

Konsolidierter nicht-finanzieller Bericht

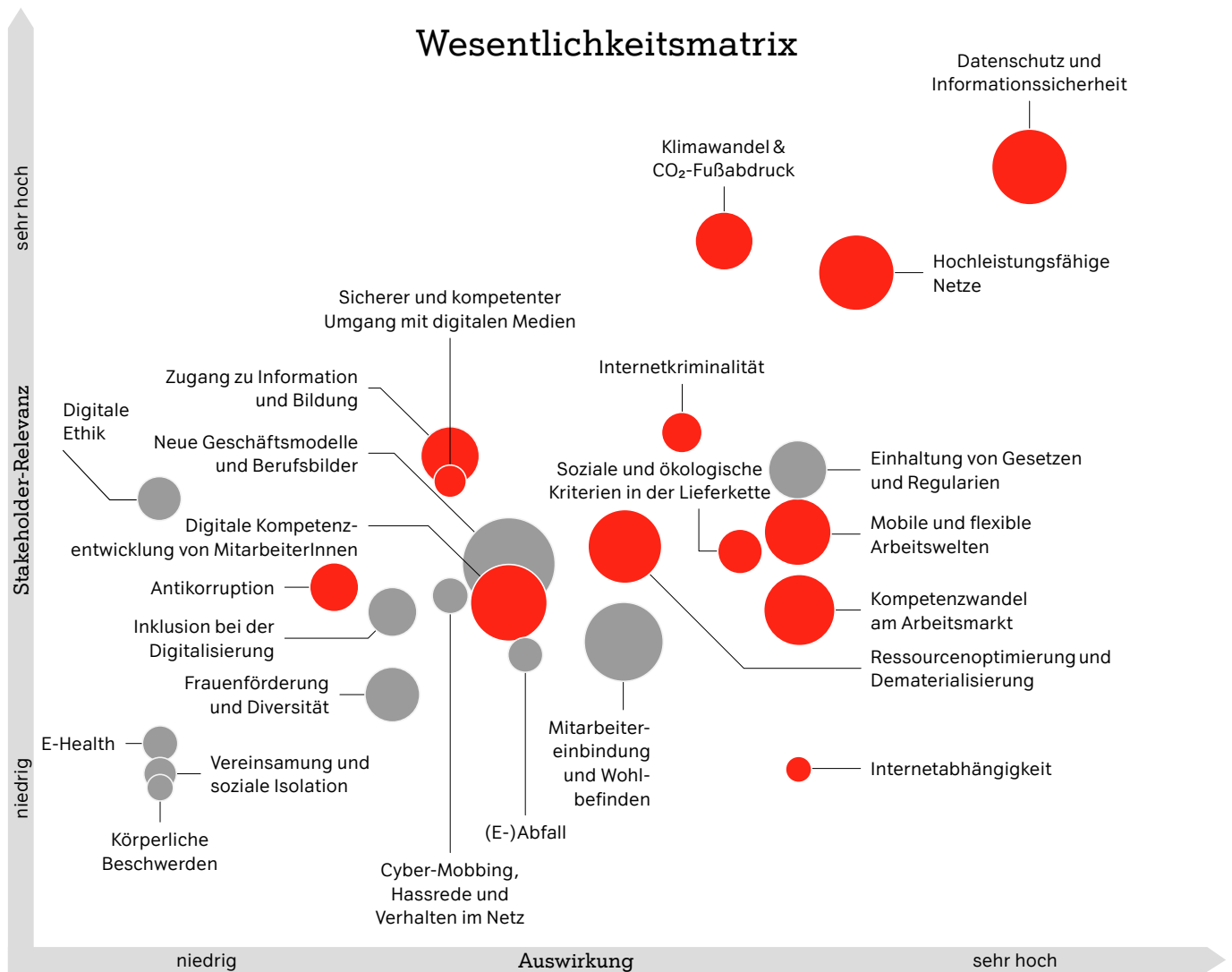
Konsolidierter nicht-finanzieller Bericht der Telekom Austria Aktiengesellschaft gemäß § 267a UGB zu Umwelt, sozialen und Arbeitnehmerbelangen, zu Menschenrechten sowie zur Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Die an der Wiener Börse notierte Telekom Austria AG ist führender Provider für digitale Services und Kommunikationslösungen im CEE-Raum mit rund 25 Millionen KundInnen in sieben Ländern: Österreich, Bulgarien, Kroatien und Slowenien, Weißrussland, Nordmazedonien (A1) und Serbien (Vip mobile). Über ihre Enkelgesellschaft A1 Digital International GmbH (im folgenden A1 Digital) bietet die Telekom Austria AG digitale Lösungen in ihren Kernmärkten sowie in Deutschland und in der Schweiz an. Der Konsolidierungskreis gemäß dem Konzernlagebericht bzw. -abschluss 2020 wurde für die nicht-finanzielle Berichterstattung herangezogen. Informationen zur Geschäftstätigkeit sowie Details zum Konsolidierungskreis siehe Konzernlagebericht bzw. -abschluss 2020.

