

# CDR-Kodex Maßnahmenbericht

## Telefónica Deutschland Holding AG



Telefónica

## CDR-Kodex und Berichte 2022

**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 2022 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 ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensverantwortung und damit maßgebend für das unternehmerische Denken und Handeln von Telefónica Deutschland. Wir verbinden rund 46 Mio. Menschen in ganz Deutschland. Daraus leiten wir die besondere Verantwortung für uns ab, für einen fairen und respektvollen Umgang in der digitalen Welt einzutreten. Wir wollen die nachhaltige und integrative Digitalisierung unserer Gesellschaft und Wirtschaft vorantreiben. Dabei 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.

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.

Mit diesem Bericht wollen wir Transparenz schaffen und Aufmerksamkeit auf das Thema „Digitale Verantwortung“ lenken, um weitere Stakeholder:innen zum Mitmachen zu bewegen. Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen ausgewählte Maßnahmen vor, die beispielhaft für unsere CDR-Aktivitäten stehen.

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



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.

## Corporate Digital Responsibility bei Telefónica Deutschland

Wir befinden uns mitten in einer Zeitenwende. Weltweit sorgt die Digitalisierung für fundamentale Veränderungen in Wirtschaft und Gesellschaft. Bemerkenswert ist das Tempo der digitalen Transformation, von der kein Aspekt unseres Lebens unberührt bleibt.

Damit die Digitalisierung in Zeiten der schnellen technologischen Veränderungen allen Menschen zugutekommt, fordert Telefónica Deutschland einen

„**Neuen Digitalen Pakt**“, der den Menschen zum Mittelpunkt der Digitalisierung macht. Die Infografik (siehe vorherige Seite) zeigt die fünf unternehmerischen Handlungsfelder für ein digitales und selbstbestimmtes Leben der Menschen.

*„Wir nähern uns dem Thema aus dem Gedanken heraus, dass Technologie dem Menschen dienen muss und nicht umgekehrt. Der Mensch ist oberste ethische Instanz.“*  
Valentina Daiber, Chief Officer Legal & Corporate Affairs



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

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



# 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“ vermitteln wir unseren Mitarbeiter:innen die wichtigsten Grundkompetenzen der Digitalisierung, wozu auch die Beschäftigung mit ethischen Risiken gehört. Darüber hinaus sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter:innen durch Vorträge, Newsletter und Intranetartikel für das Thema „Bias in der Datenanalyse und Modellentwicklung“, um Datenverzerrungen auf ein unvermeidbares Minimum zu reduzieren. In Schulungen zur Weiterbildung beispielsweise zum Data Scientist oder Data Analyst befassen sich die teilnehmenden Mitarbeiter:innen ebenfalls mit ethischen Fragen der Datennutzung und den Risiken eines möglichen Bias.



#### 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 

Unsere Entwickler:innen sind dafür ausgebildet, mit einem durchdachten und gut geplanten Modellierungs- und Analysedesign sowie einer entsprechenden Qualitätssicherung Verzerrungen zu vermeiden. So stellen wir sicher, dass alle Kundengruppen in Modellen repräsentiert sind und keine Kundengruppe benachteiligt wird. Allen Mitarbeiter:innen, die Datenanalysen betreiben, wird ermöglicht, angebotene Schulungen zum Thema Data Awareness oder Data Science im Rahmen von Learning Journeys zu durchlaufen.



#### Weitere Informationen zur Maßnahme

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

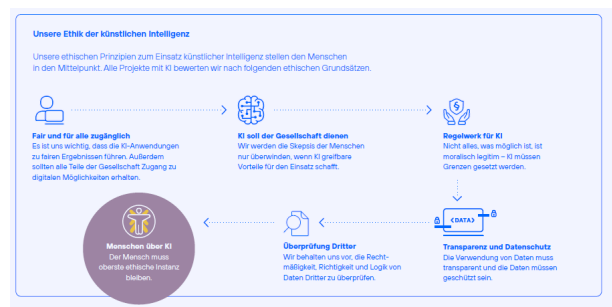
# Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

## Maßnahme

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

umgesetzt 

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/news/corporate/2019/04/corporate-digital-responsibility-ethische-prinzipien-zur-kuenstlichen-intelligenz-im-arbeitsalltag.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 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 ausschließlich 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. Sie werden nach spätestens 90 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. Auch bevor wir die Verarbeitung von Daten für Marketing, Analyse oder Modellierungszwecke unter Berücksichtigung der erforderlichen Einwilligungen datenschutzrechtlich freigeben, prüfen wir, ob die Anwendung spezielle Personengruppen diskriminiert oder benachteiligt werden. Darüber hinaus verpflichtend ist für alle Mitarbeiter:innen alle drei Jahre die Teilnahme an Schulungen, unter anderem zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG), um Diskriminierung bei allen Geschäftstätigkeiten entgegenzuwirken.



