

CDR-Kodex Maßnahmenbericht

Telefónica Deutschland Holding AG



Telefónica

CDR-Kodex und Berichte 2023

Corporate Digital Responsibility (CDR) bezeichnet freiwillige unternehmerische Aktivitäten, die insbesondere im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher über das gesetzlich vorgeschriebene hinausgehen und die digitale Welt aktiv zum Vorteil der Gesellschaft mitgestalten. CDR kann einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, die digitale Transformation fair und zum Vorteil aller zu gestalten. Sie fördert damit eine nachhaltige Entwicklung.

Die **CDR-Initiative des BMUV** ist eine Lern- und Austauschplattform für engagierte Unternehmen. Sie hat das Ziel, unternehmerische Verantwortungsübernahme im digitalen Wandel über alle Branchen hinweg zur Selbstverständlichkeit werden zu lassen. Mit dem **CDR-Kodex** bekennen sich die Mitglieder der CDR-Initiative zu handlungsleitenden Prinzipien und verpflichten sich dazu, die in den verschiedenen CDR-Handlungsfeldern ausgewiesenen Ziele zu verfolgen, eine kontinuierliche Verbesserung der Wirksamkeit der Maßnahmen anzustreben und über entsprechende Maßnahmen jährlich zu berichten.

In ihren **Berichten** zeigen die Mitgliedsunternehmen der CDR-Initiative anhand konkreter Maßnahmen auf, wie sie ihre Verantwortung im digitalen Raum übernehmen. Im Fokus stehen Maßnahmen, die über gesetzliche Vorgaben hinausgehen bzw. diese besonders verbraucherfreundlich umsetzen. Damit sollen andere Unternehmen – auch über den Mitgliederkreis hinaus – Anregungen zur stetigen Weiterentwicklung und zum verstärkten Austausch erhalten. Auch interessierte Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten Einblicke in CDR-Vorhaben in unterschiedlichen Geschäftsfeldern.

Für den Inhalt der Berichte sind ausschließlich die berichtenden Unternehmen verantwortlich.

In den Berichten muss mindestens eine Maßnahme pro Ziel aufgeführt werden; Auslassungen sind nur begründet möglich. Die im Kodex enthaltenen Ziele sind nicht unabhängig voneinander; Maßnahmen können daher gleichzeitig auf mehrere Ziele einzahlen und an mehreren Stellen aufgeführt werden.

Die CDR-Berichte erschienen erstmals am 5. Juli 2022 und werden fortan jährlich veröffentlicht.

– *Die CDR-Initiative*



Telefónica

Corporate Digital Responsibility Bericht 2023 von Telefónica Deutschland



Valentina Daiber, Chief Officer Legal & Corporate Affairs und Mitglied des Vorstands der Telefónica Deutschland Holding AG

Liebe Leser:innen,

Corporate Digital Responsibility (CDR) ist für uns ein wichtiger Bestandteil von Unternehmensverantwortung. Deshalb richten wir unser unternehmerisches Denken und Handeln danach aus. Starke Telekommunikationsnetze gehören wie Strom oder Heizwärme zur Grundversorgung der Menschen, verbinden sie im Gespräch miteinander, eröffnen ihnen Zugang zu Informationen und ermöglichen freie Meinungsäußerung. Wir haben den Anspruch, möglichst vielen Menschen den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft zu ermöglichen und so einen besseren Alltag für alle zu schaffen. Mit mehr als 44 Mio. Anschlüssen ist Telefónica Deutschland der nach

Kundenanzahl größte Mobilfunkanbieter hierzulande. Daraus leiten wir die besondere Verantwortung für uns ab, für einen fairen und respektvollen Umgang in der digitalen Welt einzutreten. Als eines der ersten Unternehmen Deutschlands haben wir den Kodex für Corporate Digital Responsibility der Bundesregierung unterzeichnet und damit ein klares Zeichen für digitale Unternehmensverantwortung gesetzt. Der Kodex ist für uns handlungsleitend. Unsere CDR-Maßnahmen beziehen sich auf dabei auf die Handlungsfelder des Kodex: Umgang mit Daten, Bildung, Klima- und Ressourcenschutz, Mitarbeitenden-Einbindung sowie Inklusion. Bei all dem ist der Mensch die oberste ethische Instanz. Denn die Digitalisierung ist für den Menschen da – und nicht umgekehrt. Unser Engagement bezieht unsere Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Geschäftspartner, Investor:innen, politische Entscheidungsträger:innen, Wissenschaft, Nichtregierungsorganisationen (NGOs) und die interessierte Öffentlichkeit mit ein. Mit diesem Bericht wollen wir transparent darüber berichten, wie wir CDR in unserem Unternehmen leben.

Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen ausgewählte Maßnahmen vor, die beispielhaft für unsere CDR-Aktivitäten in Deutschland stehen.

Ihre Valentina Daiber
Chief Officer Legal & Corporate Affairs und Mitglied des Vorstands der Telefónica Deutschland Holding AG

Für die Inhalte dieses Berichts ist ausschließlich das berichtende Unternehmen verantwortlich.

Für Telefónica Deutschland gilt der Grundsatz:
Der Mensch muss stets oberste ethische Instanz bleiben.
Denn die Digitalisierung ist für den Menschen da – und nicht umgekehrt.



NEUER DIGITALER PAKT

Nur durch eine umfassende Modernisierung der sozialen, wirtschaftlichen und demokratischen Institutionen kann eine Digitalisierung für den Menschen gelingen. In unserem digitalen Manifest setzen wir uns daher für einen „Neuen Digitalen Pakt“ ein.

Der Mensch im Mittelpunkt - Digitale Teilhabe für alle

Unser Ziel ist es, allen Bevölkerungsgruppen – unabhängig von Alter, Herkunft, Wohnort oder Einkommen – Zugang zu den in der digitalen Welt verfügbaren Informationen und Kommunikationsmöglichkeiten zu eröffnen. Wir wollen alle Menschen an den Vorteilen der Digitalisierung teilhaben lassen und ihnen ermöglichen, sich selbstbestimmt und sicher in der digitalen Welt zu bewegen. Deshalb fördert Telefónica Deutschland digitale Kompetenzen in verschiedenen Bevölkerungsgruppen, damit sie die Chancen der Digitalisierung für sich erschließen können.

Zum Beispiel setzen wir uns dafür ein, älteren Menschen die Möglichkeiten der Digitalisierung näher zu bringen sowie über Herausforderungen beim Umgang mit dem Internet aufzuklären. „**Digital mobil im Alter**“ heißt unsere gemeinsame Initiative mit der Stiftung Digitale Chancen. Im Jahr 2022 haben wir mit dieser Initiative 737.000 Senior:innen erreicht.

Im Berichtsjahr standen Dialogformate und interaktive Formate im Fokus. Zum Digitaltag am 24. Juni 2022 konnten Senior:innen auf einem digitalen Erlebnisparcour im BASECAMP verschiedene Technologien ausprobieren. Mehr Informationen zum Digitaltag finden Sie im Link unten.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.basecamp.digital/digitaltag-2022-wie-steht-es-um-die-digitalkompetenzen-aelterer-menschen/>

Wie ist oder wird Corporate Digital Responsibility im Unternehmen verankert?

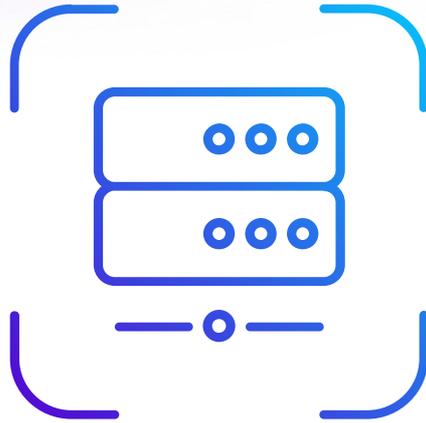
Corporate Digital Responsibility (CDR) ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensverantwortung von Telefónica Deutschland und damit maßgebend für das unternehmerische Denken und Handeln. Unser Purpose lautet *„Wir demokratisieren den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft, um einen besseren Alltag für uns alle zu schaffen“*. Wir wollen dazu beitragen, dass Deutschland und Europa eine führende Rolle bei der Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft spielen. Dabei gilt bei Telefónica Deutschland der Grundsatz: Der Mensch steht im Mittelpunkt und muss stets oberste ethische Instanz bleiben, denn die Digitalisierung ist für den Menschen da – und nicht umgekehrt.

Wir machen uns dafür stark, die Chancen der Digitalisierung für alle Menschen zugänglich zu machen und fördern so digitale Inklusion. Den Kund:innen gehören die Daten und deshalb setzen wir uns dafür ein, dass die Hoheit über die Daten auch bei den Kund:innen bleibt und sie souverän über ihr digitales Leben bestimmen können. Die verantwortungsvolle Gestaltung des digitalen Wandels ist somit ein zentraler Anspruch unseres Handelns – für unsere Kund:innen, unser Unternehmen, unsere Mitarbeiter:innen und die Gesellschaft. Telefónica Deutschland fördert nachhaltige Innovationen, treibt digitale Technologien voran und unterstützt eine nachhaltige Entwicklung des Geschäfts und der Wirtschaft.

Gesteuert werden diese Themen über unseren

Responsible Business Plan (RBP) 2025, der Nachhaltigkeitsstrategie von Telefónica Deutschland. Der RBP bildet den Rahmen für unsere Nachhaltigkeitsziele und -aktivitäten und schafft damit die Grundlage, auf der wir nachhaltige Digitalisierung vorantreiben. Die Nachhaltigkeitsstrategie wird vom Vorstand verabschiedet. Sie ist integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie. Um die Leitprinzipien und Vorgaben in die tägliche Praxis zu übersetzen, haben wir klare Governance-Strukturen und -Prozesse etabliert. Mit Produkten wie unserer Datenanonymisierungsplattform, Leitlinien wie unseren ethischen Prinzipien für künstliche Intelligenz und Förderprogrammen zur digitalen Inklusion gestalten wir die Digitalisierung für die Menschen und stärken damit das Leben in der digitalen Welt. In der Summe mündet die Corporate Digital Responsibility der Telefónica Deutschland in einem „Neuen Digitalen Pakt“, welcher eine umfassende Modernisierung der sozialen, wirtschaftlichen und demokratischen Institutionen anstrebt, um eine nachhaltige Digitalisierung für den Menschen zu gewährleisten.

In der öffentlichen Debatte über soziale und ethische Fragen der Digitalisierung nehmen wir eine aktive Rolle ein, unter anderem im Telefónica Basecamp, das sich seit seiner Gründung vor zehn Jahren als Diskussionszentrum in Berlin etabliert hat.



Handlungsfeld 01

Umgang mit Daten

Daten sind die Grundlage aller digitalen Prozesse. Ohne Zugang zu ihnen und ihre Verarbeitung ist die Nutzung der Chancen der Digitalisierung nicht möglich. Der ethische Umgang mit ihnen und die verbraucherfreundliche Umsetzung gesetzlicher Anforderungen sind in einer digitalen Gesellschaft von wesentlicher Bedeutung – sowohl für die Nutzung von Chancen als auch für die Vermeidung von Risiken. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Ziel: Verantwortung im Umgang mit Daten über das eigene Unternehmen hinaus übernehmen

Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

Maßnahme

Wir sensibilisieren unsere Beschäftigten (inkl. der Leitungsebene) dafür, sich die ethischen Risiken eines möglichen Bias bewusst zu machen, damit sie solche so weit wie möglich vermeiden oder ihnen entgegensteuern können.

umgesetzt 

Mit der unternehmensweiten digitalen Weiterbildungsinitiative „Digital Basics Learning Journey“ vermitteln wir unseren Mitarbeiter:innen die wichtigsten Grundkompetenzen der Digitalisierung, wozu auch die Beschäftigung mit ethischen Risiken gehört. Mit dem Programm bietet das Unternehmen allen Mitarbeiter:innen das Erlernen wichtiger Zukunftskompetenzen an, unabhängig von Ausbildungshintergrund, Lebensphase oder Arbeitsrealität, und fördert somit Chancengleichheit. Zudem schulen wir Mitarbeiter:innen im Rahmen unserer webbasierten Schulung zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) auf Vielfalt und Inklusion. Die Teilnahme ist für alle Mitarbeiter:innen alle drei Jahre verpflichtend. Zum Ende des Berichtsjahres waren 91,2 % der Mitarbeiter:innen in den vergangenen drei Jahren zum AGG geschult worden.



Digitale Weiterbildungsinitiative „Digital Basics Learning Journey“; Quelle: Telefónica Deutschland / O2



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/01/digital-basics-digitalkompetenzen-fuer-alle-schaffen-chancengleichheit.html?tag=%23mitarbeiter>

Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

Maßnahme

Wir analysieren bei dem Einsatz von algorithmischen Systemen mögliche Bias, dokumentieren die Ergebnisse intern transparent und gut zugänglich und bewerten sie auf die Akzeptierbarkeit hin.

umgesetzt 

Durch gut geplantes Modellierungs- und Analysedesign sowie eine entsprechende Qualitätssicherung möchten wir sicherstellen, dass unsere algorithmischen Systeme niemanden ohne legitimen, rationalen Grund von unseren Leistungen ausschließen. Unsere Entwickler:innen sind dafür ausgebildet, Verzerrungen von Datenanalysen zu vermeiden. Unsere Mitarbeiter:innen werden im Rahmen von Schulungen, beispielsweise zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz, für das Thema Diskriminierung sensibilisiert. Dieses Wissen soll dabei unterstützen, mögliche Fälle von Diskriminierung im Modellierungsprozess zu erkennen und zu vermeiden.