Die Telekom Austria AG und ihre Tochtergesellschaften, nachfolgend A1 Telekom Austria Group genannt, streben eine nachhaltige Steigerung des Unternehmenswerts unter Berücksichtigung aller relevanten ökonomischen, ökologischen und sozialen Aspekte an. Das Bekenntnis zum Österreichischen

Corporate Governance Kodex und die Anwendung aller Vorgaben des internen Kontrollsystems, des Code of Conduct (Verhaltenskodex) sowie der Compliance-Richtlinien unterstützen diese Zielsetzung ebenso wie ein integriertes Nachhaltigkeitsmanagement. Die Einhaltung der Prinzipien des UN Global Compact sowie die Achtung der Menschenrechte sorgen für ein nachhaltig ausgerichtetes Verfolgen von Strategien und Zielen unter Einbindung aller Unternehmenseinheiten und -hierarchien.

Unter Einbindung verschiedener Interessengruppen wurde eine Wesentlichkeitsanalyse zur Identifikation der zentralen Nachhaltigkeitsthemen und ihrer wesentlichen Auswirkungen durchgeführt. Die Wesentlichkeitsanalyse wird regelmäßig (alle zwei bis drei Jahre) wiederholt. Aus den Ergebnissen dieser Wesentlichkeitsanalyse wurden die Themen für den vorliegenden Bericht festgelegt sowie Schwerpunkte für die nachhaltige Entwicklung abgeleitet.



Die roten Punkte stellen die relevanten Themen der A1 Telekom Austria Group dar, über welche auch im Rahmen des nicht-finanziellen Berichts berichtet wird. Die Größe der Punkte stellt die Geschäftsrelevanz für die A1 Telekom Austria Group dar. Die Wesentlichkeit der Themen ergibt sich aus der Größe ihrer Auswirkungen auf Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft sowie aus den Interessen der Stakeholder der A1 Telekom Austria Group. Die wesentlichen Themen für die A1 Telekom Austria Group sind somit jene, die die größten Auswirkungen haben bzw. am relevantesten für die Stakeholder sind. Als zusätzliche Dimension wurde die Relevanz der Themen für den Geschäftserfolg der A1 Telekom Austria Group bewertet. Dies ermöglicht eine integrierte Sichtweise, die den Nachhaltigkeitskontext der Themen und ihre wirtschaftliche Bedeutung für das Unternehmen vereint.

1. Angaben zu den aus der Wesentlichkeitsanalyse 2019 abgeleiteten Themen der A1 Telekom Austria Group

Zur Identifikation der Themen wurde eine Themenrecherche hinsichtlich potenzieller Auswirkungen und Risiken für Umwelt, Soziales und ArbeitnehmerInnen durchgeführt. Zusätzlich wurden die Themen mit jenen der 2017 veröffentlichten Wesentlichkeitsanalyse abgeglichen sowie eine Branchen-Analyse durchgeführt. Diese Themen wurden in mehreren internen Abstimmungsrunden analysiert und verdichtet und in Folge auf 24 relevante Themen zusammengefasst. Mittels einer Online-Befragung wurden diese Themen anschließend von internen und externen Stakeholdern bewertet. Bei der Online-Befragung wurden von der A1 Telekom Austria Group Stakeholder aus den Bereichen KundInnen, Lieferanten, Medien, Politik und Interessensvertretung, Forschung, Wissenschaft und Bildung, Wirtschaft, Vereine und NGOs sowie MitarbeiterInnen mit einbezogen. Zur Bewertung der Auswirkungen wurde ein Workshop mit ausgewählten internen und externen ExpertInnen durchgeführt. Hinsichtlich der Bewertung der Geschäftsrelevanz wurde das Management der A1 Telekom Austria Group mittels Online-Befragung miteinbezogen. Insgesamt haben über 900 Stakeholder sowie ManagerInnen der A1 Telekom Austria Group an der Wesentlichkeitsanalyse 2019 teilgenommen.

Die zuvor priorisierten Themen wurden den Belangen des NaDiVeG (Nachhaltigkeits-, Diversitätsverbesserungsgesetz), „Sozialbelange“, „Arbeitnehmerbelange“, „Umweltbelange“, „der Achtung der Menschenrechte“, „der Bekämpfung von Korruption und Bestechung“, sowie dem zusätzlichen Belang „Geschäftstätigkeit“ zugeordnet. Als wesentlich für die nicht-finanzielle Berichterstattung wurden je Belang die zwei am höchsten bewerteten Themen erachtet. Aufgrund der inhaltlichen Überschneidungen wurde aus den Themen „Internetkriminalität“, „Zugang zu Information und Bildung“, „Internetabhängigkeit“ und „Sicherer und kompetenter Umgang mit digitalen Medien“ ein Themencluster erstellt. In Folge wird gesamthaft zu diesen Themen in den sozialen Belangen berichtet. Das Thema „Digitale Kompetenzentwicklung von MitarbeiterInnen“ wurde aus Kompatibilitätsgründen mit dem Thema „Kompetenzwandel am Arbeitsmarkt“ verknüpft und wird in den Arbeitnehmerbelangen gesamthaft berichtet. Zusätzlich finden sich in den Arbeitnehmerbelangen Angaben zur Diversität.

