Telefónica Deutschland Group

### ZIELERREICHUNG 2018



### ZIELSETZUNG 2019

Der Bereich Corporate Security fokussiert sich im Jahr 2019 auf folgende Maßnahmen:

- fortlaufende Optimierung des bestehenden Informationssicherheits-managementsystems (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 Group gemäß der abgestimmten Jahresplanung

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018



nicht erfüllt



teilweise erfüllt



weitestgehend erfüllt



voll erfüllt



Responsible Business Plan  
2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

## Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

### Unser 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 2018

#### Energieverbrauch pro Datenvolumen



#### 100% der Energie aus Grünstrom



### UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2018	ZIELERREICHUNG 2018	ZIELSETZUNG 2019
<p>Bis 2018 bzw. 2020 werden wir folgende Energieeffizienzmaßnahmen im Bereich Netzwerk umgesetzt haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernisierung der 2G-Netze (zu erwartende Einsparung: 6 GWh) und 3G-Netze (zu erwartende Einsparung: 1,5 GWh) bis Ende 2018</li> <li>• im Rahmen der Netzkonsolidierung und Modernisierung Standortabschaltung bis Ende 2018 von ca. 15.000 Netzeinheiten, Einsparung von ca. 202 GWh</li> <li>• sukzessive Einsparung von ca. 50 GWh durch Abschaltung der DSL-Hauptverteiler bis 2020</li> </ul> <p>Die Einsparungen durch Energieeffizienz im operativen Geschäftsbetrieb (OPEX) sollen sich bis 2020 auf 15 Mio. EUR belaufen.</p>		<p>Bis 2019 bzw. 2020 werden wir folgende Energieeffizienzmaßnahmen im Bereich Netzwerk umgesetzt haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernisierung der 2G-Netze (zu erwartende Einsparung: 6 GWh) und 3G-Netze (zu erwartende Einsparung: 1,5 GWh) bis Ende 2019</li> <li>• im Rahmen der Netzkonsolidierung und Modernisierung Standortabschaltung bis Ende 2019 von ca. 15.000 Netzeinheiten, Einsparung von ca. 202 GWh</li> <li>• sukzessive Einsparung von ca. 50 GWh durch Abschaltung der DSL-Hauptverteiler bis 2020</li> </ul> <p>Die Einsparungen durch Energieeffizienz im operativen Geschäftsbetrieb (OPEX) sollen sich bis 2020 auf 15 Mio. EUR belaufen.</p>
<p>Bis Ende 2020 werden wir im Bereich CO<sub>2</sub>-Management und Mobilität Folgendes erreicht haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzierung der durchschnittlichen Flottenemission für die ab 2020 neu zugelassenen Firmenfahrzeuge mittels Anreizen auf 95 g CO<sub>2</sub>/km. Dazu überarbeiten wir die Fahrzeugrichtlinie der Telefónica Deutschland Group, um die Anzahl der Fahrzeuge mit hohen CO<sub>2</sub>-Emissionen zu begrenzen und Elektroautos finanziell zu unterstützen.</li> <li>• 10% weniger CO<sub>2</sub>-Emissionen aufgrund von Geschäftsreisen (Basisjahr 2015) bis 2018 inkl. Prüfung und Entwicklung einer neuen Reiserichtlinie</li> <li>• Entwicklung und Umsetzung eines neuen Konzepts zur emissionsreduzierten Fahrt zur Arbeit und nach Hause bis Ende 2018</li> </ul>	<p>2018 2019 2020</p>	<p>Bis Ende 2020 werden wir im Bereich CO<sub>2</sub>-Management und Mobilität Folgendes erreicht haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse der Möglichkeiten zur Unterstützung von Elektromobilität für Firmen- und Privatfahrzeuge unserer Mitarbeiter. Umsetzung einer internen Kommunikationskampagne zum CO<sub>2</sub>-Fußabdruck unserer Mitarbeiter bei Geschäftsreisen (Bahn, Flug).</li> <li>• Mitarbeiter sollen über bereits am Markt verfügbare Apps zum Pendeln (ÖPNV, Mitfahr-Apps, Kurzzeitmieten) unterrichtet werden.</li> </ul>

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018





## Responsible Business Plan 2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

### ZIELSETZUNG 2018

### ZIELERREICHUNG 2018

### ZIELSETZUNG 2019

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

- Tausch der Wärmeboiler im O<sub>2</sub> Tower in den Etagen 1–18 gegen Durchlauferhitzer im ersten Halbjahr 2019
- Austausch der Halogenleuchten in der Lobby im Erdgeschoss des O<sub>2</sub> Towers
- Überprüfen der Notwendigkeit der bestehenden unterbrechungsfreien Stromversorgung und Netzersatzanlagen je Standort hinsichtlich Alter, aktuellen Bedarfs und Leistungsfähigkeit sowie ggf. Rückbau
- Rückgabe von einem Drittel der Mietfläche am Standort Düsseldorf im ersten Halbjahr 2019

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018



nicht erfüllt



teilweise erfüllt



weitestgehend erfüllt



voll erfüllt



Responsible Business Plan  
2020: Status 2018

Compliance

Lieferkette

Arbeitgeber

Kunden

Digitale Inklusion

Nachhaltige Innovationen  
und Produkte

Datenschutz

Energie und CO<sub>2</sub>-Reduktion

Ressourcenschutz

## Ressourcenschutz

### Unser Commitment

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

### Stand 2018



### UNSERE OPERATIONALISIERTEN CR-ZIELE UND MASSNAHMEN IM DETAIL

ZIELSETZUNG 2018	ZIELERREICHUNG 2018	ZIELSETZUNG 2019
Wir weiten den Anteil von Online-Rechnungen bis 2018 um 2% jährlich weiter aus (Basiswert für die Online-Rechnungs-Quote Oktober 2015 mit 90,4%), um nachhaltigeres und papiersparendes Verhalten zu fördern.		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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Zusammenführung der Accounts (Kunden, die aktuell mehrere Rechnungen erhalten, sollen nur noch eine Rechnung erhalten).</li> <li>DSL-Kunden können künftig auch die Mein O<sub>2</sub> App verwenden, wodurch sich Potenziale für den Wechsel auf eBill ergeben.</li> </ul>
Bis Ende 2018 werden wir den Papierverbrauch in Büros, Shops und Call-Centern durch den schonenden Einsatz und die Nutzung der Möglichkeiten unserer digitalen Umwelt um weitere 2% gegenüber dem Vorjahr 2017 reduzieren.		
		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 Trägersausführung auszuliefern.

<sup>1</sup>Aufgrund des Mergers der E-Plus Gruppe und der Telefónica Deutschland Group kann der ursprünglich geplante Zielwert leider nicht erreicht werden. Durch die Zusammenführung der Kunden muss der Basiswert angepasst werden, weshalb wir ein neues Ziel formuliert haben.

#### LEGENDE

Zielerreichungsgrad 31.12.2018