 **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. Informationen über politische Meinungen oder sexuelle Neigungen gehören nicht zum Vertragsverhältnis. 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. Wir verwenden keinerlei Daten oder Analysen, die im konkreten Kontext der Geschäftsbeziehung den Erwartungen typischer Kund:innen widersprechen würden.



 **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.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

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

## Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

### Maßnahme

*Wir erläutern das Prinzip des Profilings, auch außerhalb der gesetzlich vorgeschrieben Fälle, auf Nachfrage unseren Kundinnen und Kunden mit Beispielen und / oder weiteren Hilfsmitteln, die ein höchstes Maß an Verständlichkeit anstreben.*

in Planung 

---

Wir wollen keine verhaltensbasierten Profile unserer Kund:innen erstellen. Die nachvollziehbare Information über Entscheidungsprozesse, die auf persönlichen Daten basieren, ist uns wichtig: Erhält eine Person keinen Vertrag, informieren wir die Person auf Nachfrage transparent über die Gründe der Ablehnung.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/unternehmen/datenschutz/diese-daten-nutzt-telefonica.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. Auf der Datenschutzwebsite von Telefónica Deutschland sowie den jeweils eigenen Datenschutzwebsites unserer Marken erklären wir detailliert, welche Arten von Daten Telefónica Deutschland nutzt, wie wir die Daten unserer Kund:innen schützen und was sie selbst für ihren eigenen Schutz tun können. Zudem haben Verbraucher:innen hier 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.

### Diese Daten nutzt Telefónica Deutschland

Um Telekommunikationsdienste erbringen und abrechnen zu können, benötigt Telefónica Deutschland Bestands- und Verkehrsdaten. Aus diesen Daten gewinnt Telefónica zudem anonymisierte Daten für Analyse Zwecke.

#### BESTANDSDATEN

**Was sind das für Daten?**

**Wofür nutzen wir die Daten?**

Zu Bestandsdaten gehören zum Beispiel Vor- und Nachname, Anschrift, Geburtsdatum, Telefonnummer, E-Mail-Adressen, Bankverbindung sowie Informationen zu Produkten, die der Kunde bei Telefónica bestellt hat.

Telefónica erhebt diese Daten, um mit dem Kunden ein Vertragsverhältnis über Telekommunikationsdienste schließen, ändern oder beenden zu können.

#### VERKEHRSDATEN

**Was sind das für Daten?**

**Wofür nutzen wir die Daten?**

Verkehrsdaten entstehen, wenn Handys beim Surfen oder Telefonieren mit den Mobilfunkzellen kommunizieren.

Telefónica benötigt Verkehrsdaten unter anderem für Abrechnungszwecke und um Störungen zu beseitigen. Telefónica orientiert sich beim Speichern dieser Daten am Leitfaden des BfDI\*. Er sieht eine Speicherung von 7 bis 90 Tagen vor.

#### ANONYMISIERTE DATEN

Für Analysezwecke anonymisiert Telefónica die Daten und berechnet daraus anonymisierte Bewegungsströme. Daraus ergeben sich wichtige Erkenntnisse, die für Wirtschaft und Gesellschaft relevant sind. Telefónica hat hierfür ein dreistufiges, TÜV-geprüftes Anonymisierungsverfahren entwickelt, das keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen zulässt.

\* BfDI = Bundesbeauftragter für den Datenschutz und die Informationsfreiheit

Quelle: Telefónica Deutschland, Stand Juni 2018

Diese Daten nutzt Telefónica Deutschland/ Quelle: Telefónica Deutschland/ O2



 **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 

---

Wir räumen dem Schutz und der Sicherheit der Daten unserer Kund:innen oberste Priorität ein und stellen sicher, dass sie die Hoheit über ihre Daten behalten. Datenschutz und IT-Sicherheit gewährleisten wir auf Grundlage der relevanten Gesetze und Verordnungen sowie über interne Vorgaben, die teilweise über die rechtlichen Anforderungen hinausgehen. 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.

Wir haben intern ein Datenschutzforum etabliert, um Datenschutz und Informationssicherheit immer weiter zu optimieren. 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.