Identifikation von Risiken – prozessuale Perspektive



Das Thema „Einhaltung von Gesetzen und Regularien“ wurde der Methodik zufolge nicht als wesentlich identifiziert, wird aber von der A1 Telekom Austria Group als Basisanforderung gesehen.

Risiken und Chancen – Identifikation, Mitigation und Bewertung

Anfängliche nicht-finanzielle Risiken und Chancen wurden anhand der Wesentlichkeitsanalyse erstellt-abgeleitet von einem Assessment interner und externer Peers. Aus einer internen Diskussion zwischen dem Risikomanagement, dem ESG-Team und den verantwortlichen ExpertInnen im Unternehmen hat sich die Risikobetrachtung der Geschäftstätigkeit auf die betroffenen Belange weiterentwickelt. Die jährliche Strategiediskussion zwischen Aufsichtsrat und Vorstand fokussiert darüber

Kerngeschäft	Sozialbelange	Arbeitnehmerbelange	Umweltbelange	Achtung der Menschenrechte	Bekämpfung von Korruption und Bestechung
<ul style="list-style-type: none"> ▸ Datenschutz und Informationssicherheit ▸ Hochleistungsfähige Netze 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Internetkriminalität + Zugang zu Information und Bildung + Internetabhängigkeit + Sicherer und kompetenter Umgang mit digitalen Medien 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Mobile und flexible Arbeitswelten ▸ Kompetenzwandel am Arbeitsmarkt + Digitale Kompetenzentwicklung von MitarbeiterInnen 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Klimawandel und CO₂-Fußabdruck ▸ Ressourcenoptimierung und Dematerialisierung 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Soziale und ökologische Kriterien in der Lieferkette 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Antikorruption

hinaus auf Themen, die eine höhere Außenwirkung haben und eine höhere Aufmerksamkeit des Managements erfordern. 2020 wurden durch COVID-19 bedingt kurzfristig zusätzliche Themen aufgegriffen. Die Analyse von Peers bietet weitere Quellen zur Identifikation; im Anschluss an die Identifikation von Chancen und Risiken wird seitens Risikomanagement, ESG und FachexpertInnen eine Liste erstellt, Risiken und Chancen werden analysiert, mitigiert und final bewertet.

Risiken und Chancen, die zumindest qualitativ mit hoher Auswirkung bewertet werden, finden sich im nachfolgenden Bericht themenspezifisch wieder, entsprechende Aktivitäten sowie Mitigationsmaßnahmen sind zusammengefasst dargestellt. Die Bewertung erfolgt aus der Diskussion mit den verantwortlichen ExpertInnen und ManagerInnen im Unternehmen.

2. Themen mit Bezug zur Geschäftstätigkeit

Datenschutz und Informationssicherheit

Konzept

Die Einhaltung hoher Datenschutzstandards zählt zu einer Grundvoraussetzung für die A1 Telekom Austria Group und sichert das Vertrauen der KundInnen in die Unternehmensgruppe. Alle Unternehmen der A1 Telekom Austria Group verpflichten sich zur Einhaltung hoher Standards in Bezug auf den Datenschutz. Sie setzen umfangreiche und vielfältige Maßnahmen ein, um die Sicherheit der Daten ihrer KundInnen zu gewährleisten.

Um den Risiken (siehe Konzernlagebericht 2020) entsprechend vorzubeugen und Chancen bestmöglich zu nutzen, werden vielfältige Maßnahmen und Managementsysteme eingesetzt, die von Access Policies über das User Access Management bis hin zu standardisierten und gruppenweit gültigen Policies (z. B. Information Security Policy) sowie Trainings für die MitarbeiterInnen reichen. Zu den angewandten Managementansätzen zählen unter anderem Zertifizierungen wie ISO 27001 (in Österreich, Bulgarien, Kroatien, Weißrussland, Slowenien und Nordmazedonien), die Security Information Policy, Security Information Standards und Business-Continuity-Pläne (siehe auch Konzernlagebericht 2020). Zusätzlich hat das Management auch die A1 Group Data Privacy Governance verabschiedet. Diese zielt auf eine Vereinheitlichung des Verständnisses hinsichtlich der für die operativen Gesellschaften verbindlichen Verpflichtungen ab und bietet eine tiefgehende Analyse bezüglich lokaler Gesetzgebung zur Data Governance. Darüber hinaus legt sie die spezifischen, verlässlichen Anforderungen fest, auf deren Basis die A1 Telekom Austria Group für die rechtmäßige und sichere Verarbeitung personenbezogener Daten sorgt. So wird das Ziel verfolgt, einen State-of-the-Art-Datenschutz sowie hohe Sicherheitsstandards zu gewährleisten, um negative Auswirkungen bestmöglich zu vermeiden. In der A1 Telekom Austria Group werden kontinuierlich Anpassungen aufgrund erweiterter Anforderungen zum Thema Datenschutz

unter Einbindung des Datenschutzbeauftragten durchgeführt. Insbesondere werden laufend Prozesse für Projekte und Produkte und das Risk-Assessment angepasst.