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/01/digital-basics-digitalkompetenzen-fuer-alle-schaffen-chancengleichheit.html?tag=%23mitarbeiter>

Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

Maßnahme

Wir sorgen dafür, dass die von uns eingesetzten algorithmische Systeme und die darin verwendeten Parameter keinen unfairen Status quo reproduzieren.

umgesetzt 

Indem wir das Design unserer Modellierungen und Analysen gut planen und eine entsprechende Qualitätssicherung durchführen (siehe zuvor beschriebene Maßnahme), stellen wir sicher, dass unsere algorithmischen Systeme niemanden unfair behandeln. Wir legen großen Wert darauf, dass auch der Einsatz von Künstlicher Intelligenz zu fairen Ergebnissen führt. Dabei orientieren wir uns an festen ethischen Prinzipien, die den Menschen und den gesellschaftlichen Nutzen in den Fokus stellen. Uns ist es dabei ein Anliegen, dass alle Zugang zu digitalen Möglichkeiten erhalten.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/digitale-verantwortung.html>

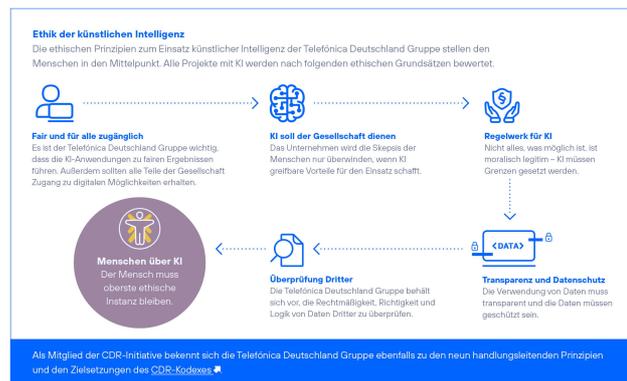
Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

Maßnahme

Wir gestalten die von uns eingesetzten algorithmischen Systeme so, dass dafür verantwortliche Menschen die Kontrolle behalten und erforderlichenfalls eingreifen können.

umgesetzt 

Künstliche Intelligenz (KI) ist ein wichtiger Bestandteil der digitalen Transformation von Telefónica Deutschland zur Verbesserung des Kundenerlebnisses bei Produkten, Netz und Services. Damit einhergeht auch eine große Verantwortung gegenüber Wirtschaft und Gesellschaft. Bei der Verwendung von KI folgen wir strengen ethischen Prinzipien. Zentral dabei ist, dass der Mensch immer oberste ethische Instanz bleibt und der KI Grenzen gesetzt werden. So wollen wir sicherstellen, dass alle Menschen digitale Möglichkeiten nutzen können und die KI der Gesellschaft dient. Das Schaubild zeigt die fünf Prinzipien unserer Ethik der künstlichen Intelligenz im Überblick.



Unsere ethischen Prinzipien zur künstlichen Intelligenz, Quelle: Telefónica Deutschland/ O2



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/digitale-verantwortung.html>

Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

Maßnahme

Wir informieren unsere Kundinnen und Kunden, wenn wir Kundendaten nutzen, um Profile über sie zu erstellen.

umgesetzt 

Wir sammeln keine verhaltensbasierten Daten, mit denen wir die Interessen, das Verhalten oder andere Eigenschaften unserer Kund:innen vorhersagen könnten. Im Rahmen der von uns angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen erheben wir ausschließlich Bestandsdaten mit konkretem Bezug zum Vertragsverhältnis sowie Verkehrsdaten, die wir beispielsweise für die Abrechnung benötigen. Kund:innen erhalten eine transparente Information, mit der wir sie darüber aufklären, dass wir bestimmte Daten für Werbezwecke analysieren und zur Platzierung von Werbung verwenden. Dieser Verwendung können sie, wie gesetzlich vorgeschrieben, widersprechen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz/diese-daten-nutzt-telefonica.html>

Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

Maßnahme

Wir gestalten unsere Systeme so, dass sie nicht darauf ausgerichtet sind, aus den Persönlichkeitsprofilen ermittelte Schwächen oder Abhängigkeiten der Nutzerinnen und Nutzer auszunutzen oder Benutzerinnen und Benutzer sowie deren Verhalten zu manipulieren (z.B. durch Addictive Designs oder Dark Patterns).

umgesetzt 

Weder erfassen noch nutzen wir verhaltensbasierte Daten, die Aufschluss über Schwächen oder Abhängigkeiten von Personen geben oder eine Manipulation ermöglichen könnten. Wir erheben und nutzen personenbezogene Daten unserer Kund:innen im Rahmen der engen Vorgaben des Telekommunikationsgesetzes und der Datenschutzgrundverordnung. Dasselbe gilt für die Verkehrsdaten, die entstehen, wenn Handys beim Surfen oder Telefonieren mit dem Mobilfunknetz kommunizieren. Diese nutzen wir unter anderem für Abrechnungszwecke und um Störungen zu beseitigen. Verkehrsdaten werden für werbliche Zwecke lediglich dann verwendet, wenn die Kunden ihre explizite Einwilligung hierzu erteilt haben. Sie werden nach spätestens 90, in manchen Ausnahmefällen nach 180 Tagen gelöscht.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz/so-schuetzt-telefonica-ihre-daten.html>

Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

Maßnahme

Wir ergreifen Maßnahmen, um zu verhindern, dass durch den Einsatz algorithmischer Systeme bestimmte Gruppen von Menschen mit einer gewissen Systematik und ohne legitimen, rationalen Grund von unseren Leistungen ausgeschlossen oder mit sonstigen negativen Folgen konfrontiert werden.

umgesetzt 

Durch gut geplantes Modellierungs- und Analysedesign sowie eine entsprechende Qualitätssicherung stellen wir sicher, dass unsere algorithmischen Systeme niemanden ohne legitimen, rationalen Grund von unseren Leistungen ausschließen. Darüber hinaus werden Mitarbeiter:innen im Rahmen von Schulungen, beispielsweise zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz, für das Thema Diskriminierung sensibilisiert. Dieses Wissen soll sie dabei unterstützen, mögliche Fälle von Diskriminierung im Modellierungsprozess zu erkennen und gezielt anzusprechen. Beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz folgen wir festen ethischen Prinzipien, die den Menschen und den Nutzen für die Gesellschaft in den Mittelpunkt stellen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/mitarbeitende.html>

Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

Maßnahme

Wir verwenden keine Daten oder Analysen, die im konkreten Kontext der Geschäftsbeziehung den Erwartungen typischer Kundinnen und Kunden widersprechen würden, weil sie z.B. Rückschlüsse auf deren sexuelle Orientierung oder psychische Gesundheit ermöglichen würden.

umgesetzt 

Wir verwenden nur Daten unserer Kund:innen mit einem konkreten Bezug zu ihrem Vertragsverhältnis und jegliche Analyse hat zum Ziel, die Durchführung des Vertragsverhältnisses mit unseren Kund:innen zu erleichtern bzw. zu verbessern. Wir erfassen zum Beispiel Name, Adresse und Bankverbindung sowie Informationen über die von den Kund:innen genutzten Produkte, Dienste und Tarife und weitere für die Vertragsabwicklung notwendige Daten. Besondere Arten personenbezogener Daten wie Angaben über die ethnische Herkunft, politische Meinungen oder sexuelle Neigung erheben wir nicht. Auch kauft das Unternehmen keine personenbezogenen Daten über seine Kund:innen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz/diese-daten-nutzt-telefonica.html>

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Maßnahme

Wir stellen unseren Kundinnen und Kunden neben den vollständigen Vertragsbedingungen auch eine Zusammenfassung der wesentlichen Informationen zur Datenverarbeitung zur Verfügung.

umgesetzt 

Die Datenschutzinformationen zu unseren Verträgen erhalten die Kund:innen bei Vertragsschluss und auf Wunsch jederzeit während der Vertragslaufzeit. Sie können sich darüber hinaus auf unserer Website über die Datenverarbeitung in unserem Unternehmen informieren. Dort sind die Informationen leicht verständlich aufbereitet. Mehr Informationen dazu finden sich auf der nächsten Seite.



Diese Daten nutzt Telefónica Deutschland/ Quelle: Telefónica Deutschland/ Oz



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz/ihre-datenschutzrechte.html>

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Maßnahme

Wir erklären auf leicht verständliche Weise (z.B. mithilfe von Zusammenfassungen, Grafiken und Bildsymbolen) ergänzend, welche Daten wir sammeln, wie unsere Datenschutzpolitik aussieht und wozu wir die Daten unserer Kundinnen und Kunden verwenden.

umgesetzt 

Wir klären regelmäßig, zielgerichtet und verständlich über die Art unserer Datenverarbeitung auf. Dabei richten wir uns an den Prinzipien Selbstbestimmung, Transparenz, Schutz personenbezogener Daten sowie Innovation aus, die auch in unseren Leitlinien im Bereich Datenschutz verankert sind. Kund:innen können sich darüber hinaus auf der Website über die Datenverarbeitung im Unternehmen informieren. Zu den wichtigsten Informationsinstrumenten zählen die Datenschutzwebsite von Telefónica Deutschland sowie die jeweils eigenen Datenschutzwebsites unserer Marken für einen direkten und zielgerichteten Zugriff der Kund:innen. Dort ist detailliert erklärt, welche Arten von Daten wir nutzen, wie wir die Daten unserer Kund:innen schützen und was diese selbst für ihren eigenen Schutz tun können. Zudem haben Verbraucher:innen dort die Möglichkeit, von ihren Rechten gemäß DSGVO Gebrauch zu machen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz.html>

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Maßnahme

Wir streben an, unseren Kundinnen und Kunden technische Möglichkeiten zur Verfügung zu stellen, mit denen die Kundinnen und Kunden sehen und beeinflussen können, wie ihre Daten genutzt werden dürfen.

umgesetzt 

Wir informieren transparent darüber, wie und wofür wir personenbezogene Daten erheben. Unsere Kund:innen können über das „Consent Management“ jederzeit die Einwilligung für Direktmarketingzwecke erteilen oder zurückziehen. So behalten sie stets die Kontrolle über ihre Daten. Wir haben uns zudem an der europäische Good-Practice-Initiative zum Cookie Consent Management des Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) beteiligt. Zusammen mit Verbänden und Datenschutzorganisationen haben wir eine Leitlinie erarbeitet, wie sich Cookie-Banner verbraucherfreundlicher gestalten lassen, denn komplizierte Cookie-Banner erschweren es, über die Nutzung der eigenen Daten zu entscheiden.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz/so-koennen-sie-ihre-daten-schuetzen.html>

Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

Maßnahme

Wir streben an, ein Schutzniveau zu gewährleisten, das dem aktuellen Stand der Technik entspricht und den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden personenbezogenen Daten angemessen ist.

umgesetzt 

Die Sicherheit und der Schutz personenbezogener Daten sind von höchster Bedeutung für Telefónica Deutschland. Dabei legt das Unternehmen besonderen Wert auf die Rechte und Freiheiten der Betroffenen im Zusammenhang mit der Vertraulichkeit der Kommunikation, den Schutz personenbezogener Daten sowie die Sicherheit derjenigen Informationen, die über ihre Netze transportiert werden. Dabei will sie sicherstellen, dass die Menschen die Hoheit über ihre Daten behalten. Datenschutz und Informationssicherheit gewährleistet Telefónica Deutschland auf Grundlage der relevanten Gesetze und Verordnungen sowie über detaillierte, interne Vorgaben, die teilweise über die rechtlichen Anforderungen hinausgehen. Besonderes Augenmerk legt sie dabei auf den Schutz von Kindern und Jugendlichen. Auch in ihren Geschäftsgrundsätzen verpflichtet sie sich zum Datenschutz sowie zur Wahrung der Informationssicherheit und Transparenz. Personenbezogene und sensible Daten behandelt Telefónica Deutschland vertraulich und sichert sie gegen mögliche Zugriffe von unberechtigten Dritten ab.

Mit umfassenden Security-Konzepten sichern und prüfen wir alle datenhaltenden und datenverarbeitenden Systeme und bessern sie nach, sollte das nötig sein. Alle Mitarbeiter:innen werden auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet und kontinuierlich in den Themen Datenschutz und Informationssicherheit weitergebildet. Dazu gehört auch die Sensibilisierung für das „Social Engineering“, bei dem Unternehmen nicht nur technisch, sondern auch auf psychologischen Wegen attackiert werden, um das Vertrauen der Mitarbeiter:innen zu gewinnen und sensible Daten abzuschöpfen. Zudem tauschen wir uns mit externen Partnern und den maßgeblichen Behörden wie der Bundesnetzagentur und dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit regelmäßig aus. Um die Standards für den Schutz von Kunden- und Mitarbeiterdaten fortlaufend zu optimieren, arbeiten wir kontinuierlich an der Einführung neuer und an der Überarbeitung bestehender Sicherheitsprozesse. Im Zuge des Projekts Close-the-Gap wurden 2022 weitere Sicherheits- und Verifikationsmechanismen implementiert, z. B. durch die Ausweitung von SMS-TAN-Verfahren zur Legitimierung.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz.html>

Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

Maßnahme

Wir legen bereits bei der Ausgestaltung der technischen Lösungen/Anwendungen das Prinzip „Privacy by Design“ zugrunde.

umgesetzt 

Nach der DSGVO muss ein effektiver Schutz personenbezogener Daten bereits bei der Konzipierung („Datenschutz durch Technikgestaltung“/„privacy by design“) und Konfigurierung („datenschutzfreundliche Voreinstellungen“/„privacy by default“) eines Prozesses oder einer Anwendung wirksam umgesetzt sein. Mit eigenen Tools und Checklisten unterstützen wir unsere Mitarbeiter:innen dabei, alle für den Datenschutz erforderlichen Maßnahmen zu beachten und zu dokumentieren. Alle Bereichsverantwortlichen sind laut DSGVO zudem verpflichtet, ihre Datenschutzmaßnahmen risikoorientiert zu strukturieren und zu managen.

Eine neue Plattform, die als zentrales Datenschutzmanagementsystem fungiert, vereinfacht die Beratung der Mitarbeiter:innen. Sie ermöglicht es beispielsweise, nach festgelegten Workflows zu arbeiten, die den Ablauf der datenschutzrechtlichen Beratung transparenter und effizienter werden lassen. Die Plattform wird kontinuierlich weiter ausgebaut und soll nach und nach andere Tools ablösen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz.html>

Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

Maßnahme

Wir verarbeiten nach Möglichkeit Kundendaten innerhalb unseres Unternehmens in anonymisierter Form.

umgesetzt 

Wir erheben und nutzen personenbezogene Daten im Rahmen der engen Vorgaben des Telekommunikationsgesetzes und der DSGVO. Dasselbe gilt für die Verkehrsdaten, die entstehen, wenn Handys beim Surfen oder Telefonieren mit dem Mobilfunknetz kommunizieren. Diese werden u. a. für Abrechnungszwecke genutzt und um Störungen zu beseitigen. Sie werden nach spätestens 90, in manchen Ausnahmefällen nach 180 Tagen gelöscht.