 **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, auch über die gesetzlichen Vorgaben hinaus.



 **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 

---

Im Rahmen der von uns angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen erheben wir persönliche Daten mit konkretem Bezug zum Vertragsverhältnis sowie Verkehrsdaten, die wir beispielsweise für die Abrechnung benötigen. Diese werden nicht anonymisiert verarbeitet. Für Analysezwecke jedoch anonymisieren wir Daten und berechnen daraus anonymisierte Bewegungsströme. Aus den Daten 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 entwickelt: die Telefónica Data Anonymization Platform (DAP). Sie erfüllt höchste Standards und das Verfahren stellt sicher, 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.*

in Planung 

---

Personenbezogene Daten werden in unserem Unternehmen teilweise pseudonymisiert verarbeitet. Grundsätzlich haben nur Mitarbeiter:innen Zugang zu diesen Daten, die eine Berechtigung dafür haben. 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

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

umgesetzt 

Klare Regeln und Prozesse tragen dazu bei, Datenschutzerfordernissen 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 unseren Datenschutz-Leitlinien. Damit stellen wir unsere Prinzipien im Umgang mit Daten, in der Kommunikation mit unseren Kund:innen und der Öffentlichkeit transparent dar. Für die gesamte Organisation gelten die internen Vorgaben zur Sicherheit (Security Global Policy) sowie Regeln für Mindestsicherheitsanforderungen. Diese werden durch weitere Richtlinien, Normen und Verfahrensanweisungen zu verschiedenen Datenschutz- und Sicherheitsaspekten ergänzt. Dazu gehört die Richtlinie zur Meldung von Datenschutz- und Informationssicherheitsvorfällen, die Richtlinie Datenschutz-Informationspflichten, die Richtlinie Datenschutzverträge, die Checkliste für Betroffenenrechte nach der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bzgl. 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. Unsere Datenschutzrichtlinie umfasst klare Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten, die 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 stellen sicher, dass persönliche Daten nur von Personen verwendet werden, die über entsprechende Berechtigungen verfügen.*

umgesetzt 

---

Telefónica Deutschland behandelt entsprechend ihrer 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 Berechtigungen verfügen. Alle Mitarbeiter:innen werden einmal jährlich zum Thema „Datenschutz“ geschult, alle drei Jahre zu den Geschäftsgrundsätzen und Menschenrechten.



 **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 

---

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.



 **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 zum Beispiel 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 verfolgt die Telefónica Deutschland ebenfalls klare Prozesse und Regelungen und macht entsprechende Vorgaben für Verträge. Zudem werden Unternehmensprozesse auch immer wieder von der Bundesnetzagentur und dem Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit 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 die Schaffung 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.

## Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

### Maßnahme

*Wir stärken die Resilienz unseres Unternehmens gegen Cyberangriffe.*

umgesetzt 

Zur Erhöhung der betrieblichen IT-Sicherheit hat Telefónica Deutschland in enger Zusammenarbeit mit der Deutschen Telekom und Vodafone ein gemeinsames Vorgehensmodell mit dem Namen „Zero Impact“ entwickelt. Der Fokus der gemeinsamen Initiative liegt auf der operativen Sicherheit der Netzprovider und darauf, die betrieblichen Sicherheitsniveaus zu verbessern. Dazu wurden Security-Kernkompetenzen identifiziert und Szenarien für mögliche Angriffsvarianten entwickelt. Das von Telefónica Deutschland gestartete Projekt identifizierte mithilfe dieses Perspektivwechsels Maßnahmen, um die gruppenweite Sicherheit weiter zu erhöhen. Sie sollen bis Ende 2022 umgesetzt sein. Die Cyber Security war im Juni 2021 Bestandteil der unternehmensweiten Weiterbildungsinitiative „Digital Basics“. Im Oktober fand der sogenannte Cyber Security Month statt. Dabei haben unsere Sicherheitsteams mit Live-Hacking-Sessions und Videos für die Gefahr von Cyberangriffen, Phishing und Spam sensibilisiert und Schutzmaßnahmen vorgestellt. Um unsere Standards für den Schutz von Kund:innen- und Mitarbeiter:innendaten weiter zu optimieren, haben wir 2021 unter anderem ein E-Mail-Verifikationsprogramm eingeführt und Löschkonzepte implementiert.



#### Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2021/05/masterclasses-fuer-ueber-8-200-mitarbeiterinnen-telefonica-deutschland-o2-startet-grosse-weiterbildungsinitiative-fuer-digitalkompetenzen.html>

## Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

### Maßnahme

*Wir bauen Cloudlösungen kontinuierlich aus.*

umgesetzt 

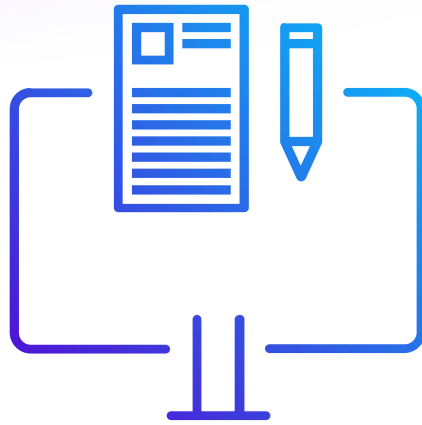
---

Telefónica Deutschland verlagert zunehmend Daten in die Cloud, unter anderem um die Ausfallsicherheit zu erhöhen. Im Vorfeld fanden intensive Abstimmungen mit den Aufsichtsbehörden statt und ein umfassendes Sicherheitskonzept wurde eingereicht.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

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



# 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.



WAKE UP! Initiative im BASECAMP, Quelle: Telefónica Deutschland / Oz



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

### Maßnahme

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

umgesetzt 

---

Wir setzen uns für die Wahrung der Kinderrechte und den Jugendschutz ein, indem wir die Medienkompetenz von Kindern und Jugendlichen stärken, sie vor problematischen Inhalten schützen und über Cybermobbing im Internet aufklären. Eltern helfen wir dabei, einen verantwortungsvollen Umgang mit der mobilen Freiheit ihres Nachwuchses zu finden. Unsere Initiative „WAKE UP!“ klärt Kinder und Jugendliche mit einer Webserie, Workshops und einem Videowettbewerb über den Umgang mit Cybermobbing auf. Im Jahr 2021 konnten wir 3,9 Mio. Menschen mit WAKE UP! erreichen, insbesondere Kinder und Jugendliche. 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 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. Mit der Initiative haben wir im Jahr 2021 2,6 Mio. Senior:innen erreicht.

Wir sensibilisieren in unseren Programmen zur Kompetenzvermittlung auch für die 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 einer Informationskampagne haben wir ältere Menschen im Vorfeld der Bundestagswahl 2021 gestärkt, sich eine eigene, unbeeinflusste und fundierte politische Meinung zu bilden.



 **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, das neun Handlungsfelder definiert, 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.



#### Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2018/06/namensbeitrag-ceo-markus-haas-wir-brauchen-einen-neuen-digitalen-pakt-damit-alle-menschen-von-der-digitalisierung-profitieren-1.html>

## Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären

### Maßnahme

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

umgesetzt 

Die Menschen sollten Zugriff auf ihre und alle von ihnen generierten Daten haben und über sinnvolle Entscheidungsmöglichkeiten verfügen, um vom Wert ihrer Daten zu profitieren. Die Nutzung von künstlicher Intelligenz (KI) und Algorithmen sollte auf ethischen Standards basieren. Dabei gehen wir mit gutem Beispiel voran und folgen strengen ethischen Prinzipien bei der Anwendung von KI. Mit fünf Thesen zur Ethik der künstlichen Intelligenz wollen wir auch über unser Unternehmen hinaus zum Diskurs anregen. Die wichtigste These: „Wir müssen die Menschen mitnehmen – die Digitalisierung ist kein Members Club“. Alle Teile der Gesellschaft sollten Zugang zu digitalen Möglichkeiten erhalten. Und jeder sollte auch befähigt werden, sie zu nutzen. Überall dort, wo das menschliche Gehirn von Routineaufgaben befreit wird oder an seine Grenzen stößt – denn Millionen von Daten können wir nicht verarbeiten –, liefert künstliche Intelligenz einen echten Mehrwert. Es ist wichtig, dass jede:r Einzelne selbst den Nutzen erfährt, sonst kehrt er oder sie dem technologischen Wandel den Rücken zu. Für Telefónica Deutschland steht fest: Nicht alles, was möglich ist, ist moralisch legitim. Deshalb muss KI Grenzen gesetzt werden.



#### Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2019/04/corporate-digital-responsibility-ethische-prinzipien-zur-kuenstlichen-intelligenz-im-arbeitsalltag.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 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 neuen 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/nachhaltigkeit/responsible-business-plan-2025/kunden-und-geschaeftspartner.html>

## Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

### Maßnahme

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

umgesetzt 

Unser Start-up-Accelerator Wayra verbindet weltweit Telefónica Deutschland und technologische Disruptoren mit Fokus auf Bereiche wie künstliche Intelligenz, Datenanalyse und Kundenservice. 2021 förderten wir über Wayra 28 neue Startups aus den Bereichen künstliche Intelligenz, Fintech, Internet der Dinge, Datenanalyse und Nachhaltigkeit. Die Förderung von Wayra konzentriert sich zunehmend auf Start-ups, die nachhaltige und klimaschonende 5G-Anwendungen vorantreiben. Im März 2021 haben wir das 5G Tech Lab eröffnet. In einem 1.000 qm großen Showroom in München 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 Deutschland Netzwerk vorstellen. Zu den Start-ups, die ihre Lösungen im 5G Tech Lab präsentieren, zählt beispielsweise Fold AI. Die Gründer:innen nutzen IoT, Künstliche Intelligenz und Data Science, um den Klimawandel zu bekämpfen. Per Sensor generierte Daten über das natürliche Ökosystem werden den Nutzer:innen in Echtzeit über eine Web-Applikation zur Verfügung gestellt, damit sie diese in ihre Entscheidungsfindung einbeziehen können, etwa bei der nachhaltigen Bewirtschaftung von Wäldern.



 **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 97 % des Stromverbrauchs des 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 O<sub>2</sub> Netz an einen Cloud-Server übermittelt. Mit Smart Metering vollzieht Telefónica Deutschland einen weiteren Schritt auf dem Weg zur erhöhten Energieeffizienz, indem mit Echtzeitdaten der Energieverbrauch besser gemanagt werden kann. Dank des konsequenten Rollouts von Smart-Meter-Gateways stellen wir die digitale Infrastruktur zur erfolgreichen Vernetzung von intelligenten Messsystemen. Die co.met GmbH z. B. versorgt als Dienstleister für den Betrieb von Messstellen mehr als 400 meist kommunale Energieversorger, Stadt- und Gemeindewerke sowie Kommunen. Telefónica Deutschland realisiert für diesen Kunden nicht nur die Mobilfunkanbindung der Smart-Meter-Gateways, sondern vereinfacht auch mit der Kite-Plattform die Administration der SIM-Karten.



 **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.



#### Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2020/04/datenanonymisierung-telefonica-unterstuetzt-mit-mobilitaetsanalysen-im-kampf-gegen-covid-19.html>

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

### Maßnahme

*Wir richten Aspekte unserer Geschäftstätigkeit an den Prinzipien der Circular Economy aus.*

umgesetzt 

Die Europäische Union will der ressourceneffizienten und kreislauforientierten Wirtschaftsweise in ihrer Taxonomie-Verordnung höhere Priorität einräumen. Mit unserem Circular-Economy-Konzept haben wir einen Rahmen geschaffen, in dem wir unsere Aktivitäten im Bereich Ressourceneffizienz weiterentwickeln und steuern werden. Auch mit der Verabschiedung unserer neuen Klimastrategie und dem Ziel, bis 2025 Netto-Null-CO<sub>2</sub>-Emissionen zu verursachen, setzen wir ein deutliches Zeichen für Ressourcenschonung. So ermöglicht die Nutzung hocheffizienter Cloudserver bei darauf spezialisierten Partnern eine optimale Auslastung der technologischen Ressourcen, da sich dort sowohl im Energieverbrauch als auch beim Ressourceneinsatz Skaleneffekte ergeben. Das O<sub>2</sub> Handyrecyclingprogramm ermöglicht es Verbraucher:innen, ihre Altgeräte verantwortungsvoll zu entsorgen. Die Mobiltelefone werden von dem IT-Unternehmen AfB, soweit möglich, zur Wiedervermarktung aufbereitet. Das spart Emissionen, Metalle und Energie im Vergleich zur Produktion eines neuen Handys.



 **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 etablieren digitale Managementsysteme für ein ressourceneffizientes Abfallmanagement.

umgesetzt 

Im Bereich Abfallmanagement agieren wir nach einer eigenen Richtlinie. Die relevanten Abfallmengen dokumentieren wir über das Abfallmanagementsystem „GReTel“ (Gestión de Residuos de Telefónica), das speziell für die Bedürfnisse der Telefónica, S.A. Group entwickelt wurde. 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.



Unser Circular-Economy-Konzept, Quelle: Telefónica Deutschland / O2



 **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 stellen ökologische und soziale Standards entlang der Lieferkette sicher.*

umgesetzt 

Über unsere Supply Chain Sustainability Policy verpflichten wir unsere Lieferanten 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. In Deutschland gilt ab 2023 das neue Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz, das genau diese Sorgfalt entlang der gesamten Lieferkette von Unternehmen fordert.