Die Managementsysteme werden regelmäßig evaluiert. So werden beispielsweise die ISO-Zertifizierungen jährlich durchgeführt. Anhand vordefinierter Kennzahlen, die aus Wettbewerbsgründen nicht offengelegt werden, wird die Wirksamkeit regelmäßig überprüft und überwacht. Adaptionen werden im Bedarfsfall laufend unterjährig vorgenommen. A1 in Bulgarien hat als eines der ersten Unternehmen weltweit die neue ISO 27701 für das Datenschutz-Management umgesetzt und im November 2020 eine Zertifizierung erlangt.

Kennzahl

Die A1 Telekom Austria Group fördert stetig die Aus- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen hinsichtlich Sicherheit und Schutz von Daten. So wurden 2020 gruppenweit insgesamt über rund 22.200 e-Learnings rund um das Thema Datenschutz absolviert (2019: rd. 22.000).

Chancen und Risiken

Zu den wesentlichen Risiken hinsichtlich der Sicherheit und des Schutzes von Daten zählen die unerlaubte Verwendung personenbezogener Daten sowie Cyber-Angriffe auf die IT-Infrastruktur. Zu den Chancen zählt die A1 Telekom Austria Group das gewonnene KundInnenvertrauen und die Reputationssteigerung, welche in Folge zu einem Markt- und Wettbewerbsvorteil führen können.

Zu den mitigierenden Maßnahmen zählen Systemupdates hinsichtlich Sicherheitslücken, simulierte Hackerattacken, simulierte Phishing-Angriffe und ihre Aufarbeitung in Trainings und Systemsettings (z. B. Zweifaktoren-Authentifizierung), State-of-the-Art- Verschlüsselung von Passwörtern und personenbezogenen Informationen und Privacy by Design in Reportingsystemen – die bevorzugte Verwendung pseudonymisierter bzw. anonymer Daten. Mittels Standard Controls und Audits wird die Funktion und Wirksamkeit dieser Maßnahmen laufend überprüft. Zusätzlich wird im Rahmen funktionsübergreifender Projekte ebenfalls laufend an der Risikominimierung durch Policies, Prozessupdates und Systemerneuerung gearbeitet.

Umsetzungen / Ergebnisse 2020

Das A1 CERT (Computer Emergency Response Team) erkannte im Dezember 2019, dass das interne Office-System in Österreich angegriffen wurde. Neben einer sofortigen Meldung bei der Datenschutzbehörde wurde eine freiwillige NIS-Meldung (gemäß Netz- und Informationssystemsicherheitsgesetz) eingebracht. Mit internen und externen internationalen ExpertInnen gelang es rasch, die Aktivitäten des Angreifers zu lokalisieren, zu analysieren und genau zu beobachten. Trotz intensiver Analyse durch ExpertInnen fand A1 keine Evidenz, dass Kundendaten von A1 oder Kundendaten Dritter betroffen waren. Sämtliche Passwörter des gesamten Unternehmens wurden im zweiten Quartal 2020 zurückgesetzt und die Passwortvorgaben für alle MitarbeiterInnen verschärft sowie weitere Sicherheitsmaßnahmen eingeführt.

Hochleistungsfähige Netze

Konzept

Das Zeitalter der digitalen Transformation ist durch eine stetig steigende Nachfrage nach höheren Bandbreiten und Daten gekennzeichnet. Konnektivität durch innovative digitale Produkte und Dienstleistungen spielt in immer mehr Bereichen des beruflichen und privaten Lebens eine zentrale Rolle. Die hochleistungsfähige und zukunftssichere Infrastruktur der A1 Telekom Austria Group erwies sich während der Coronavirus-Krise im Jahr 2020 als verlässliche Basis. Auch den Roll-out ihrer Netzwerke trieb die Unternehmensgruppe 2020 weiter voran, obwohl die COVID-19-Pandemie das Tempo verlangsamte. Konvergenz, also die intelligente Kombination von Mobilfunk und Festnetz, ist weiterhin eine besonders wichtige Säule der Infrastrukturstrategie und ermöglicht eine effiziente und regional erweiterte Abdeckung mit immer höheren Bandbreiten. Die A1 Telekom Austria Group ist konvergenter Anbieter in sechs von sieben Kernmärkten ihrer operativen Geschäftstätigkeit (Österreich, Bulgarien, Kroatien, Weißrussland, Slowenien und Nordmazedonien). Der Glasfaserausbau schafft auch eine bedeutende Grundlage für die 5G-Mobilkommunikation und die darauf basierenden neuen Dienstleistungen. 5G, das „Internet of Things“ (IoT) sowie Cloud-basierte Services für den B2B-Markt bedürfen zudem hoher Rechenkapazitäten. Dadurch gewinnen Datenzentren im Rahmen der Infrastrukturstrategie der A1 Telekom Austria Group weiterhin an Bedeutung.

Im Bereich der Managementsysteme hat die A1 Telekom Austria Group die Entwicklung in Richtung Future-Operations-Support-System (Future OSS) initiiert. Systeme dieser Art werden im Laufe der Jahre den Betrieb der Netze immer stärker automatisieren und mehr Flexibilität einbringen. Darüber hinaus werden auch weiterhin etablierte Managementsysteme wie beispielsweise ISO 9001 angewendet. Die Evaluierung der Managementsysteme erfolgt regelmäßig. Die ISO-Zertifizierungen werden beispielsweise jährlich evaluiert und wurden auch 2020 erfolgreich durchgeführt.