Für Analysezwecke anonymisieren und aggregieren wir Daten und berechnen daraus anonymisierte und extrapolierte Bewegungsströme. Aus den Analyseergebnissen ergeben sich wichtige Erkenntnisse, die für Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen, ebenso wie für Kommunen, öffentliche Verkehrsbetriebe und die Gesellschaft insgesamt relevant sind. Dafür haben wir ein dreistufiges Anonymisierungsverfahren unter strenger Einhaltung der Datenschutzvorgaben entwickelt: die Telefónica Data Anonymization Platform (DAP). Damit soll sichergestellt werden, dass beim Erstellen von Statistiken keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen möglich sind.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/dap>

Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

Maßnahme

Für den Fall, dass personenbezogene Daten pseudonymisiert verarbeitet werden, tragen wir mit technischen und organisatorischen Maßnahmen dafür Sorge, dass diese ausschließlich von Berechtigten in legitimen Fällen zur Person zurückverfolgt werden können.

umgesetzt 

Personenbezogene Daten werden in unserem Unternehmen teilweise pseudonymisiert verarbeitet. In Bezug auf die Verarbeitungen, die mit pseudonymen Daten durchgeführt werden, haben nur Mitarbeiter:innen Zugang zu personenbezogenen Daten soweit sie die entsprechende Berechtigung dafür haben. Das starke Berechtigungskonzept ist ein Teil unsere Pseudonymisierungskonzepte. Auch eine weitergehende Pseudonymisierung von Daten ist in Planung.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/analytics/anonymisierungsverfahren-in-drei-schritten.html>

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Mit klaren Regeln und Prozessen gewährleisten wir Datenschutz und Informationssicherheit in unserem Unternehmen.

umgesetzt 

Klare Regeln und Prozesse tragen dazu bei, Datenschutzerfordernungen konsequent zu erfüllen, Informationssicherheit zu gewährleisten und Gesetze sowie Verordnungen einzuhalten. Dafür überarbeiten wir regelmäßig unsere Richtlinien und verabschieden bei erweitertem Regelungsbedarf neue Richtlinien und implementieren diese im Unternehmen. Zu den maßgeblichen Rahmenwerken gehört der Konzernstandard Datenschutz als Grundlage des Datenschutz-Management-Systems (DSMS) mit den Leitlinien zum Datenschutz. Damit stellen wir unsere Prinzipien im Umgang mit Daten und in der Kommunikation mit unseren Kund:innen sowie der Öffentlichkeit in einem internen Leitdokument übersichtlich dar. 2022 wurde der Konzernstandard Datenschutz überarbeitet, um der fortgeschrittenen Umsetzung des DSMS im operativen Bereich Rechnung zu tragen und den vollständig entwickelten Datenschutz-Standardprozess mit umfassenden Zuständigkeiten zu integrieren.

Für die gesamte Organisation gelten die internen Vorgaben zur Sicherheit (Security Global Policy) sowie Regeln für Mindestsicherheitsanforderungen (Minimum Security Controls). Diese werden durch weitere Richtlinien, Normen und Verfahrensanweisungen zu verschiedenen Datenschutz- und Sicherheitsaspekten ergänzt. Dazu gehören die Richtlinien zur Meldung von Datenschutz- und Informationssicherheitsvorfällen, die Richtlinie Datenschutz-Informationspflichten, die Richtlinie Datenschutzverträge, die Checkliste für Betroffenenrechte nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bezüglich der Verarbeitung von Daten von Nutzer:innen bzw. Kund:innen, der PCP (Privacy Consulting Process), die Richtlinie zur Nutzung von Social Apps sowie verschiedene Verfahrensanweisungen. Die Vorgehensweise zur Identifizierung und Minderung von Informationssicherheitsrisiken ist im Sicherheitskonzept nach § 166 Telekommunikationsgesetz dokumentiert. Unsere Datenschutzrichtlinie umfasst klare Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten, die oftmals sogar über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz.html>

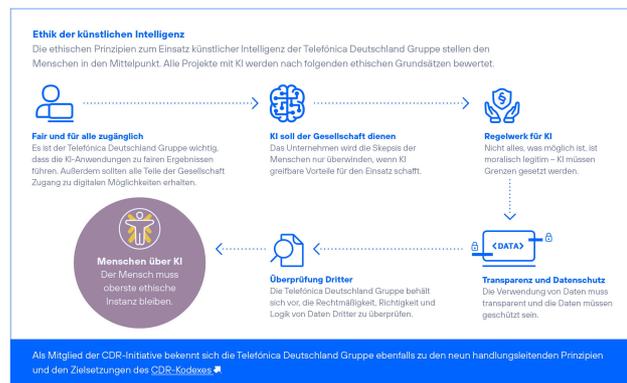
Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir definieren ethische Standards und machen sie zum Bestandteil unserer internen Verhaltenskodizes.

umgesetzt 

Telefónica Deutschland möchte mit digitalen Technologien eine nachhaltige Entwicklung des Unternehmens und der Wirtschaft vorantreiben. Wichtig ist dabei, dass Technologien wie künstlicher Intelligenz (KI) Grenzen gesetzt werden, damit sie dem Nutzen der Gesellschaft dienen. Wir tragen daher als Unternehmen beim Einsatz von KI eine besondere Verantwortung und folgen strengen ethischen Prinzipien, mit denen wir die Interessen der Menschen in den Mittelpunkt stellen und ihr Vertrauen in diese Technologie stärken möchten. Alle Projekte mit KI werden nach den ethischen Grundsätzen bewertet. Unsere Ethik der künstlichen Intelligenz ist in der Grafik (siehe rechts) abgebildet.



Unsere Ethik der künstlichen Intelligenz, Quelle: Telefónica Deutschland/ O2



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/digitale-verantwortung.html>

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir sind gegenüber den Problemen, die aus der Abgrenzung von Bereichen bzw. Abteilungen gegeneinander entstehen, höchst aufmerksam und streben an, Formen des „Silodenkens“ zu überwinden.

umgesetzt 

Die Verantwortung für die Steuerung und strategische Ausrichtung des Datenschutzes und der Informationssicherheit für das gesamte Unternehmen tragen der Datenschutzbeauftragte sowie der Chief Security Officer. Beide berichten direkt an die Vorständin für Legal & Corporate Affairs von Telefónica Deutschland. Der Gesamt-Vorstand wird mindestens zweimal pro Quartal über die Informationssicherheit und den Datenschutz umfassend in Kenntnis gesetzt. Neben dem regelmäßig tagenden Sicherheitsausschuss der Gesellschaft und dem Deep Dive Datenschutz wird zu den Bereichen zudem kontinuierlich an den Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats berichtet; im Geschäftsjahr 2022 viermal.

Datenschutzkoordinator:innen fungieren als Schnittstelle zwischen den Mitarbeiter:innen im Fachbereich und dem Datenschutzteam. Diese erhalten regelmäßig eine besonders umfangreiche Schulung. Im Berichtsjahr veröffentlichte das Datenschutzteam weitere Handreichungen für Mitarbeiter:innen auf der internen Website des Datenschutzbeauftragten, um die Arbeit mit datenschutzrechtlichen Fragestellungen zu erleichtern. Dazu gehören Übersichten zum Vorfall-Management ebenso wie ein Tool zur erleichterten Auffindung des passenden Vertragskonstrukts für die Verarbeitung personenbezogener Daten. Zudem werden unsere Mitarbeiter:innen regelmäßig und verpflichtend zum Datenschutz und zur Informationssicherheit geschult, auch mit Unterstützung externer Datenschutz- und Sicherheitsexpert:innen.

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir stellen sicher, dass persönliche Daten nur von Personen verwendet werden, die über entsprechende Berechtigungen verfügen.

umgesetzt 

Wir behandeln entsprechend unserer Geschäftsgrundsätze die Daten von Unternehmen, Mitarbeiter:innen, Aktionär:innen, Lieferanten und Kund:innen absolut vertraulich. Zugang zu persönlichen Daten haben nur Personen, die über entsprechende verfügen. Auch in unseren Geschäftsgrundsätzen verpflichten wir uns zum Datenschutz sowie zur Wahrung der Informationssicherheit und Transparenz. Personenbezogene und sensible Daten behandeln wir vertraulich und sichern sie gegen mögliche Zugriffe von unberechtigten Dritten ab.

Im Berichtsjahr wurden die Geschäftsgrundsätze umfassend überarbeitet. Damit wollten wir gewährleisten, dass sie auch weiterhin den aktuellen Anforderungen des Marktes und der Gesellschaft gerecht werden. Um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter:innen einschließlich des Vorstands mit diesen Geschäftsgrundsätzen bestens vertraut sind, werden sie regelmäßig und verpflichtend auf die Einhaltung der Grundsätze geschult. Alle Mitarbeiter:innen erhalten dazu jedes Jahr eine Datenschutzbildung, die verpflichtend ist. Zudem sind alle Beschäftigten auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz/so-schuetzt-telefonica-ihre-daten.html>

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir überprüfen regelmäßig, ob komplexe Modelle, die signifikante Auswirkungen auf unsere Kundinnen und Kunden haben können, korrekt funktionieren.

umgesetzt 

Vor der Verarbeitung von Daten werden in den IT-Entwicklungs- und Analyseprozessen sowie auch anderen unternehmensbereichsspezifischen Prozessen standardisierte Prüfungsschritte vorgenommen.

Unsere Ziele im Bereich Datenschutz und Informationssicherheit sind:

- das Unternehmen kontinuierlich sicherer machen,
- durch bestmögliche Einhaltung der Datenschutzbestimmungen die Einleitung von Verfahren wegen Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen ausschließen,
- Datennutzung transparent darstellen,
- bei eintretenden Großstörungen und Gefährdungslagen wie Netzausfällen, Datenmissbrauch, Bombendrohungen o. Ä. schnell reagieren können,
- Handlungsfelder im Bereich Informationssicherheit lokalisieren.

Wir etablieren konsequent effiziente Strukturen und Prozesse, um Verstöße im Bereich des Datenschutzes und der Informationssicherheit zu verhindern. Mit unserem unternehmensweiten Datenschutz-Management-System (DSMS) und Informationssicherheits-Management-System (ISMS) steuern wir die Prozesse zur Sicherung von Datenschutzstandards. Auch die regelmäßige Kontrolle der umgesetzten Maßnahmen gehört dazu. In den Fachbereichen sind außerdem Security Manager:innen für die Informationssicherheit sowie Datenschutzkoordinator:innen zur besseren Steuerung des DSMS als feste Ansprechpartner:innen etabliert. Systeme und Prozesse der Fachbereiche werden regelmäßig internen Security- und Datenschutz-Assessments unterzogen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz.html>

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir schulen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig in den Bereichen Datenschutz und Informationssicherheit.

umgesetzt 

Unsere Mitarbeiter:innen werden einmal jährlich verpflichtend zum Datenschutz und alle zwei Jahre zur Informationssicherheit geschult, auch mit Unterstützung externer Datenschutz- und Sicherheitsexpert:innen. Datenschutzkoordinator:innen, die als Schnittstelle zwischen den Mitarbeiter:innen im Fachbereich und dem Datenschutzteam fungieren, erhalten regelmäßig eine besonders umfangreiche Schulung. Im Berichtsjahr 2022 nahmen 85,6 % der Mitarbeiter:innen an dem jährlich verpflichtenden Training zum Datenschutz teil, dies entspricht 6.145 Stunden. Das zweijährliche Pflichttraining zur Informationssicherheit absolvierten 92,7 % der Mitarbeiter:innen in den letzten zwei Jahren, dies entspricht 4.994 Trainingsstunden. Diesen Anteil wollen wir weiter ausbauen.

2022 startete Telefónica Deutschland unternehmensweit eine neue Datenschutz-Awareness-Kampagne, welche mit Postern an hochfrequentierten Orten in den Niederlassungen auf datenschutzrechtliche Risiken im täglichen Arbeitsleben aufmerksam machte. Im November veranstalteten wir eine Live-Hacking-Session, bei der die Teilnehmer:innen mehrere Hackertechniken vorgestellt bekamen und erfuhren, wie man sich dagegen schützen kann.