2021 haben wir ein auf künstlicher Intelligenz basierendes Lieferantenmonitoring entwickelt. Mehr als 150 Mio. Websites und über 20 Social-Media-Plattformen werden dabei gescreent, um potenzielle Risiken frühzeitig zu erkennen. Nach einem Pilotversuch mit 80 Lieferanten, in dem auch Umwelt- und Sozialkriterien berücksichtigt werden, weiten wir das Monitoring 2022 sukzessive aus. In einem weiteren Projekt nutzen wir die Softwareplattform des Start-ups The Climate Choice, um klimafokussierte Emissionen von rund 1.000 Lieferanten zu erfassen. Unsere wichtigsten 50 Lieferanten laden wir ein, ein softwaregestütztes Klimarating durchzuführen und so Potenziale zur Senkung ihrer CO<sub>2</sub>-Emissionen zu identifizieren.



#### 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 2021 sind 45,7 Mio. Menschen über unser Mobilfunknetz verbunden.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

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

## Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken

### Maßnahme

*Wir stärken die Kompetenzen älterer Menschen im digitalen Raum.*

umgesetzt 

Seit fast 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.



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 O<sub>2</sub> 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. In Zukunft soll das digitale Serviceangebot durch anwendungsspezifische Videos in Deutscher Gebärdensprache erweitert und eine neue Community für gehörlose Menschen auf dem Portal etabliert werden. Langfristig wollen wir gehörlosen Kund:innen das gleiche erstklassige Service-Erlebnis wie hörenden Kund:innen bieten. 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. Alle Modelle des Anbieters 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 einen Rabatt auf die monatliche Grundgebühr bestimmter Mobilfunktarife.



 **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. Wir werden unser netzorientiertes Investitionsprogramm fortsetzen und auch 2022 den 5G-Ausbau weiter vorantreiben.



 **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. Hierfür erweitern wir kontinuierlich die digitalen Zahlungsmethoden.

Seit 2021 können die Kund:innen ihr Guthaben mit PayPal, Kreditkarte, Sofortüberweisung und einem innovativen WhatsApp-Dialog aufladen. Über unsere Tarife und Vertragsbedingungen informieren wir mit mehrsprachigen Dokumenten und über unsere Service-Hotline auf Türkisch.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.ayildiz.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 2021 fanden zahlreiche Veranstaltungen im BASECAMP statt. So drehte sich Ende Oktober 2021 bei uns im BASECAMP eine Woche lang alles um das Thema „Deutschland 2025 – Wie digital wird unsere Gesellschaft?“. Gemeinsam mit unseren Partnern beleuchteten wir möglichst viele Blickwinkel unseres digitalen Deutschlands zu Bildung, Verwaltung, Nachhaltigkeit, Teilhabe und Infrastruktur.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.basecamp.digital/>

## 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 O<sub>2</sub> Business mit einem ebenso einfachen wie effizienten Digitalpaket für Schulen inklusive umfangreichen Informations- und Beratungsleistungen einen schnellen Zugang ins Zeitalter des digitalen Lernens. Das Angebot umfasst dabei Apple iPads, einen Mobilfunktarif mit unbegrenzter Datennutzung und Lern-Apps. Unsere O<sub>2</sub> Business-Expert:innen konfigurieren die Geräte und unterstützen bei der Einrichtung und dem Betrieb des Apple School Managers. Mit technischen Voreinstellungen ist sichergestellt, dass die Internetnutzung nur für die Lern-Apps und damit ausschließlich für schulische Zwecke ermöglicht wird.

Die Digitalisierung an den Schulen war bei Telefónica Deutschland Gegenstand von digitalen Informationsveranstaltungen und Diskussionsrunden im BASECAMP, etwa beim Kitchen Talk zum „Lernen der Zukunft“ im Oktober 2021. Dabei diskutierten Bildungsexpert:innen am Küchentisch unserer Eventlocation über Lehr- und Lernmethoden, die Schüler:innen aktivieren und das Bildungssystem resilienter machen.



 **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 

---

Mit Beginn der Corona-Pandemie hat sich gezeigt, wie wichtig der Zugang zu digitalen Medien besonders für ältere Generationen ist. Aus diesem Grund hat die Telefónica Deutschland mit ihrer Kernmarke O<sub>2</sub>, die Stiftung Digitale Chancen und die Partner Emporia und Huawei zu Beginn der Krise ein digitales Versorgungspaket konzipiert, das speziell auf die Anforderungen älterer Menschen abgestimmt wurde. 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. Die Partner haben im Jahr 2021 im Rahmen des Projekts rund 730 Senior:innen in 55 Einrichtungen in ganz Deutschland Smartphones und Tablets samt SIM-Karten kostenlos zur Verfügung gestellt.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/senioren.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 von morgen.