Kennzahl

Die Investitionen (CAPEX) der A1 Telekom Austria Group betragen im Geschäftsjahr 2020 651,4 Mio. EUR (2019: 879,8 Mio. EUR), wobei der Breitbandausbau einen der Schwerpunkte darstellte.

Chancen und Risiken

Die unterbrechungsfreie Verfügbarkeit von Internetzugang, Produkten und Services ist die grundlegende Voraussetzung für die Zufriedenheit der KundInnen. Zu den wesentlichen Risiken der Bereitstellung zählt der Ausfall von Teilen / Layern des Netzwerks durch physischen Schaden (z. B. Bauarbeiten, Naturkatastrophen), technische Probleme (Hardware- oder Softwarefehler) oder Humanversagen / Sabotage.

Hinsichtlich der Chancen ist eine einwandfreie Performance der wesentliche Faktor, um die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Kurze Latenz, hoher Datendurchsatz selbst bei hoher Belastung und damit ein hochprofessionelles Netzwerkmanagement bzw. rasche Services / Informationen im Fall von Problemen sind Voraussetzung für die Nutzung der

Netze als Chance. Eine laufende Absicherung und kontinuierliche Verbesserung der Kommunikationsinfrastruktur und der Versorgungsleistung bedeutet einen maßgeblichen Qualitätsvorteil sowie einen Image- und Reputationsgewinn. Durch das Wahrnehmen dieser Chance können potenzielle Markt- und Wettbewerbsvorteile erreicht werden.

Zu den mitigierenden Maßnahmen zählen die Redundanz der Netze, zertifizierte Service- und Updateprozesse, Testing und Dokumentationen sowie ein engmaschiges Kontrollsystem. Die Ausführung dieser Punkte sichert eine unterbrechungsfreie Produkt- und Service-Delivery.

Umsetzungen / Ergebnisse 2020

Bereits im Zuge des ersten Lockdowns und des raschen Umzugs aller MitarbeiterInnen ins Home Office wurden die unbeeinträchtigte Fortführung der Geschäftstätigkeit und eine ununterbrochene Verfügbarkeit unserer Dienste gewährleistet. Der Außendienst passte seine Arbeitspraktiken und Kundeninteraktionen bereits frühzeitig an die COVID-19-Pandemie an, um eine sichere Arbeitsweise zu garantieren und die Aufträge und Anforderungen der Kunden zu erfüllen. Im Bereich Managed Services wurden KundInnen, die eine Ausweitung der Bandbreite, Fernarbeitskapazitäten (wie virtuelle private Netze (VPN) bzw. Ressourcen für die Desktop-Virtualisierung) oder Sicherheitsvorkehrungen benötigten, innerhalb weniger Tage bedient.

Mobilfunk

Als die COVID-19-Pandemie sich rund um den Globus ausbreitete, verhängten zahlreiche Regierungen einen Lockdown, um das Virus einzudämmen. Dadurch änderten sich Verhaltensmuster von einem Tag auf den anderen und seit Jahren andauernde Entwicklungen und Erfahrungswerte waren plötzlich nicht mehr aktuell. Insbesondere Mobilfunknetze mussten steigende Anforderungen seitens der KundInnen bewältigen, die Leistungskapazitäten auf den Prüfstand stellten. Die A1-Netze konnten die massiven Veränderungen des Netzwerkverkehrs im Hinblick auf Standorte, Services und Tageszeiten sehr gut bewältigen. Bei dem geringen Teil der Mobilfunkzellen, bei dem es zu Überlastungen kam, sorgte die schnelle Reaktion der Netzwerk- und Management-Teams dafür, dass Netzwerkstörungen nur vereinzelt auftraten. Zudem wurden bestimmte Kernsysteme innerhalb weniger Stunden mit neuen Kapazitäten aufgerüstet. Das unterstreicht, wie resilient und anpassungsfähig die Netzwerke der A1 Telekom Austria Group sind. In Österreich stieg das über das 4G-Netz übertragene Datenvolumen um 65 % und die Kapazitätsausweitung für Sprach- und Datenverkehr erreichte einen Spitzenwert von 25 %. Infolge der Lockdown-Beschlüsse im März in bestimmten Ländern des operativen Einzugsgebietes nahm der Sprach- und Datenverkehr um bis zu 200 % gegenüber dem Vorjahr zu.

Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurden einige der 5G-Auktionen in Ländern der A1 Telekom Austria Group verschoben. Es wird erwartet, dass diese 2021 und 2022 stattfinden werden. Im Berichtsjahr nahm A1 in Österreich an der Multibandauktion für die Frequenzbereiche 700, 1500 und 2100 MHz teil und hat dabei ein Spektrum in Höhe von insgesamt 65,6 Mio. EUR ersteigert. Das 2100-MHz-Kernband konnte im Rahmen der aktuellen Auktion abgesichert und sogar ausgebaut werden.