Zudem konnten wir im Berichtsjahr wieder verstärkt Präsenzworkshops für Mitarbeiter:innen anbieten, darunter ein Workshop des Datenschutzbeauftragten für das Datenschutzteam in Nürnberg sowie für die Datenschutzkoordinator:innen aller Fachbereiche. Damit trugen wir nicht nur zur gesteigerten Sensibilisierung unserer Mitarbeiter:innen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Tagesgeschäft bei, sondern brachten auch die Erweiterung und Weitergabe von datenschutzrechtlichem Fachwissen in den Fachabteilungen voran.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/strategie-und-fakten/geschaeftsgrundsaeetze-und-qualitaetsmanagement.html>

Ziel: Verantwortung im Umgang mit Daten über das eigene Unternehmen hinaus übernehmen

Maßnahme

Wir kaufen Daten von Dritten, die die Anforderungen unseres Unternehmens an externe Dienstleistende erfüllen und vertrauenswürdig und transparent über ihre Praxis der Datenerhebung und -verwendung informieren.

umgesetzt 

Wir kaufen keine personenbezogenen Daten über unsere Kund:innen. Wir arbeiten mit Geschäftspartnern zusammen, die unsere datenschutzrechtlichen Vorgaben gemäß der Richtlinie zu Datenschutzverträgen und den entsprechenden Verträgen akzeptieren. Lieferanten z. B. müssen sich vertraglich zur Einhaltung unserer Supply Chain Sustainability Policy inklusive der darin enthaltenen Vorgaben zur Einhaltung nationaler und internationaler Datenschutzstandards verpflichten. Darüber hinaus führen wir u. a. bei Dienstleistern vor Ort Audits zu Datenschutz und Informationssicherheit durch. Für die Einbindung von Subdienstleistern verfolgen wir ebenfalls klare Prozesse und Regelungen und machen entsprechende Vorgaben für Verträge. 2022 wurden die Verträge mit Vertriebspartnern überarbeitet und dabei neue Pflichten zur Selbstkontrolle sowie zur Kontrolle von Untervertriebspartnern eingeführt. Zudem werden unsere Unternehmensprozesse auch immer wieder von der Bundesnetzagentur (BNetzA) und dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI) als zuständige Behörden auditiert.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/verantwortungsvolle-unternehmensfuehrung.html>

Ziel: Verantwortung im Umgang mit Daten über das eigene Unternehmen hinaus übernehmen

Maßnahme

In Fällen, in denen wir für unsere Anwendungen Daten und / oder Modelle anderer Unternehmen nutzen, holen wir von diesen die erforderlichen Informationen ein, damit wir diese auf eine ethisch vertretbare Weise einsetzen können.

umgesetzt 

Wir behandeln alle Daten von Unternehmen, Mitarbeiter:innen, Aktionär:innen, Lieferanten und Kund:innen absolut vertraulich. Wenn wir Daten anderer Dienstleister nutzen, prüfen wir, ob ausreichende Datenschutzverträge und -regelungen abgeschlossen sind. Im Zweifel wird der Datenschutzbeauftragte eingebunden.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz/datenschutz-fuer-lieferanten.html>

Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

Maßnahme

Wir minimieren die Risiken der digitalen Welt durch den Betrieb eines Cyber Defence Centers.

umgesetzt 

Telefónica Deutschland betreibt ein Cyber Defence Center (CDC), das rund um die Uhr besetzt ist, um die Cyberrisiken für das Unternehmen zu reduzieren. Das CDC ist ein zentrales Sicherheitszentrum, das unser Unternehmen vor Cyberangriffen schützt und zusätzlich Hinweise auf Risiken aus weiteren Quellen wie dem Internet aufgreift, um präventiv Aktionen einzuleiten. Hierzu werden Schlüsselereignisse in unseren Netzwerken und dem Internet permanent analysiert und bewertet. Das hilft, Angriffe zu identifizieren und deren Auswirkungen durch schnelle Reaktionen zu minimieren. Den Folgen der stetig steigenden Bedrohung durch Cyberkriminalität begegnen wir zudem mit mitigierenden Maßnahmen im Rahmen unseres Risikomanagements für Informationssicherheit und Datenschutz.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/verantwortungsvolle-unternehmensfuehrung.html>

Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

Maßnahme

Wir stärken die Resilienz unseres Unternehmens gegen Cyberangriffe.

umgesetzt 

Zur Stärkung der Resilienz der Telekommunikationsbranche gegen Cyberangriffe hat Telefónica Deutschland in enger Zusammenarbeit mit der Deutschen Telekom und Vodafone ein gemeinsames Vorgehensmodell mit dem Namen „Zero Impact“ umgesetzt. Der Fokus der gemeinsamen Initiative lag auf der operativen Sicherheit der Netzprovider und der Herstellung eines vergleichbaren und verbesserten betrieblichen Sicherheitsniveaus. Dazu wurden gemeinsam Security-Kernkompetenzen identifiziert und mögliche Angriffsszenarien entwickelt. Das innerhalb von Telefónica Deutschland gestartete Projekt konnte 2022 erfolgreich abgeschlossen werden. Wir haben eine Reihe von Maßnahmen identifiziert, mit denen wir die gruppenweite Sicherheit weiter erhöhen.

Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

Maßnahme

Wir bauen Cloudlösungen kontinuierlich aus.

umgesetzt 

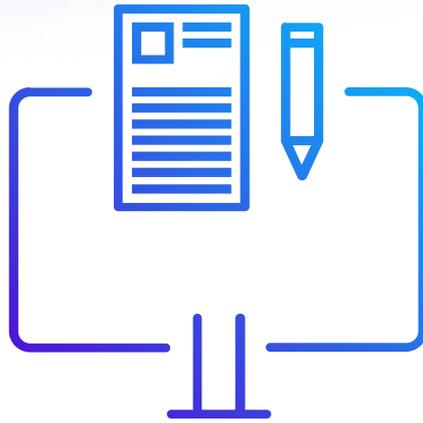
Wir verlagern zunehmend Daten in die Cloud, nicht nur um die Ausfallsicherheit zu erhöhen und die Betriebskosten zu reduzieren, sondern insbesondere um unseren Kund:innen zeitnah maßgeschneiderte Lösungen zu bieten. Im Vorfeld fanden intensive Abstimmungen mit den Aufsichtsbehörden statt und ein umfassendes Sicherheitskonzept wurde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde (BNetzA) eingereicht. In einem ganzheitlichen Transformationsprozess flexibilisieren wir unsere Netz- und IT-Systeme und verlagern bis 2025 Systeme aus den Rechenzentren in die Cloud.

Dazu haben wir eine detaillierte Strategie ausgearbeitet, die alle technologischen Vorteile der Cloud-Strukturen für unser Geschäft berücksichtigt. In Schulungen eignen sich Entwickler:innen zusätzliche Kompetenzen für den Aufbau neuer Architekturen oder die Entwicklung und den Betrieb neuer Anwendungen an.



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/12/netz-der-zukunft-ermoeglicht-neue-5g-loesungen-o2-telefonica-hebt-5g-kernnetz-in-die-cloud.html?cat=pressemitteilungen>



Handlungsfeld 02

Bildung

Die zunehmende Digitalisierung der Wirtschaft bringt weitreichende Veränderungen sowohl für viele Kundinnen und Kunden als auch für einen großen Teil der Beschäftigten von Unternehmen mit sich. Gezielte, auf den Bedarf verschiedener Zielgruppen abgestimmte Bildungsangebote können dazu beitragen, Menschen auf diese Veränderungen vorzubereiten. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Maßnahme

Wir wollen die Teilhabe an der digitalisierten Welt für alle Menschen ermöglichen und fördern deshalb Kompetenzen, die dafür benötigt werden.

umgesetzt 

Wir wollen alle Menschen an den Vorteilen der Digitalisierung teilhaben lassen und ihnen ermöglichen, sich selbstbestimmt und sicher in der digitalen Welt zu bewegen. Deshalb fördert Telefónica Deutschland digitale Kompetenzen in verschiedenen Bevölkerungsgruppen, damit sie die Chancen der Digitalisierung für sich erschließen können. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie mehr über unsere beiden zentralen gesellschaftlichen Initiativen zur Kompetenzvermittlung in der zunehmend digitalisierten Welt für Kinder und Jugendliche sowie für Senior:innen.

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Maßnahme

Wir stärken Kinder und Jugendschutz und setzen ein Zeichen gegen Cybermobbing.

umgesetzt 

Unsere Initiative „WAKE UP!“ klärt Kinder und Jugendliche mit einer Webserie, Workshops und einem Videowettbewerb über den Umgang mit Cybermobbing auf. In einer sechsteiligen Webserie lernen Schüler:innen, Lehrer:innen und Eltern, welche Formen Cybermobbing annehmen kann, und erfahren, wie sie zu einem fairen und respektvollen Umgang im Netz beitragen können. Wichtiges Element sind hier die sogenannten eduStories – digitale Lernmodule mit spielerischem Charakter, bei denen den Schüler:innen Aufgaben gestellt werden, die sie mithilfe von multimedialen Inhalten lösen können.



WAKE UP! Initiative, Quelle: Telefónica Deutschland / O2

Im Berichtsjahr veranstaltete Telefónica Deutschland eine Reihe von Workshops an Schulen und im BASECAMP, um die digitale Souveränität von Jugendlichen und den gesellschaftlichen Zusammenhalt weiter zu stärken: Beispielsweise fand anlässlich des Safer Internet Days im Februar 2022 im BASECAMP ein Cybermobbing-Projekttag in Form eines interaktiven Hybridformats statt. Mit dem Programm „WAKE UP!“ konnten im Jahr 2022 rund 170.000 Menschen erreicht werden. Damit Kinder und Jugendliche nur altersgerechte Angebote im Internet nutzen, unterstützen wir Eltern mit Ratgebern beim kompetenten Umgang mit der mobilen Freiheit ihres Nachwuchses. Zudem engagieren wir uns im Advisory Board von Klicksafe, der EU-Initiative für mehr Sicherheit im Netz. Mit speziellen Tarifen und Endgeräten ermöglichen wir jungen Menschen ein sicheres Surfen im Internet.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.wakeup.jetzt/>

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Maßnahme

Wir informieren Eltern und Kinder über sicheres Surfen im Internet.

umgesetzt 

Nützliche Hinweise finden Eltern und Kinder auch im Ratgeber „Genial Digital“ für eine sichere Nutzung von Internet und Smartphone. Als Weiterentwicklung der bisherigen Internet- und Handyguides hat Telefónica Deutschland dieses Magazin zusammen mit dem Deutschen Kinderhilfswerk, der FSM e. V. und dem Frag Finn e. V. im Oktober 2022 veröffentlicht, um Familien noch mehr Sicherheit beim Thema Surfen und Internet zu geben. Kinder von acht bis elf Jahren können das Magazin gemeinsam mit Eltern oder Lehrkräften durcharbeiten. Das Magazin bietet beispielsweise eine Checkliste zum Posten von Bildern auf sozialen Netzwerken oder gibt Tipps, wie man eine gute Quelle erkennen kann.



Handy-Guide für Kinder und Jugendliche, Quelle: Deutsches Kinderhilfswerk e.V.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/digitale-verantwortung/kinder-und-jugendschutz.html>

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Maßnahme

Wir begeistern Mädchen für technische Berufe.

umgesetzt 

Im Rahmen des Girls' Day 2022 hat Telefónica Deutschland Schülerinnen moderne MINT-Berufsbilder vorgestellt. Bei einem Berufsorientierungs-Event im BASECAMP konnten die Teilnehmerinnen in verschiedenen Workshops digitale Technikberufe wie Wirtschaftsinformatikerin, Funknetzplanerin oder Daten- und Prozessanalystin kennenlernen. Im direkten Austausch mit unseren Technikexpertinnen erhielten die Mädchen interessante Einblicke in deren Berufe und erlebten, wie spannend ein Job im digitalen Bereich sein kann. Sie konnten sich auch beim Bau einer 5G-Station versuchen und dabei in unterschiedliche Berufsrollen schlüpfen.



Im BASECAMP stellen wir am Girls'Day in verschiedenen Workshops digitale Technikberufe bei O₂ Telefónica vor. Quelle: CC-BY Initiative D21 / Phil Dera



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/04/auftakt-zum-girlsday-bei-o2-telefonica-schuelerinnen-entdecken-mit-bundeskanzler-scholz-technologische-berufsbilder.html?tag=%23mitarbeiter>

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Maßnahme

Wir stärken die Kompetenzen älterer Menschen im digitalen Raum.

umgesetzt 

Wir setzen uns dafür ein, Senior:innen die Möglichkeiten der Digitalisierung näher zu bringen und über Herausforderungen beim Umgang mit dem Internet aufzuklären. „Digital mobil im Alter“ heißt unsere gemeinsame Initiative mit der Stiftung Digitale Chancen.

Im Jahr 2022 haben wir mit dieser Initiative 737.000 Senior:innen erreicht. Im Berichtsjahr standen Dialogformate und interaktive Formate im Fokus. Zum Digitaltag am 24. Juni 2022 konnten Senior:innen auf einem digitalen Erlebnisparkour im BASECAMP verschiedene Technologien ausprobieren. Im Oktober fand im Rahmen der BASECAMP-Themenwoche Digitalisierung eine Dialogveranstaltung gemeinsam mit Expert:innen und Senior:innen zum Thema künstliche Intelligenz statt. Dabei wurden u. a. die Fragen „Wie lernen Computersysteme?“, „Wofür kann KI nützlich sein?“ und „Welche Risiken gibt es?“ diskutiert. Im Rahmen eines Generationendialoges begegneten sich Senior:innen und Schüler:innen, um über die Themen Desinformation und digitale Medien zu sprechen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/senioren.html>

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Maßnahme

Wir sensibilisieren für die Risiken, die mit der Nutzung medialer Inhalte einhergehen können.

umgesetzt 

In unseren Programmen zur Kompetenzvermittlung geht es auch um Risiken, die mit der Nutzung medialer Inhalte einhergehen können. Zu diesen Risiken gehört zum Beispiel, Falschnachrichten nicht als solche zu erkennen und sich von diesen beeinflussen zu lassen. Mit einem Informationspaket unter dem Titel „Faktisch betrachtet – Fit gegen Fake News“ stellt Telefónica Deutschland einen Themenüberblick und eine Checkliste zur Enttarnung von Falschinformationen zur Verfügung. Auch Erklärvideos, ein Online-Quiz und eine Videogesprächsreihe gehören dazu. Die Materialien können z. B. von Trainer:innen im Rahmen von Weiterbildungsangeboten genutzt werden. Eine wichtige Unterstützung bei der Gestaltung von Lernangeboten für Senior:innen bietet der Leitfaden „Digitale Kompetenzen für ältere Menschen“.