Oz Telefónica richtet sich mit „5 Bold Moves“ auf die digitale Arbeitswelt von morgen ein, Quelle: Telefónica Deutschland / Oz



#### Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2020/08/auf-dem-weg-in-die-neue-normalitaet-telefonica-deutschland-richtet-zusammenarbeit-mit-fuenf-entschiedenen-schritten-auf-die-zukunft-aus.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 2021 neu geschaffenes 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. Während des Telefónica Tower Talks im Januar 2021 gaben die beiden Vorstandsmitglieder Markus Haas und Nicole Gerhardt die Gewinner:innen des neuen People Awards bekannt. Dieser ging an rund 700 Kolleg:innen aus fünf crossfunktional arbeitenden Teams, die im Vorjahr hervorragende Leistungen vollbracht hatten, etwa beim Rollout von 4G/5G oder in der COVID-19-Taskforce.



 **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 fördern die digitalen Zukunftskompetenzen von Frauen.*

umgesetzt 

Auf neue Karriereperspektiven für Frauen im Bereich Digitalisierung zielt das „Women in Data“-Stipendium ab. Die Initiative von Telefónica Deutschland und dem Wayra-Start-Up StackFuel hat im Mai 2021 insgesamt 50 Stipendien für Frauen in Deutschland ausgelobt. Damit können sie eine Weiterbildung zur Data Analystin bei StackFuel absolvieren. Da noch zu wenige Frauen im Datenbereich arbeiten, wollen wir gerade sie mit dem Stipendium ermutigen, einen neuen, zukunftsrelevanten Karriereweg einzuschlagen und aktiv die digitale Transformation mitzugestalten.



„Women in Data“-Stipendium, Quelle: Telefónica Deutschland / O2



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2021/05/women-in-data-stipendium-mehr-frauen-in-datenjobs.html>

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

### Maßnahme

*Wir bieten Volunteering-Programme für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an.*

umgesetzt 

---

Mit speziellen Themenwochen orientierte sich das Volunteering-Programm von Telefónica Deutschland 2021 an unserem Ziel: „Wir demokratisieren den Zugang zu einer nachhaltigen digitalen Zukunft, um einen besseren Alltag für uns alle zu schaffen.“ So standen bei den Themenwochen der Zugang zu Digitalisierung und Nachhaltigkeit und die Verbindung zwischen Menschen im Zentrum. Im Mai 2021 lag der Fokus der Themenwoche auf dem Zugang zu Digitalisierung. Dabei konnten Freiwillige u. a. mithilfe eines digitalen Baukastens ältere Menschen dabei unterstützen, die digitale Welt besser kennen und verstehen zu lernen. Die Toolbox hatten Mitarbeiter:innen der Bereiche Corporate Responsibility & Sustainability und Customer Service gemeinsam mit der Stiftung „Digitale Chancen“ entwickelt.



#### Weitere Informationen zur Maßnahme

[https://www.telefonica.de/news/corporate/2021/09/volunteering-day-2021-zahlreiche-freiwillige-von-telefonica-o2-engagieren-sich-fuer-gute-zwecke.html?pk\\_campaign=related\\_news](https://www.telefonica.de/news/corporate/2021/09/volunteering-day-2021-zahlreiche-freiwillige-von-telefonica-o2-engagieren-sich-fuer-gute-zwecke.html?pk_campaign=related_news)



## 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>

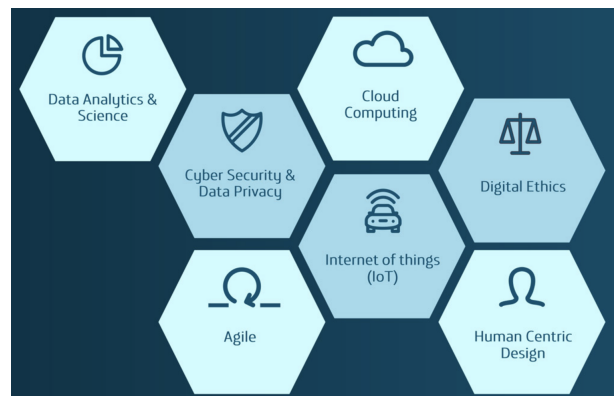
## Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