Ergänzt um die bereits bestehende führende Position im 800-MHz-Band und das neu erworbene 1500-MHz-Band bietet diese Frequenzausstattung eine hervorragende Basis für zukünftige 5G Anwendungen und Kapazitätserweiterungen. A1 unterstreicht damit die führende Position und hält rund 38 % und damit den größten Anteil am Gesamtspektrum.

Nach dem erfolgreichen Erwerb der 3,5-GHz-Frequenzen im vergangenen Jahr 2019 rüstete A1 in Österreich hunderte von Basisstationen mit der neuesten 5G-Technologie auf. Im Januar 2020 führte A1 sein 5G-Netzwerk mit mehr als 350 5G-Basisstationen ein. A1 in Kroatien befindet sich im 5G-Probetrieb. Gemäß Beschluss der Regierung und der Aufsichtsbehörden war Osijek die erste Stadt in Kroatien, welche mit 5G versorgt wurde. Mit der Einführung von 5G im 3,6-GHz-Spektrum markiert A1 in Bulgarien einen wichtigen Meilenstein in seiner technologischen Entwicklung.

Festnetz

In Österreich wurde der Breitbandausbau im Festnetz durch den Glasfaser-Rollout in Form von FTTC (Fiber to the Curb), FTTB (Fiber to the Building) und FTTH (Fiber to the Home) weiter vorangetrieben. Glasfaser gelangt immer näher zu den KundInnen und Neubaugebiete werden mit Glasfaser angebunden. Ergänzend dazu wird die Kapazität bestehender Kupferleitungen erhöht. Im Jahr 2020 wurde die Glasfaserinfrastruktur von A1 in Österreich auf insgesamt rund 60.500 Kilometer erweitert. A1 in Slowenien begann 2020 mit der Einführung ihrer eigenen FTTN- (Fiber to the Node) und FTTH-Infrastruktur, wodurch Optimierungen beim Kundenservice und langfristige Kosteneinsparungen erzielt werden können.

3. Wesentliche Umweltbelange

Klimawandel und CO₂-Fußabdruck

Konzept

Der Energieverbrauch und die daraus entstehenden CO₂-Emissionen der A1 Telekom Austria Group stellen die wesentliche Auswirkung der Unternehmensgruppe auf den Klimawandel dar. Es gehört zu den wichtigsten Umweltmaßnahmen, hier eine möglichst hohe Effizienz zu erreichen und den Energiebedarf nach Möglichkeit zu senken. Die A1 Telekom Austria Group verfolgt daher den Ansatz, die Effizienz zu steigern, den Energiebedarf zu stabilisieren bzw. zu reduzieren, und gleichzeitig die CO₂-Emissionen zu senken. Die Netzgestaltung soll

abhängig von den Rahmenbedingungen so ökologisch wie möglich erfolgen – unter anderem durch den Bezug von Strom aus erneuerbarer Energie. Die A1 Telekom Austria Group hat ihr Engagement in einer gruppenweiten Umweltpolitik zusammengefasst. Weiters wurde in der vom Aufsichtsrat und der Hauptversammlung 2020 verabschiedeten Vergütungspolitik für die Vorstände der Gesellschaft die Aufnahme von ESG-Zielen in die Vergütungskriterien beschlossen, die bereits in den Zielvereinbarungen 2020 für Vorstände, aber auch für die CEOs aller Landesgesellschaften berücksichtigt wurden. So hat die Erreichung der Umweltziele direkten Einfluss auf die Vergütung des Managements.

Die Umweltmanagementsysteme in Österreich, Kroatien, Slowenien, Serbien und Nordmazedonien sind nach ISO 14001 zertifiziert. Darüber hinaus werden in Österreich und in Slowenien die Anforderungen von EMAS (Eco Management and Audit Scheme) erfüllt. Das Energiemanagement in Österreich ist zudem nach ISO 50001 zertifiziert. Zudem betreibt A1 seit 2014 das erste CO₂-neutrale Netz in Österreich, das jährlich vom TÜV SÜD nach der internationalen Norm PAS 2060 geprüft und validiert wird. Die Evaluierung der Managementsysteme erfolgt regelmäßig. ISO-Zertifizierungen werden beispielsweise jährlich evaluiert und wurden für das Jahr 2020 erfolgreich erlangt. Anhand vordefinierter Kennzahlen wird die Wirksamkeit regelmäßig überprüft und überwacht. Adaptionen werden im Bedarfsfall laufend unterjährig durchgeführt.

Kennzahl

Die A1 Telekom Austria Group hat sich das Ziel gesetzt ihre CO₂-Emissionen bis 2030 auf netto null zu reduzieren. Dies soll durch eine Reduktion des eigenen CO₂-Fußabdrucks und einen schrittweisen Umstieg auf Energie aus erneuerbaren Quellen erreicht werden. Die „Science based target“-Initiative hat bestätigt, dass dieses Ziel einen Beitrag zur Erreichung des Pariser Klimaabkommens und des 1,5-Grad-Ziels leistet. CO₂-Reduktionsmaßnahmen wie die Steigerung des Anteils erneuerbarer Energie am Strom sowie die Evaluierung klimafreundlicher Antriebsmodelle im Fuhrpark stehen 2020 und 2021 im Fokus.