Faktisch betrachtet – Fit gegen Fake News, Quelle: Telefónica Deutschland/O2



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/senioren/fit-gegen-fake-news.html>

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Maßnahme

Wir wecken das Interesse älterer Menschen für digitale Themen und erklären die Funktionsweise digitaler Medien.

umgesetzt 

Unter dem Titel „Digital(es) einfach erklärt“ bietet Telefónica Deutschland auf ihrer Website Videos an, die Nutzer:innen in den Gebrauch von Suchmaschinen, Videoplattformen und Betriebssystemen von mobilen Geräten einführen. Mit online abrufbaren „Expeditionen ins Digitalreich“ möchte das Unternehmen bei älteren Menschen das Interesse für digitale Medien wecken und bereits versierte Nutzer:innen animieren, Einsteiger:innen auf dem Weg in die digitale Welt mitzunehmen. Senior:innen können die Expeditionen allein, in Tandems mit digitalaffinen Teilnehmer:innen oder in größeren Lerngruppen absolvieren.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/senioren.html>

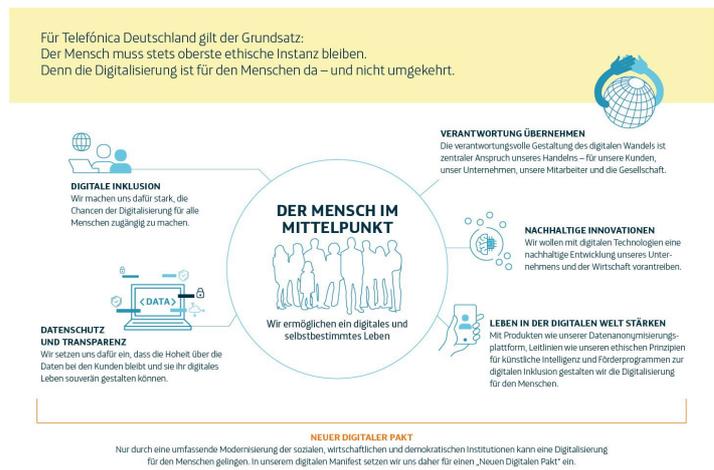
Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären

Maßnahme

Wir treiben Digitalisierung voran, für den Menschen und mit ihm als oberster ethischer Instanz.

umgesetzt 

Für Telefónica Deutschland gilt der Grundsatz: Der Mensch muss stets die oberste ethische Instanz bleiben. Denn die Digitalisierung ist für den Menschen da – und nicht umgekehrt. Die verantwortungsvolle Gestaltung des digitalen Wandels ist zentraler Anspruch unseres Handelns; für unsere Kund:innen, unser Unternehmen, unsere Mitarbeiter:innen und die Gesellschaft. Damit die Digitalisierung in Zeiten der schnellen technologischen Veränderungen allen Menschen zugutekommt, fordert die Telefónica, S.A. Group einen „Neuen Digitalen Pakt“. In unserem Digitalen Manifest verlangen wir von allen Akteur:innen, dass digitale Dienste auf faire und nicht diskriminierende Weise nutzbar sein müssen und dass wir bei der Digitalisierung niemanden zurücklassen dürfen. Es gibt zahlreiche Beispiele dafür, dass Telefónica Deutschland diese Agenda schon heute lebt. Auch in unserem „Responsible Business Plan“ sind klare Ziele bis 2025 formuliert, die den Menschen in den Mittelpunkt stellen. Dazu gehören Themen wie Datenschutz und Informationsfreiheit, digitale Inklusion und die Förderung von nachhaltigen Innovationen. Wir nehmen zudem eine aktive Rolle in der öffentlichen Debatte über soziale und ethische Aspekte der Digitalisierung ein. Das Telefónica BASECAMP hat sich als digitaler Hotspot und als Diskussionszentrum in Berlin etabliert und auf unserem Blog UdL Digital beziehen wir zu digitalpolitischen Fragen Stellung.



Der Mensch im Mittelpunkt, Quelle: Telefónica Deutschland / O2



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/file/public/1016/Telefonica-DE-Digitales-Manifest.pdf?attachment=>

Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären

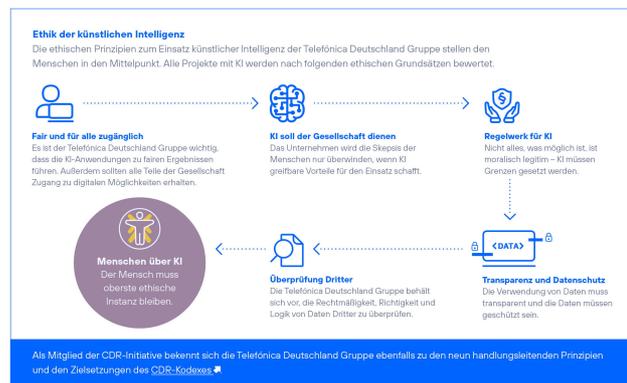
Maßnahme

Wir folgen bei der Anwendung von künstlicher Intelligenz festen ethischen Prinzipien.

umgesetzt 

Die Nutzung von künstlicher Intelligenz (KI) und Algorithmen sollte auf ethischen Standards basieren. Als Unternehmen haben wir beim Einsatz von KI eine besondere Verantwortung und folgen daher ethischen Prinzipien, mit denen wir die Interessen der Menschen in den Mittelpunkt stellen und das Vertrauen in diese Technologie stärken möchten. Dafür hat die Telefónica Deutschland Leitlinien mit Kriterien erarbeitet, nach denen alle Projekte mit KI-Bezug nach ethischen Grundsätzen bewertet werden. Mit fünf Thesen zur Ethik der künstlichen Intelligenz (siehe Grafik) wollen wir auch über unser Unternehmen hinaus zum Diskurs anregen.

Alle Teile der Gesellschaft sollten Zugang zu digitalen Möglichkeiten erhalten. Und jeder sollte auch befähigt werden, sie zu nutzen. Für Telefónica Deutschland steht fest: Nicht alles, was möglich ist, ist moralisch legitim. Deshalb muss KI Grenzen gesetzt werden.



Unsere Ethik der künstlichen Intelligenz, Quelle: Telefónica Deutschland/ O2



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/digitale-verantwortung.html>



Handlungsfeld 03

Klima- und Ressourcenschutz

Die Digitalisierung bringt erhebliche Chancen, aber auch einige Risiken im Hinblick auf unsere Natur und Umwelt mit sich. Sie ist wesentlicher Treiber für Klima- und Ressourcenschutz, kann gleichzeitig aber auch mit potenziell negativen Umweltauswirkungen verbunden sein. Um sicherzustellen, dass die Digitalisierung insgesamt deutlich positive Effekte für den Klima- und Ressourcenschutz entwickelt, verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir nutzen die Möglichkeiten der Digitalisierung, um Energieverbrauch zu reduzieren und CO₂-Ausstoß zu vermeiden

umgesetzt 

Wir möchten einen Beitrag zur nachhaltigen Digitalisierung in Wirtschaft und Gesellschaft leisten. Dafür hat sich das Unternehmen im Rahmen der Klimastrategie das ambitionierte Ziel „Netto-Null-Emissionen bis 2040“ gesetzt; mit dem Zwischenziel, die eigenen direkt (Scope 1) und durch Stromeinkauf indirekt (Scope 2) verursachten Emissionen inklusive der Emissionen aus ihrer Reisetätigkeit bis spätestens 2025 zu neutralisieren.

Bei Telefónica Deutschland macht im Berichtsjahr die Netzwerktechnik mit rund 98 % den größten Anteil am Stromverbrauch aus. Telekommunikationsunternehmen sind daher gefordert, durch gesteigerte Energieeffizienz ihrer Netze und Rechenzentren im Sinne des Klimaschutzes voranzugehen. Telefónica Deutschland

hat aus diesem Grund ein dreijähriges Energiesparprogramm etabliert mit dem Ziel, bis Ende 2025 rund 20 % Energie gegenüber 2021 durch KI-gestützte Netz-Standby-Technik, Netzmodernisierung und Cloudifizierung einzusparen.



Unser Ziel: Netto-Null-Emissionen 2040, Quelle: Telefónica Deutschland/o2



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/klima-und-umwelt.html>

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir treiben nachhaltige Entwicklung durch digitale Nachhaltigkeitsinnovationen voran.

umgesetzt 

Es ist unser erklärtes Ziel, die digitale Entwicklung nachhaltig voranzutreiben. Ein Schlüssel hierbei sind nachhaltige Innovationen, die wir in Kooperation mit dem öffentlichen Sektor und digitalen Unternehmen und Partner:innen gezielt vorantreiben. Auch in unseren eigenen Innovationsteams entwickeln und testen wir neue Ideen für digitale Produkte und Dienstleistungen und entwickeln bestehende Services konsequent weiter.

Mit dem Mobilfunkstandard 5G können wir den positiven Effekt durch Echtzeitanwendungen und die Kapazitätswachse bei der Datenübermittlung noch vervielfachen und auf diese Weise die Energiewende gezielt voranbringen. Autonomes Fahren oder intelligente Produktionsverfahren sind nur einige Beispiele für die Effizienzsteigerungen, die mit Hilfe von 5G möglich werden. Damit begegnen wir wirkungsvoll der größten Herausforderung unserer Zeit: dem Klimawandel.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/5g.html>

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir unterstützen Unternehmen bei der Digitalisierung ihrer Geschäftslösungen.

umgesetzt 

Telefónica Deutschland unterstützt bereits eine Vielzahl von Unternehmen bei der Digitalisierung ihrer Geschäftslösungen im IoT-Bereich. Das breite Spektrum reicht dabei von Mobilitäts- und Logistikunternehmen über Hersteller von Wearables und Roboterproduzenten bis zu Energieversorgern und Energiewende-Start-ups.

Die Lanthan Safe Sky GmbH z. B. setzt auf eine unserer IoT-Lösungen, um die nächtliche Signalbeleuchtung von bis zu 10.000 Windenergieanlagen umzurüsten. Seit 2023 darf diese sogenannte Nachtkennzeichnung nur aufleuchten, sobald sich ein Flugzeug oder Hubschrauber auf weniger als vier Kilometer nähert. Mit unserer IoT-Lösung reduzieren wir die Signalbeleuchtung an Windenergieanlagen um 98 %. So tragen wir nicht nur dazu bei, die negativen Auswirkungen einer dauerhaften Beleuchtung auf Tiere zu minimieren, sondern auch die Akzeptanz dieser nachhaltigen Energiegewinnung speziell bei den Anwohner:innen zu erhöhen.



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/01/minimale-lichtverschmutzung-bei-maximaler-sicherheit-bedarfsgesteuerte-nachtkennzeichnung-sorgt-fuer-dunkle-naechte-rund-um-windenergieanlagen-in-ganz-deutschland.html>

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir fördern nachhaltige und klimaschonende Start-ups mit hoher Innovationskraft.

umgesetzt 

Unsere Start-up-Schmiede Wayra verbindet weltweit Telefónica Deutschland und technologische Disruptoren mit Fokus auf Bereiche wie künstliche Intelligenz, Datenanalyse und Kundenservice. Wayra ist das Open Innovation Hub, das Start-ups dabei hilft, Lösungen und Produkte zu testen und zu skalieren. So steht jedes der von Wayra geförderten Start-ups in direktem Austausch mit einem Fachbereich des Unternehmens – mit dem Ziel der Integration der Produkte in vorhandene Systeme und in das Kerngeschäft.

2022 förderte Telefónica Deutschland über Wayra 22 neue Start-ups aus den Bereichen KI, Fintech, IoT, Datenanalyse und Nachhaltigkeit. Die Förderung konzentriert sich zunehmend auf Start-ups, die nachhaltige und klimaschonende 5G-Anwendungen vorantreiben. 2021 hat Telefónica Deutschland zu diesem Zweck das 5G Tech Lab eröffnet. In einem Showroom in München, dem mehr als 1.000 m² großen Wayra Office, können Start-ups, die nachhaltige Innovationen im Bereich 5G und IoT entwickeln, die neueste Technologie-Infrastruktur nutzen, mit 5G-Expert:innen und Entwickler:innen zusammenarbeiten und ihre Ideen Unternehmen aus dem Telefónica Netzwerk vorstellen. Zu den Start-ups, die ihre Lösungen im 5G Tech Lab präsentieren.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.wayra.de/>

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir setzen Smart Metering als Schlüssel für effiziente Netzwerktechnik ein.

umgesetzt 

Netzwerktechnik ist für rund 98 % des Stromverbrauchs unseres Unternehmens verantwortlich. Die Messung des Stromverbrauchs im Bereich Netzwerk erfolgt dabei bereits an vielen Standorten über Smart-Metering-Systeme. Der Stromverbrauch der mit einem Smart Meter ausgerüsteten Mobilfunkanlage wird im Sekundentakt erfasst und mit einer Internet-of-Things-Funkeinheit über das O₂ Netz an einen Cloud-Server übermittelt. Anschließend soll bei der Überschreitung von Schwellenwerten mittels Alarmierung eine Analyse des Stromverbrauchs über alle Standorte hinweg erfolgen, was eine vorausschauende Wartung (Predictive Maintenance) ermöglicht, die frühzeitige Identifizierung von Fehlfunktionen erleichtert und die damit verbundenen Kosten senkt.

Mit Smart Metering vollzieht Telefónica Deutschland einen weiteren Schritt auf dem Weg zur erhöhten Energieeffizienz, indem mit Echtzeitdaten der Energieverbrauch besser gemanagt werden kann. Auch damit kommen wir unserem Ziel näher, die CO₂-Emissionen auf null zu senken. Insgesamt verfügten Ende 2022 mehr als 22.000 Standorte über Smart Meter. Wir realisieren für Messdienstleister nicht nur die Mobilfunkanbindung der Smart-Meter-Gateways, sondern vereinfachen auch mit der Kite-Plattform die Administration der dazugehörigen SIM-Karten.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/klimaverantwortung.html>

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir entwickeln Lösungen für Smart Mobility und Smart Citys.

umgesetzt 

Im Bereich Smart Mobility können über den 5G-Mobilfunk oder den neuen IoT-Mobilfunkstandard LTE-M energieeffizientere Lösungen umgesetzt werden, beispielsweise im Betrieb der Ladesäulen für Elektrofahrzeuge. Mit Smart Mobility bieten wir Geschäftskund:innen Analyseapplikationen zur Verbesserung der Fahrersicherheit, Reduktion des Kraftstoffverbrauchs und Senkung von Wartungskosten.

Telefónica Deutschland möchte auch einen Beitrag zur Entwicklung von Smart Citys leisten, in denen die Menschen von einer nachhaltigen Lebensqualität profitieren können. Unser Smart-City-Konzept beruht darauf, dass wir als Telekommunikationsanbieter Erfahrung damit haben, wie Menschen Technologie verwenden und was die Bewohner:innen einer modernen Stadt erwarten. Dieses Wissen stellen wir kommunalen Entscheider:innen unter strikter Einhaltung des Datenschutzes zur Verfügung und entwickelt mit ihnen, unseren Produkten und offenen Plattformen vielfältige digitale Lösungen.

Im O₂ Tower machen wir seit 2022 in einer Innovation Experience Area interaktive Lösungen für eine smarte Stadt, eine smarte Produktion und eine smarte Logistik für Partner, Kund:innen und Mitarbeiter:innen erlebbar.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/klimaverantwortung.html>

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir unterstützen Forschungsprojekte mit anonymisierten Mobilitätsdaten.

umgesetzt 

Als Mobilfunkanbieter verfügen wir im Zuge der alltäglichen Geschäftsprozesse über enorme Datenmengen. Oftmals liegen diese – wie etwa Mobilitätsdaten – ausschließlich uns als Netzbetreiber vor. Mit dem Geschäftsfeld Mobility Insights unterstützen wir Forschungsprojekte, die das innovative Potenzial der Datenanalyse für alle Lebensbereiche und zum Nutzen der Gesellschaft erschließen – von der klimafreundlichen Mobilität und der Gesundheitsvorsorge über ein effizientes Energiemanagement bis hin zum privaten Konsum.