### Maßnahme

*Wir vermitteln digitales Know-how und trainieren Resilienz.*

umgesetzt 

In 2021 haben wir das Lernprogramm „Digital Basics Learning Journey“ gestartet, um allen Mitarbeiter:innen Digitalkompetenzen zu vermitteln. Es besteht aus sieben interaktiven Modulen zu Themenfeldern, die in der digitalen Transformation immer mehr an Relevanz gewinnen – von datengetriebenem Arbeiten über die Grundlagen des Internet of Things bis hin zu Ethikfragen, die mit der Digitalisierung einhergehen. Zudem umfasst das Lernprogramm Zusammenfassungen und Aufzeichnungen, sodass die Inhalte jederzeit und passend zu jedem Arbeitsalltag genutzt werden können. Die gesamte Belegschaft hat Zugang zu den Lerninhalten erhalten. Bis Jahresende 2021 erreichte das Programm 3.072 Mitarbeiter:innen.



Module der Digital Basics Learning Journey, Quelle: Telefónica Deutschland / O2



#### Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2021/05/masterclasses-fuer-ueber-8-200-mitarbeiterinnen-telefonica-deutschland-o2-startet-grosse-weiterbildungsinitiative-fuer-digitalkompetenzen.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 seit 2020 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. Die Initiative fördert die Bereitschaft zur internen Mobilität: Im Berichtsjahr konnten wir über 50% (2020: über 43 %) der Stellen intern besetzen und es gab 79 Jobrotationen. BEYOND integriert darüber hinaus längerfristige „Learning Journeys“ zu ausgewählten, strategisch relevanten Zukunftskompetenzen. 2021 haben wir die Learning Journey „Data Analytics & Science“ mit zusätzlichen Trainingsangeboten ausgestattet.



#### Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.telefonica.de/news/corporate/2021/03/zeit-panel-zu-new-work-mit-nicole-gerhardt-mobilitaet-ist-mehr-als-die-frage-nach-dem-arbeitsort.html>

## Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

### Maßnahme

*Wir stärken Führungskräfte und fördern Nachwuchstalente.*

umgesetzt 

2021 ist unser „Telefónica Digital Transformation Programme“ mit jungen berufserfahrenen Talenten gestartet. Ausgerichtet ist das Programm auf Kompetenzen im Bereich „Data“, „Technology“ oder „Commercial“. Diese Qualifikationsprofile sind für unser Unternehmen strategisch von großer Bedeutung. Zu den Stationen der Young Professionals zählen Projekteinsätze und Jobrotationen in unterschiedlichen Geschäftsbereichen sowie bei unserem Innovationslabor Wayra. Als Mentor:in steht ihnen eine Person auf Vorstands- bzw. Direktorenebene zur Seite. Chief Executive Officer Markus Haas und Chief Human Resources Officer Nicole Gerhardt übernehmen persönlich die Rolle als Sponsor:innen des Programms.

Deine digitale Transformation



Digital Transformation Programm; Quelle: Telefónica Deutschland / O2



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

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

## Wie ist oder wird Corporate Digital Responsibility im Unternehmen verankert?

Die zunehmende Digitalisierung spielt insbesondere bei der Weiterentwicklung von Geschäftsmodellen und der Organisationsstruktur eine wichtige Rolle. 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 ihr digitales Leben souverän gestalten 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, weshalb wir digitale Technologien und somit eine nachhaltige Entwicklung unseres Unternehmens und der Wirtschaft vorantreiben. Gesteuert werden diese Themen über unseren Responsible Business Plan 2025, in dem entsprechende Ziele und Maßnahmen verankert sind. 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 bei 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.

# Impressum

## Telefónica Deutschland Holding AG

www.telefonica.de

Sitz der Gesellschaft	<b>München</b>
Postanschrift	<b>Georg-Brauchle-Ring 50 80992 München</b>
Handelsregister	<b>HRB 201055</b>
Umsatzsteuer-ID	<b>DE 811 889 638</b>
Kontakt	<b><a href="tel:+498924420">+49 89 2442 0</a> <a href="mailto:cr-de@telefonica.com">cr-de@telefonica.com</a></b>
V.i.S.d.P	<b>Claudia von Bothmer, Director Corporate Responsibility &amp; Sustainability</b>

## Kontakt zur CDR-Initiative

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV)

Stresemannstraße 128 - 130  
10117 Berlin

 [030 / 18 305-0](tel:030183050)  
 [www.cdr-initiative.de](http://www.cdr-initiative.de)

 [cdr-initiative@bmuv.bund.de](mailto:cdr-initiative@bmuv.bund.de)  
 [0228 / 99 305-3225](tel:0228993053225)

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.