Das Ziel bis 2020 die CO₂-Emissionen um 25 % zu senken, konnte die A1 Telekom Austria Group gegenüber dem Basisjahr 2012 nicht im gewünschten Ausmaß nachkommen (+13 %). Der Anstieg der CO₂-Emissionen konnte bedingt durch Akquisitionen einerseits und andererseits durch das massiv steigende Datenvolumen trotz deutlich gesteigener Energieeffizienz nicht vermieden werden. Durch die Definition klarer Verantwortlichkeiten in jeder Tochtergesellschaft der A1 Telekom Austria

Ziele 2030¹⁾

Reduktion der CO₂-Emissionen auf netto null durch Verringerung des eigenen CO₂-Fußabdrucks und einen schrittweisen Umstieg auf Energie aus erneuerbaren Quellen
Steigerung der Energieeffizienz um 80 %²⁾

Status 2020

+3 % Scope-1- und Scope-2- (market based) -Emissionen
Verbesserung um 22 %

1) Basisjahr 2019

2) Gemessen am Strombedarf pro transportiertem Datenvolumen (in MWh / Terabyte)

Group im Jahr 2020 wird zukünftig eine aktivere und konsequentere Verfolgung der Ziele sichergestellt.

Hinsichtlich der Energieeffizienz hat sich die A1 Telekom Austria Group das Ziel bis 2030 gesetzt, diese um 80 % gegenüber 2019 zu steigern. 2020 lag der Energieeffizienzindikator (Strombedarf pro transportiertem Datenvolumen) bei 0,14 MWh / Terabyte (2019: 0,18 MWh / Terabyte).

Der Treibstoffverbrauch in der Flotte der A1 Telekom Austria Group konnte um -14 % im Vergleich zum Vorjahr, aufgrund von reduzierten Fahrten insbesondere in den COVID-19-Lockdown-Monaten reduziert werden. Die Heiζtätigkeit in Bürogebäuden ist ebenfalls geprägt durch die COVID-19-Pandemie und das

vermehrte Home Office – gesunken (Brennstoffe für Heizung: -3 %, Fernwärme: -5 %). Der Strombedarf hingegen ist in allen Ländern der A1 Telekom Austria Group aufgrund des Infrastrukturausbaus gestiegen.

Der Energiebedarf stellt nicht nur die größte Umweltauswirkung der A1 Telekom Austria Group dar, sondern ist auch die größte CO₂-Quelle. Neben der Steigerung der Energieeffizienz ist der Einsatz erneuerbarer Energie eine Maßnahme zur Reduktion von CO₂-Emissionen. Scope-1-Emissionen der A1 Telekom Austria Group beinhalten CO₂-Emissionen, die aus der Verbrennung fossiler Energien für Heizung und Mobilität entstehen. Scope-2-Emissionen bezeichnen jene Emissionen, die durch den Stromverbrauch und durch Fernwärme entstehen.

Direkte und indirekte Energie (in MWh)

Nach dem GRI-Standard für Nachhaltigkeitsberichterstattung: 302-1, 302-4

2020	Strom ¹⁾	Brennstoffe für Heizung ²⁾	Fernwärme	Treibstoffe ³⁾	Gesamtenergieverbrauch
Österreich	323.374	14.105	28.454	35.117	401.051
Bulgarien	126.996	95	302	10.061	137.455
Kroatien	86.413	499	2.845	5.137	94.894
Weißrussland	99.010	329	3.039	3.392	105.770
Slowenien	33.814	0	277	1.172	35.264
Serbien	64.619	132	218	2.472	67.442
Nordmazedonien	32.564	0	0	2.158	34.722
A1 Telekom Austria Group	766.791	15.161	35.137	59.509	876.598

2019	Strom ¹⁾	Brennstoffe für Heizung ²⁾	Fernwärme	Treibstoffe ³⁾	Gesamtenergieverbrauch
Österreich	309.466	14.496	29.006	42.798	395.766
Bulgarien	120.578	124	418	10.528	131.648
Kroatien	84.534	497	3.437	5.484	93.952
Weißrussland	91.966	375	3.768	4.074	100.183
Slowenien	32.253	0	289	1.489	34.031
Serbien	62.739	143	219	2.932	66.034
Nordmazedonien	31.477	0	0	2.255	33.731
A1 Telekom Austria Group	733.013	15.635	37.138	69.559	855.346

Veränderung (in %)

Österreich	4	-3	-2	-18	1
Bulgarien	5	-23	-28	-4	4
Kroatien	2	0	-17	-6	1
Weißrussland	8	-12	-19	-17	6
Slowenien	5	k. A.	-4	-21	4
Serbien	3	-7	-1	-16	2
Nordmazedonien	3	k. A.	k. A.	-4	3
A1 Telekom Austria Group	5	-3	-5	-14	2

Zum Zeitpunkt der Erstellung lagen die Umweltkennzahlen für das Geschäftsjahr 2020 noch nicht vor. Die in der Tabelle dargestellten Kennzahlen umfassen die Periode 01.11.2019 bis 31.10.2020, die als repräsentativer Vergleichszeitraum für das Geschäftsjahr 2020 angesehen wird. Sofern keine Daten aus diesem Zeitraum verfügbar waren, wurde auf die aktuellsten verfügbaren Daten aus der Vergangenheit zurückgegriffen. Die Kennzahlen wurden mit größter Sorgfalt erhoben. Unschärfen, beispielsweise auf Grund von Schätzungen, können jedoch bestehen. Aufgrund verbesserter Datenqualität wurden für Serbien die Kennzahlen „Fernwärme“ und „Treibstoffe“ für 2019 sowie für Kroatien „Treibstoffe“ und „Strom“ 2019 neu kalkuliert.