Zum Beispiel greifen die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) mit unserer Hilfe auf Datenanalysen des Mobilfunks zurück, um ihr Angebot für Busse und Bahnen besser zu planen und zu koordinieren. So erhält das Unternehmen anonymisierte Daten zu Ein-, Aus- und Umstiegen und Verkehrsverflechtungen. Die Relevanz von Mobilitätsanalysen auf Basis von Mobilfunkdaten hat sich auch bei der Auswertung des 9-Euro-Tickets gezeigt. Auf Basis anonymisierter und aggregierter Mobilfunkdaten konnte das Statistische Bundesamt ermitteln, dass sich das Reiseaufkommen im Schienenverkehr im ersten Monat nach Einführung des Tickets deutlich erhöht hat. Im Juni 2022 lagen die bundesweiten Bewegungen im Schnitt 42 % höher als im Juni 2019. Im Straßenverkehr war hingegen ein moderater Rückgang zu verzeichnen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/partner/wholesale/enabling-services/mobility-insights.html>

Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

Maßnahme

Wir richten Aspekte unserer Geschäftstätigkeit an den Prinzipien der Kreislaufwirtschaft aus.

umgesetzt 

Die Endlichkeit natürlicher Ressourcen und Umweltauswirkungen entlang des Lebenszyklus eines Produktes gehören zu den großen ökologischen Herausforderungen der Gegenwart. Vor diesem Hintergrund hat Telefónica Deutschland ein eigenes Circular-Economy-Konzept entwickelt, das den Rahmen für die Ausrichtung unserer Aktivitäten setzt. Es basiert auf den Prinzipien von Wiederverwendung und Recycling, der Kontrolle ökologischer Kriterien in der Lieferkette, nachhaltigen Produktangeboten und der Förderung von Ökodesign in der Produktentwicklung. Auch mit der Klimastrategie und dem Ziel, bis 2025 die Neutralisation von Emissionen in Scope 1 und 2 zu erreichen sowie bis 2040 sämtliche Emissionen auf Netto-Null zu senken, setzen wir ein deutliches Zeichen für Ressourcenschonung.



Unser Circular-Economy Konzept: Verbesserte Zirkularität durch Digitalisierung, Quelle: Telefónica Deutschland/ O2



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/03/zum-welt-recycling-tag-so-schont-o2-telefonica-natuerliche-ressourcen.html>

Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

Maßnahme

Wir etablieren digitale Managementsysteme für ein ressourceneffizientes Abfallmanagement.

umgesetzt 

Das Thema „Reduzierung von Abfall“ wird bei Telefónica Deutschland prozess- und bereichsübergreifend verstanden. Bei der Entsorgung unvermeidbarer Abfälle achten wir konsequent darauf, dass die umweltrechtlichen Standards eingehalten werden. Im Bereich Abfallmanagement agieren wir nach einer eigenen Richtlinie. Die relevanten Abfallmengen dokumentieren wir über das Abfallmanagementsystem „GReTel“ (Gestión de Residuos de Telefónica). Mit diesem System können wir u.a. die Abfallarten jeweils mit Anfallort und Menge sowie die jeweiligen Entsorgungswege und benötigten Nachweise hinterlegen. Diese zusätzliche Transparenz ermöglicht uns, Optimierungen in der Entsorgungskette vorzunehmen, mit dem Ziel, eine nahezu vollständige Recyclingquote zu erreichen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/klima-und-umwelt.html>

Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

Maßnahme

Wir reduzieren unseren Papierverbrauch im Marketing und im Kundenservice.

umgesetzt 

Um den Papierverbrauch deutlich zu reduzieren, haben wir im Berichtsjahr einen digitalen Flyer entwickelt, der die auf Papier gedruckten Produktbroschüren und Flyer in den Shops von O₂ sukzessive ersetzen wird. Zuvor waren jährlich 3 Mio. Flyer auf 75 t Papier gedruckt und an die Verkaufsstandorte versendet worden. Gemeinsam mit dem Start-up Webmag, das von der unternehmenseigenen Start-up-Schmiede Wayra gefördert wird, hat Telefónica Deutschland die Flyer in eine webbasierte Plattform eingebunden. Kund:innen können per QR-Code auf die Web-Publikationen zugreifen. Durch die Umstellung von Papier- auf Digitalflyer lassen sich jährlich 87 t CO₂ einsparen.

Auch im Kundenservice reduzieren wir den Einsatz von Papier, indem wir z. B. den Dialog mit Kund:innen über digitale Services wie Apps und Assistenten suchen und Rechnungen bevorzugt online versenden, etwa über die „Mein O₂“-App. Der Anteil der Online-Rechnungen lag Ende 2022 bei 92,5 %.



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/03/zum-welt-recycling-tag-so-schont-o2-telefonica-natuerliche-ressourcen.html>

Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

Maßnahme

Durch die Nutzung von virtueller Desktop-Infrastruktur verringert sich der Bedarf an Hardware.

umgesetzt 

Externe Mitarbeiter:innen erhalten einen Zugang zu unserer virtuellen Desktop-Infrastruktur. So können sie mit ihren eigenen Geräten auf das Netzwerk und die Applikationen des Unternehmens zugreifen und benötigen keine Laptops von Telefónica Deutschland mehr. Das verringert den Bedarf an Hardware. Die CO₂-Einsparung für das Berichtsjahr betrug rund 121 t.

Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

Maßnahme

Wir informieren transparent über die Umweltauswirkungen vieler Smartphones.

umgesetzt 

Mit dem branchenweiten Eco-Rating können Verbraucher:innen in Erfahrung bringen, welche Auswirkungen auf die Umwelt der gesamte Prozess der Herstellung, Nutzung und Entsorgung eines Smartphones hat. Auf der Produktseite von „O2 My Handy“ werden die Modellbewertungen der teilnehmenden Hersteller transparent angezeigt. Kund:innen können sich so auf einen Blick über Langlebigkeit, Wiederverwendbarkeit, Reparierbarkeit, Ressourceneffizienz und Klimaeffizienz von Mobilfunkgeräten informieren.

Eco Rating



80/100

Langlebigkeit



Klimaeffizienz



Reparierbarkeit



Ressourceneffizienz



Wiederverwendbarkeit



© 2021

Eco-Rating, Quelle: Telefónica Deutschland/ O2



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.o2online.de/service/eco-index/>

Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

Maßnahme

Unser „Eco Smart“-Siegel kennzeichnet Produkte und Dienstleistungen für Firmenkunden, die bestimmte Nachhaltigkeitskriterien erfüllen.

umgesetzt 

Die Telefónica, S. A. hat das „Eco Smart“-Siegel eingeführt, um Produkte und Dienstleistungen auszuzeichnen, die einen wesentlichen Beitrag zur Verringerung in den Bereichen „Energie“, „CO₂“, „Wasserverbrauch“ sowie zur „Förderung der Kreislaufwirtschaft“ leisten. Mithilfe des Siegels können auch deutsche Firmenkund:innen Nachhaltigkeitskriterien in ihrer Kaufentscheidung berücksichtigen. 2022 haben 57 % der Firmenkundenprodukte von Telefónica Deutschland eine entsprechende Kennzeichnung erhalten. Die Vergabe des Siegels wird von der Zertifizierungsgesellschaft AENOR geprüft.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.com/en/sustainability-innovation/environment/green-digitalisation>

Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

Maßnahme

Wir stellen ökologische und soziale Standards entlang der Lieferkette sicher.

umgesetzt 

Über unsere Supply Chain Sustainability Policy (SCSP) verpflichten wir unsere Lieferanten und Sublieferanten zur Einhaltung ökologischer und sozialer Standards – angefangen bei der Rohstoffgewinnung, über den Wasserverbrauch, die Produktion und den Transport bis hin zum Umgang mit Abfällen. Dabei ist uns der gemeinsame Schutz von Umwelt und Menschenrechten sehr wichtig. Die SCSP haben wir im Berichtsjahr umfänglich überarbeitet und um die menschenrechts- und umweltbezogenen Aspekte der Anforderungen des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes erweitert.

Darüber hinaus hat unser Digital & Data Competence Center (DDC) ein eigenes KI-basiertes Lieferantenmonitoring entwickelt. Mehr als 150 Mio. Websites und über 20 Social-Media-Plattformen in über 180 Sprachen werden dabei gescreent, um potenzielle Risiken in der Lieferkette frühzeitig zu erkennen. Nach einem Pilotversuch mit 80 unmittelbaren Lieferanten, in dem auch Umwelt- und Sozialkriterien berücksichtigt wurden, weitet Telefónica Deutschland das Monitoring sukzessive auf alle direkten Lieferanten aus. Die plausibilisierten Ergebnisse für die Lieferanten werden in das „Supplier Risk and Compliance Dashboard“ überführt und können damit auch dort eingesehen werden. Außerdem nutzen wir die Softwareplattform von The Climate Choice und erfassen klimafokussierte Daten von rund 700 Lieferanten. Auf Basis dieser Daten wollen wir Potenziale zur Senkung der CO₂-Emissionen identifizieren. Die so erschlossenen qualitativen und quantitativen Daten sollen als Grundlage einer Strategie zur Dekarbonisierung von Telefónica Deutschland im Scope 3 dienen.



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/02/mit-the-climate-choice-die-lieferkette-dekarbonisieren-o2-telefonica-analysiert-co2-emissionen-von-lieferanten.html>



Handlungsfeld 04

Inklusion

Die zunehmende Digitalisierung vieler Lebens- und Arbeitsbereiche bringt erhebliche Chancen für die Gesellschaft sowie jede Einzelne und jeden Einzelnen mit sich. Damit diese realisiert werden können, ist sicherzustellen, dass keine sozialen Gruppen von der Digitalisierung oder durch die Digitalisierung systematisch von der Teilhabe am gesellschaftlichen oder wirtschaftlichen Leben ausgeschlossen werden. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken

Maßnahme

Wir ermöglichen Menschen die Teilhabe an der digitalisierten Welt.

umgesetzt 

Damit alle Menschen die Vorteile der Digitalisierung nutzen können, setzen wir uns dafür ein, Ungleichheiten in der Gesellschaft abzubauen und digitale Teilhabe zu fördern. Unser Ziel ist es, allen Bevölkerungsgruppen – unabhängig von Alter, Herkunft, Wohnort oder Einkommen – Zugang zu den in der digitalen Welt verfügbaren Informationen und Kommunikationsmöglichkeiten zu eröffnen. Voraussetzung dafür sind Kenntnisse und Fähigkeiten für den souveränen Umgang mit Technologien, weshalb wir entsprechende Kompetenzen in verschiedenen Bevölkerungsgruppen fördern. Die Sicherheit digitaler Dienste sowie die Möglichkeit, von überall aus auf Kommunikationsdienste zugreifen zu können, sind weitere essentielle Faktoren. Im Jahr 2022 sind rund 44,3 Mio. Menschen über unser Mobilfunknetz verbunden.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/kunden-und-gesellschaft.html>

Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken

Maßnahme

Wir stärken die Kompetenzen älterer Menschen im digitalen Raum.

umgesetzt 

Seit zehn Jahren setzen wir uns gemeinsam mit der Stiftung Digitale Chancen für mehr digitale Teilhabe von Senior:innen ein. So ermöglichen wir älteren Menschen im Projekt „Digital mobil im Alter“, acht Wochen lang unter fachkundiger Begleitung Tablets auszuprobieren und Online-Erfahrungen zu sammeln.

Telefónica Deutschland, die Stiftung Digitale Chancen und die Partner Emporia und Huawei hatten zu Beginn der Corona-Krise ein digitales Versorgungspaket konzipiert, das speziell auf die Anforderungen älterer Menschen abgestimmt ist. Dieses Paket wurde auch im Berichtsjahr angeboten. 2022 bekamen 565 Senior:innen in ganz Deutschland Endgeräte samt SIM-Karten ausgeliehen.



Digital Mobil im Alter, Quelle: Telefónica Deutschland / O2



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/senioren.html>

Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken

Maßnahme

Wir bauen Barrieren in der digitalen Kommunikation ab.

umgesetzt 

Wir sind bestrebt, den Zugang zu Informationen und Vertragsinhalten so leicht und intuitiv wie möglich zu gestalten, damit alle Personen einfach mit uns in Kontakt treten können und schnell allgemeine Informationen zu Produkten und Services sowie zu den eigenen Vertragsdaten finden. Zu diesem Zweck bieten wir auch Videotelefonie sowie die digitale Assistenz Aura an. Mit unserem digitalen Serviceangebot auf o2online.de ermöglichen wir auch Anfänger:innen im digitalen Umfeld intuitiven Zugang zu Vertragsangelegenheiten und anderen Informationen. Unser Leitfaden für Einsteiger:innen erklärt digitale Alltagsbegleiter und technologische Entwicklungen allen, die sich bislang nicht oder kaum damit beschäftigt haben.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.o2online.de/service/digitales-leben-fuer-einsteiger/>

Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken

Maßnahme

Wir verbessern unser Angebot für gehörlose Kundinnen und Kunden.

umgesetzt 

Um unser Angebot für gehörlose Menschen zu verbessern, haben wir 2021 eine eigene O₂ Servicenummer eingerichtet. Kund:innen können sich über die Telefonnummer des Gebärdensprach-Dolmetschdienst „Tess Relay-Dienste“ an uns wenden und erhalten schnelle Hilfe zu Mobilfunk-, Internet- und Festnetz-Themen. Damit stellen wir sicher, dass Anrufe von gehörlosen Menschen priorisiert werden und speziell geschulte Agent:innen erreichen. Menschen mit Hörbehinderung erhalten von uns eine Nachrichtenpauschale, damit sie ohne Limit SMS versenden können. Über unseren SMS-Notfallservice können gehörlose Kund:innen zudem eine SMS mit dem Prefix 329 und der Faxnummer ihres Notfallkontaktes an uns senden. Ein spezialisierter Dienstleister schickt die Nachricht dann per Fax weiter. Sehbeeinträchtigte Nutzer:innen können sich bestimmte Inhalte unserer Website vorlesen lassen.



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/03/zielgerichteter-kundenservice-o2-bietet-spezielle-hotline-fuer-gehoerlose-menschen.html>

Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken

Maßnahme

Wir bieten Lösungen und Tarife für Seniorinnen und Senioren an.

umgesetzt 

Telefónica Deutschland bietet zudem Endgeräte an, die durch komfortable Vorinstallation wichtiger Anwendungen Senior:innen und Menschen mit Beeinträchtigungen das Leben leichter machen, wie z. B. das Android-Smartphone emporiaSMART.3 und das Klapphandy emporiaTOUCHsmart. Die Modelle verbindet eine einfache Bedienbarkeit, ein übersichtliches Display, die Kompatibilität mit Hörgeräten und eine Notruffunktion. Auch bei der Tarifgestaltung wollen wir die Möglichkeiten für Senior:innen erweitern, die Digitalisierung einfach und unbeschwert zu nutzen. Kund:innen ab 60 Jahren erhalten dauerhaft Rabatt auf die monatliche Grundgebühr der aktuellen O₂ Free Mobilfunktarife. Dieser Preisvorteilerleichtert es der Zielgruppe, sich anstelle eines Basistarifs gleich von Anfang an für mehr Datenvolumen zu entscheiden. Mit ihrer Bewegtbildreihe „Video4You“ inspiriert Telefónica Deutschland Senior:innen und andere Kundengruppen zur Nutzung digitaler Medien und erklärt z. B., wie man O₂ TV einrichtet oder seine SIM-Karte aktiviert.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/senioren.html>

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Maßnahme

Wir ermöglichen den digitalen Zugang für alle Bevölkerungsgruppen.

umgesetzt 

Unser Ziel ist es, allen Bevölkerungsgruppen – unabhängig von Alter, Herkunft, Wohnort oder Einkommen – Zugang zu den in der digitalen Welt verfügbaren Informationen und Kommunikationsmöglichkeiten zu eröffnen. Mit einem Netz, das Stadtbewohner:innen genauso gut anbindet wie Menschen im ländlichen Raum, wollen wir der digitalen Spaltung in der Gesellschaft entgegenwirken. Zudem bauen wir in verschiedenen Projekten und mit unterschiedlichen Produkten und Dienstleistungen Zugangshürden ab. 2022 konnte Telefónica Deutschland die 5G-Netzabdeckung erheblich ausbauen.

Seit Juni 2022 versorgen wir 50 % der Bevölkerung mit 5G. Damit haben wir unser 5G-Ausbauziel ein halbes Jahr früher als geplant erreicht und konnten die Versorgung bis Ende 2022 sogar auf mehr als 80 % ausweiten. Bis Ende 2025 wollen wir ganz Deutschland mit 5G versorgen. Parallel zum Ausbau von 5G verbessern wir unser 4G/LTE-Netz konsequent weiter. In Regionen, in denen die Kapazität nicht ausreicht, ersetzen wir alte Standorte durch neue Plattformstandorte mit viel höherer Kapazität. 2022 erweiterten wir auf diese Weise rund 7.000 Standorte für ein schnelleres Internet, vor allem auch in ländlichen Regionen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/netze/mobilfunknetz/netzabdeckung.html>

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Maßnahme

Wir erleichtern mobile Kommunikation für zugewanderte Menschen.

umgesetzt 

Unsere Marke AY YILDIZ bietet türkischstämmigen Mitbürger:innen in Deutschland seit 15 Jahren Produkte für die mobile Telefonie und Internetnutzung in Deutschland und der Türkei. Ebenso lange ist Ortel Mobile, unser Prepaid-Anbieter für Menschen mit Migrationshintergrund, am Markt.

Mit beiden Ethnomarken ermöglichen wir zugewanderten Menschen den einfachen Zugang zur mobilen Kommunikation in Deutschland. Für die Kund:innen unserer Ethnomarken erweitern wir kontinuierlich die digitalen Zugangskanäle und stellen vereinfachte und jederzeit verfügbare digitale Zahlungsmethoden zur Verfügung. Kund:innen von Ortel Mobile und AY YILDIZ können seit 2021 ihre Prepaid-Karten auch per Sofortüberweisung, Kreditkarte und PayPal aufladen. Außerdem wurden Aufladungen für die Kund:innen der Marke Ortel Mobile in das Portfolio von Alipay integriert.

Unser Ziel, die Prepaid-Aufladungen über diese Lösungen im Berichtsjahr um mindestens 50 % zu steigern, haben wir erreicht. Über unsere Tarife und Vertragsbedingungen informieren wir mit mehrsprachigen Dokumenten und über unsere Service-Hotline auf Türkisch.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.ayyildiz.de/>

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Maßnahme

Wir nutzen das Telefónica BASECAMP als zentrale Plattform für den gesellschaftlichen Dialog.

umgesetzt 

Telefónica Deutschland engagiert sich aktiv in der Debatte um eine menschliche und wertorientierte Digitalisierung und die Zukunft des digitalen Lebens. Als zentralen Ort der Debatte nutzen wir unser BASECAMP in Berlin. Dort werden in etablierten Veranstaltungsreihen wie auch neuen, unkonventionellen Talk-Formaten Trends sowie Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung mit Medien, Nichtregierungsorganisationen, Unternehmer:innen, Start-ups, Verbraucher:innen, Politiker:innen, Wissenschaftler:innen und mit interessierten Bürger:innen diskutiert. Auch im Jahr 2022 fanden zahlreiche Veranstaltungen im BASECAMP statt.

Im Berichtsjahr feierte Telefónica Deutschland das zehnjährige Bestehen ihres Berliner Debattenortes BASECAMP. Im Oktober drehte sich dort eine Woche lang alles um aktuelle Digitalisierungsthemen. Diskussionen u. a. zur Zukunft der Arbeit, zu Cybersicherheit, zur Wechselwirkung von Digitalisierung und Nachhaltigkeit sowie zur Bedeutung künstlicher Intelligenz standen auf dem Programm der Themenwoche.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.basecamp.digital/themenwoche-2022/>

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Maßnahme

Wir machen Schulen für die Digitalisierung fit.

umgesetzt 

Mit Hilfe unserer Produkte und Services wollen wir einen Beitrag für den Digitalisierungsschub im Bildungsbereich leisten. So ermöglicht O₂ Business mit einem ebenso einfachen wie effizienten Digitalpaket für Schulen inklusive umfangreichen Informations- und Beratungsleistungen einen schnellen Zugang ins Zeitalter des digitalen Lernens. Abhängig davon, ob an der jeweiligen Schule WLAN und/oder mobile Endgeräte bereits vorhanden sind, umfassen die Pakete Hardware von Apple, einen Mobilfunktarif mit unbegrenzter Datennutzung, Lern-Apps sowie IT-Support. Mit technischen Voreinstellungen ist sichergestellt, dass die Internetnutzung nur für die Lern-Apps und damit ausschließlich für schulische Zwecke ermöglicht wird.

Im Jahr 2022 wurde außerdem der Grundstein für die Kooperation mit Cornelsen, einem der führenden Anbieter von Bildungsmedien im deutschsprachigen Raum, gelegt, um das Angebot contentseitig weiterzuentwickeln. Kinder und Jugendliche aus sozial schwachen Familien stehen im Fokus des Sozialprojekts „HAYDEE!“, das Telefónica Deutschland gemeinsam mit der Ethnomarke AY YILDIZ mit Sachspenden unterstützt. Die Initiative ermöglicht Schüler:innen mit Migrationshintergrund u. a. kostenlosen Zugang zu Nachhilfe.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.o2business.de/loesungen/usecases/digitalpaket-fuer-schulen>

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Maßnahme

Wir bieten digitale Pakete für Seniorinnen und Senioren an.

umgesetzt 

In der Corona-Pandemie hat sich gezeigt, wie wichtig der Zugang zu digitalen Medien besonders für ältere Generationen ist. Aus diesem Grund hat Telefónica Deutschland, die Stiftung Digitale Chancen und die Partner Emporia und Huawei zu Beginn der Corona-Krise ein digitales Versorgungspaket konzipiert, das speziell auf die Anforderungen älterer Menschen abgestimmt ist. Dieses Paket wurde auch im Berichtsjahr angeboten. Besonders geschulte O2 Helferinnen beantworten telefonisch Fragen von Senior:innen und beraten sie bei allen Themen rund um Handys und Tablets. Die Partner stellen Einrichtungen und Organisationen für Senior:innen Smartphones und Tablets auf Leihbasis zur Verfügung, auf denen hilfreiche Apps vorinstalliert sind.

Damit helfen wir Senior:innen nicht nur dabei, mit Freund:innen und Familie in Kontakt zu bleiben. Wir erleichtern ihnen auch den Zugang zu wichtigen Informationen und Dienstleistungsangeboten. 2022 bekamen 565 Senior:innen in ganz Deutschland Endgeräte samt SIM-Karten ausgeliehen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/senioren.html>

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Maßnahme

Wir erleichterten ukrainischen Geflüchteten mit kostenfreier Technik und Sonderkonditionen die Kommunikation.

umgesetzt 

Wie wertvoll der uneingeschränkte Zugang zu Informationen und zu Telekommunikation ist, erleben insbesondere Menschen, die von Krieg oder staatlicher Unterdrückung betroffen sind. Um Geflüchteten aus der Ukraine unkompliziert zu helfen, stellte Telefónica Deutschland mehr als 100.000 SIM-Karten sowie 2.000 WLAN-Router kostenfrei zur Verfügung. Die damit verbundenen Sonderkonditionen waren jeweils sechs Monate ab dem Tag gültig, an dem die SIM-Karte von den Nutzer:innen aktiviert wurde. Bis zum 30. Juni 2022 konnten Kund:innen zudem kostenfrei in der Ukraine anrufen oder SMS dorthin verschicken. Seit dem 1. Juli 2022 können ukrainische Geflüchtete einen günstigen Prepaid-Tarif über Ortel nutzen, der neben einer Flatrate für Telefonie in alle deutschen Netze monatlich 300 Freiminuten für die Telefonie in die Ukraine umfasst.



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/06/ukraine-hilfe-o2-telefonica-unterstuetzt-gefluechtete-mit-prepaid-tarif.html>



Handlungsfeld 05

Mitarbeitenden-Einbindung

Die Digitalisierung verändert die Art, wie wir arbeiten. Es ist das gemeinsame Interesse von Arbeitgebern und Beschäftigten, die Belange der Mitarbeitenden im digitalen Wandel zu berücksichtigen. Dies betrifft nicht nur die Qualifikation in der konkreten beruflichen Tätigkeit, sondern darüber hinaus auch die Förderung der Mitarbeitenden in ihrer persönlichen Entwicklung. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

Ziel: Mitarbeitende in der digitalen Transformation an der Gestaltung und Entscheidungsfindung beteiligen

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Ziel: Mitarbeitende in der digitalen Transformation an der Gestaltung und Entscheidungsfindung beteiligen

Maßnahme

Wir treiben die digitale Arbeitswelt voran.

umgesetzt 

Bei Telefónica Deutschland wollen wir ein wertschätzendes Arbeitsumfeld schaffen, in dem alle Mitarbeiter:innen die Chancen der Digitalisierung für sich nutzen können und gleichberechtigt Zugang zu Karrieremöglichkeiten erhalten, mit Raum für individuelle Lebensmodelle. Indem wir stärker als je zuvor auf hybride Zusammenarbeit, Flexibilität und Produktivität setzen, treiben wir die digitale Transformation in unserem Unternehmen voran – mit den Bedürfnissen der Einzelnen und unserem Beitrag für die Gesellschaft im Blick. Unsere „5 Bold Moves“, die wir 2020 beschlossen haben, bilden unsere Leitlinien für den Weg in die digitale Arbeitswelt.

Die Schlüsselinitiativen umfassen:

- Working Anywhere – arbeiten, wo es am produktivsten ist,
- Working Anytime – größtmögliche Zeitflexibilität
- Outcome-based Leadership – konsequenter Fokus auf Ergebnisse,
- Digital by Default – virtuelle Meetings als neuer Standard
- 70 % Less Travel – signifikant weniger interne Dienstreisen.

Mit der verstärkter digitalen Arbeitsweise, die mit diesen Initiativen einhergeht, verbessern wir die Vereinbarkeit unterschiedlicher Lebensmodelle mit beruflichen Erfordernissen, fördern die Inklusion und möchten dadurch auch neue Möglichkeiten für Frauen in Führungspositionen schaffen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/mitarbeitende.html>

Ziel: Mitarbeitende in der digitalen Transformation an der Gestaltung und Entscheidungsfindung beteiligen

Maßnahme

Wir bieten Formate für den Austausch zwischen Vorstand und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an.

umgesetzt 

Um den offenen Austausch im Unternehmen zu fördern, bestehen verschiedene Formate der Kommunikation zwischen Vorstand und Mitarbeiter:innen. Dazu zählen bspw. regelmäßige digitale Austauschmeetings mit den Führungskräften sowie ein digitales Format, in dem Mitarbeiter:innen die Möglichkeit haben, im direkten Austausch mit dem Chief Human Resources Officer (CHRO) Informationen zu für sie relevanten Neuerungen zu erhalten, Fragen zu stellen und Feedback zu geben. Im Jahr 2022 war es erstmals seit Ausbruch der Pandemie wieder möglich, dass der Vorstand nacheinander alle sieben Standorte besuchte. Die Mitglieder tauschten sich im Rahmen eines „Check-ins mit der Zukunft“ mit den Mitarbeiter:innen aus, beantworteten Fragen und zeigten wesentliche strategische Initiativen für den weiteren Weg des Unternehmens auf. Dabei verliehen sie an jedem Standort den „Warp Award“, einen Mitarbeiterpreis für zukunftsweisende Ideen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/mitarbeitende.html>

Ziel: Mitarbeitende in der digitalen Transformation an der Gestaltung und Entscheidungsfindung beteiligen

Maßnahme

In unseren Volunteering-Programmen unterstützen wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei, digitale Projekte umzusetzen, die ihnen am Herzen liegen.

umgesetzt 

Gesellschaftliches Engagement gehört für Telefónica Deutschland untrennbar zu verantwortungsvollem Handeln und ist fest in der Kultur des Unternehmens verankert. Dabei geht es auch um die Vermittlung digitaler Kompetenzen. 2022 veranstaltete die Stiftung Digitale Chancen erneut virtuelle Spielerunden für Senior:innen an Ostern und in der Weihnachtszeit. Bei der Vorbereitung und Umsetzung halfen Mitarbeiter:innen im Rahmen unseres Corporate-Volunteering-Programms mit. Im September 2022 gingen Mitarbeiter:innen von Telefónica Deutschland und der Stiftung Digitale Chancen mit einer Gruppe Senior:innen in München auf eine Digitale Schnitzeljagd mit der Actionbound-App.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://voluntarios.telefonica.com/de/news/volunteering-2022>

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Maßnahme

Wir sichern die Arbeitsfähigkeit für die Zukunft und treiben die digitale Arbeitswelt voran.

umgesetzt 

Wir wollen unseren Mitarbeiter:innen über Generationen, Karrierelevel, Arbeitsrealitäten und Lebensphasen hinweg hochwertige Aus- und Weiterbildungsangebote unterbreiten. Damit verfolgen wir das Ziel, uns gemeinsam auf die digitale Transformation einzustellen und die Chancen der Digitalisierung für alle nutzbar zu machen. Unser Fokus dabei liegt auf dem Auf- und Ausbau digitaler und datenzentrierter Kompetenzen sowie der Verankerung von interner Mobilität und Agilität im Unternehmen. Mehr zu unseren konkreten Maßnahmen erfahren Sie auf den folgenden Seiten.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/mitarbeitende.html>

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Maßnahme

Wir vermitteln digitales Know-how und fördern eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung.

umgesetzt 

Telefónica Deutschland möchte allen Mitarbeiter:innen die Möglichkeit bieten, persönlich und beruflich zu wachsen. Eine der Initiativen, die Mitte 2021 in diesem Sinne gestartet worden ist, ist das Lernprogramm „Digital Basics Learning Journey“: Dort werden Basiswissen und Grundbegriffe der wichtigsten Technologien und Trends der digitalen Transformation vermittelt, um die „Digital Fluency“, also das „digitale Grundverständnis“ der Belegschaft, zu erhöhen.

2022 haben wir das Lernprogramm „Agile Learning Journey“ gestartet mit dem Ziel, allen Mitarbeiter:innen und Führungskräften ein einheitliches Lernangebot zu agilen Arbeitsweisen anzubieten. Lernformate auf drei unterschiedlichen Pfaden gehören zu dem Programm: Selbstlernformate, Vertiefungsformate und Expertenformate. Zu letzterem Pfad gehören zertifizierte Weiterentwicklungen, etwa zum Scrum Master oder Product Owner. Diese sollen uns dabei helfen, kundenorientierte Ergebnisse zu erzielen, sich besser auf die sich ändernden Marktanforderungen einzustellen und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu etablieren. Seit der Einführung im Jahr 2021 haben mehr als 3.500 Mitarbeiter:innen an dem Programm teilgenommen und grundlegendes Wissen über Themen wie Daten, Cloud Computing oder Cyber Security und Datenschutz erlangt. Zudem wurde das Angebot 2022 erweitert: Mitarbeiter:innen haben nun die Gelegenheit, ihr Grundlagenwissen zu Daten und künstlicher Intelligenz mithilfe der Lernplattform des langjährigen Partners StackFuel auszubauen. Um einem der zentralen Ansprüche des Programms – der Inklusion aller Mitarbeiter:innen – gerecht zu werden, wurden im Berichtsjahr E-Trainings für die Zielgruppen der Sales- und Call-Center-Agent:innen entwickelt, die sich im Hinblick auf Format, Dauer und Inhalt besser in deren Arbeitsrealität integrieren lassen. Schließlich wurden zwei neue Live-Termine für alle Mitarbeiter:innen von Telefónica Deutschland angeboten, in denen für das Unternehmen bedeutende Makrotrends „Metaverse“ und „AI & Automation“ detailliert beleuchtet wurden. Insgesamt konnten wir mit diesem und weiteren zentralen „Upskilling“-Lernangeboten (ohne LinkedIn Learning) mehr als 1.500 Mitarbeiter:innen erreichen.



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/01/digital-basics-digitalkompetenzen-fuer-alle-schaffen-chancengleichheit.html>

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Maßnahme

Wir investieren in eine kontinuierliche Weiterentwicklung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, damit wir alle gemeinsam die digitale Transformation gestalten können.

umgesetzt 

Die digitale Arbeitswelt stellt mit veränderten Arbeitsweisen und hybriden Arbeitsmodellen nicht nur Mitarbeiter:innen vor neue Herausforderungen, sondern auch Führungskräfte. Damit alle gemeinsam die Transformation aktiv gestalten können, investiert Telefónica Deutschland gezielt in eine kontinuierliche, gesteuerte Weiterentwicklung von Mitarbeiter:innen und Führungskräften, z. B. im Hinblick auf Eigenverantwortung, Ergebnisorientierung und Teamentwicklung.

Auf diese Weise wollen wir die Beschäftigungsfähigkeit der Einzelnen sicherstellen, in die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens investieren und einen Beitrag für die Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Volkswirtschaft leisten. Unterschiedliche Arbeitsrealitäten, etwa in den Zentralfunktionen, im Kundenservice oder in den Shops, erfordern ein durchdachtes Design von Lern- und Weiterbildungsoptionen, um die Angebote allen Mitarbeiter:innen gleichermaßen zugänglich zu machen. Die in den beiden vorhergehenden Pandemie Jahren erprobten digitalen Formate wie interaktive virtuelle Live-Sessions wurden auch 2022 genutzt. Es war zudem wieder möglich, Entwicklungsmeetings für die Führungskräfte oder Treffen für Teambuilding und Teamentwicklung als persönliches Zusammenkommen zu organisieren.



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2022/01/interview-in-der-frankfurter-rundschau-personalvorstaedin-nicole-gerhardt-ueber-die-digitale-grundausbildung.html>

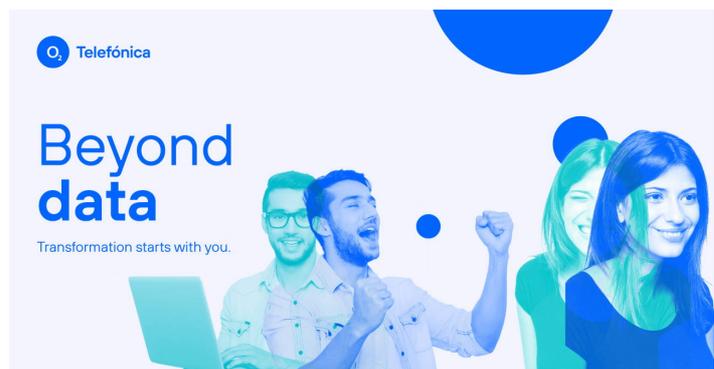
Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Maßnahme

Wir nutzen KI-basierte Plattformen für eine gezielte Mitarbeiterentwicklung.

umgesetzt 

Telefónica Deutschland setzt im Rahmen der Initiative BEYOND eine auf künstlicher Intelligenz basierende Plattform ein, die Mitarbeiter:innen auf Basis ihres Kompetenzprofils passende Entwicklungsmöglichkeiten im Unternehmen aufzeigt. Diese können z. B. offene Stellen, Jobrotationen oder Projekteinsätze umfassen. Damit ermutigen wir unsere Mitarbeiter:innen, sich immer wieder auf Perspektivenwechsel einzulassen und durch dauerhafte Rollenveränderungen an neuen Aufgaben zu wachsen. Im Berichtsjahr konnten insgesamt mehr als 43 % der Stellen intern besetzt werden und es gab über 50 Jobrotationen. BEYOND fördert damit die Bereitschaft zur internen Mobilität. Die Initiative integriert darüber hinaus längerfristige „Learning Journeys“ zu ausgewählten, strategisch relevanten Zukunftskompetenzen. 2022 wurde die Learning Journey „Data Analytics & Science“ mit zusätzlichen Trainingsangeboten ausgestattet.



BEYOND Data, Quelle: Telefónica Deutschland/ Oz



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/karriere/young-professionals.html>

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Maßnahme

Wir entwickeln unsere Führungskräfte individuell weiter.

umgesetzt 

Mit den Leadership Journeys investieren wir gezielt in unsere Führungskräfte, um sie in ihrer Rolle als Treiber:in für Veränderung, Leistungsfähigkeit und Engagement zu stärken und auch ihnen kontinuierliche Weiterentwicklung zu ermöglichen. Zu den weiteren unterstützenden Maßnahmen für Führungskräfte zählten auch im Jahr 2022 individuelle Coachings und Team-Workshops mit Begleitung durch professionelle Trainer:innen.

2022 haben wir zudem gemeinsam mit einer externen Institution Entwicklungs-Audits für das gesamte „Extended Leadership Team“, d. h. die 200 obersten Führungskräfte, durchgeführt. Ziel der Entwicklungs-Audits war es, objektives Feedback, auch mit Blick auf den Markt, zur Verfügung zu stellen und individualisierte Entwicklungspläne zu erarbeiten.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/karriere/young-professionals.html>

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Maßnahme

Wir fördern Nachwuchstalente.

umgesetzt 

Das im Vorjahr gestartete „Telefónica Digital Transformation Program“ mit jungen berufserfahrenen Talenten wurde 2022 fortgesetzt. Ausgerichtet ist das Programm auf Kompetenzen im Bereich „Data“, „Technology“ oder „Commercial“. Diese Qualifikationsprofile sind für unser Unternehmen strategisch und bereichsübergreifend von großer Bedeutung. Zu den Stationen der Young Professionals zählen Projekteinsätze und Jobrotationen in unterschiedlichen Geschäftsbereichen sowie beim unternehmenseigenen Start-up- und Innovationslabor Wayra. Als Mentor:in steht ihnen eine Person auf Vorstands- bzw. Direktorenebene zur Seite.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/karriere/young-professionals.html>

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Maßnahme

Wir machen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vielfältige Angebote für Bewegung, gesunde Ernährung und zum Aufbau von Resilienz.

umgesetzt 

Mit digitalen Programmen unterbreitete Telefónica Deutschland ihren Mitarbeiter:innen vielfältige Angebote, damit sie sich bewegen, gesund ernähren, Stress und Überbelastung abbauen und ihre Resilienz stärken konnten. Der besondere Fokus lag auch 2022 auf der Gesunderhaltung im Homeoffice. Die Online-Angebote in Form von Impulsvorträgen, „Deep Dive Workshops“, Betroffeneninterviews und Fitness-Specials wurden größtenteils aufgezeichnet, sodass die Inhalte unabhängig von Ort und Zeit für alle Mitarbeiter:innen über eine Online-Mediathek abrufbar sind.

Im Berichtsjahr setzten wir im Rahmen eines Pilotprojekts das erste Mal eine neue Gesundheits-App ein. Diese App bildet eine digitale Basis für bedarfsorientierte und gezielte Angebote der präventiven Gesundheitsförderung und ermöglicht den Mitarbeiter:innen einen einfachen Einstieg in unser FEEL-GOOD-Programm.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/mitarbeitende.html>

Schlusswort

Ein Ziel unserer Berichterstattung zu „Digitaler Unternehmensverantwortung“ ist es, Aufmerksamkeit auf das Thema zu lenken, um weitere Unternehmen zum Mitmachen zu bewegen. Unternehmen spielen eine bedeutende Rolle in der digitalen Welt und nehmen Einfluss auf das Leben der Menschen, die sich in dieser Welt bewegen. Der Schutz der digitalen Rechte kann nicht allein den Regulierungsbehörden überlassen werden. Unternehmen müssen Verantwortung für die Auswirkungen ihres Handelns auf die Gesellschaft übernehmen. CDR stellt sicher, dass Unternehmen ihre digitale Macht verantwortungsbewusst einsetzen und

dabei das Gemeinwohl, die Menschenrechte und ethische Grundsätze respektieren.

CDR hilft dabei, eine nachhaltige und verantwortungsvolle digitale Transformation zu fördern, bei der der Mensch im Mittelpunkt steht und die positiven Auswirkungen der digitalen Technologien zum Tragen kommen, während potenzielle Risiken minimiert werden.

Lassen Sie uns gemeinsam noch besser darin werden, unserer digitalen Unternehmensverantwortung gerecht zu werden.

Impressum

Telefónica Deutschland Holding AG

www.telefonica.de

Dieser Bericht beinhaltet die Informationen der Telefónica Deutschland Gruppe wie auch die der Telefónica Deutschland Holding AG. Mit dem vorliegenden CDR-Maßnahmenbericht wird das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2022 erfasst. Der Bericht enthält darüber hinaus Informationen zu relevanten jahresübergreifenden Nachhaltigkeitsaktivitäten, die außerhalb dieses Zeitraums liegen. Alle Zahlen wurden, sofern nicht anders gekennzeichnet, zum 31. Dezember 2022 erhoben. Die angegebenen quantitativen Kennzahlen beziehen sich grundsätzlich auf die Telefónica Deutschland Gruppe im Geschäftsjahr 2022. Dabei werden alle Gesellschaften berücksichtigt, die zu 100 % der Telefónica Germany GmbH & Co. OHG zugehörig sind. Davon abweichende Kennzahlen sind entsprechend gekennzeichnet.

Sitz der Gesellschaft	München
Postanschrift	Georg-Brauchle-Ring 50 80992 München
Handelsregister	HRB 201055
Umsatzsteuer-ID	DE 811 889 638
Kontakt	+49 89 2442 0 cr-de@telefonica.com
V.i.S.d.P	Claudia von Bothmer, Director Corporate Responsibility & Sustainability

Kontakt zur CDR-Initiative

Geschäftsstelle der CDR-Initiative

Crellestr. 37
10827 Berlin

 [030 / 2359116-60](tel:030235911660)
 www.cdr-initiative.de

 kontakt@cdr-initiative.de
 [030 / 2359116-69](tel:030235911669)

Die CDR-Initiative des BMUV fördert Unternehmensverantwortung im digitalen Wandel. Die Initiative wurde 2018 als Lern- und Austauschplattform gemeinsam mit Unternehmen gestartet. Ziel der Initiative ist es, digitale Verantwortung zu einer Selbstverständlichkeit für Unternehmen aller Branchen werden zu lassen.

Für die Inhalte dieses Berichts ist ausschließlich das berichtende Unternehmen verantwortlich.