Tabelle vorbehaltlich Rundungsdifferenzen.

- 1) Zukauf und Eigenproduktion sowie Diesel für (Notstrom-)Aggregate
- 2) Inklusive Öl und Gas, nicht klimabereinigt
- 3) Inklusive Diesel, Benzin, CNG, LPG und Erdgas, ohne Diesel für (Notstrom-)Aggregate

Getrieben durch die Reduktion des Treibstoffverbrauchs in der Flotte konnten die Scope-1-Emissionen um -14 % reduziert werden. In Slowenien konnte bei Scope-1- und Scope-2-Emissionen (market based) eine Reduktion der CO₂-Emissionen um -43 % gegenüber dem Vorjahr durch die Steigerung des Anteils an erneuerbarer Energie am Strom erreicht werden. Der Anstieg der gruppenweiten Scope-2-Emissionen ist auf den gesteigerten Strombedarf zurückzuführen. In Summe sind die Scope-1- und Scope-2- (market based) -Emissionen der A1 Telekom Austria Group im Vergleich zum Vorjahr um +3 % gestiegen.

Chancen und Risiken

Im Bereich der Umweltbelange stellen neben durch den Klimawandel mitverursachten Naturkatastrophen die CO₂-Emissionen, die sich aus dem Energiebedarf der Kommunikationsinfrastruktur ergeben, ein Risiko dar. Im Bereich der Chancen können digitale bzw. IKT-Produkte dazu beitragen, Emissionen zu senken, da mit ihrer Hilfe die Effizienz von Abläufen gesteigert wird und Ressourcen entweder eingespart werden oder der Verbrauch, beispielsweise durch weniger Reisetätigkeit, wesentlich reduziert werden kann.

Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen inklusive biogener Emissionen (in t CO₂-Äquivalente)

Nach dem GRI-Standard für Nachhaltigkeitsberichterstattung: 305-1, 305-2, 305-5

	Direkt (Scope 1)	Indirekt (Scope 2)		Gesamt (Scope 1+2)		Gesamt (Scope 1+2+Komp.)	
		location based	market based	location based	market based	location based	market based
2020							
Österreich	12.536	85.270	9.143	97.807	21.679	85.324	9.196
Bulgarien	3.168	64.981	64.962	68.149	68.130	68.149	68.130
Kroatien	2.191	18.373	35.815	20.565	38.006	20.565	38.006
Weißrussland	1.340	37.708	37.708	39.048	39.048	39.048	39.048
Slowenien	311	7.931	4.809	8.242	5.120	8.242	5.120
Serbien	852	50.925	50.925	51.778	51.778	51.778	51.778
Nordmazedonien	1.012	22.931	22.931	23.943	23.943	23.943	23.943
A1 Telekom Austria Group	21.411	288.120	226.294	309.531	247.705	297.048	235.222
2019							
Österreich	14.482	80.953	9.132	95.435	23.614	80.351	8.530
Bulgarien	3.811	56.620	57.550	60.430	61.361	60.430	61.361
Kroatien	2.535	19.864	40.655	22.398	43.189	22.398	43.189
Weißrussland	1.647	35.305	35.305	36.952	36.952	36.952	36.952
Slowenien	396	7.758	8.598	8.154	8.993	8.154	8.993
Serbien	972	45.813	45.813	46.784	46.784	46.784	46.784
Nordmazedonien	1.083	18.932	18.932	20.015	20.015	20.015	20.015
A1 Telekom Austria Group	24.925	265.244	215.984	290.169	240.909	275.051	225.791
Veränderung (in %)							
Österreich	-13	5	0	2	-8	6	8
Bulgarien	-17	15	13	13	11	13	11
Kroatien	-14	-8	-12	-8	-12	-8	-12
Weißrussland	-19	7	7	6	6	6	6
Slowenien	-21	2	-44	1	-43	1	-43
Serbien	-12	11	11	11	11	11	11
Nordmazedonien	-7	21	21	20	20	20	20
A1 Telekom Austria Group	-14	9	5	7	3	8	4

Zum Zeitpunkt der Erstellung lagen die Umweltkennzahlen für das Geschäftsjahr 2020 noch nicht vor. Die in der Tabelle dargestellten Kennzahlen umfassen die Periode 01.11.2019 bis 31.10.2020, die als repräsentativer Vergleichszeitraum für das Geschäftsjahr 2020 angesehen wird. Sofern keine Daten aus diesem Zeitraum verfügbar waren, wurde auf Daten aus der Vorperiode zurückgegriffen. „Location based Scope 2“-Kennzahlen beziehen sich laut GHG-Protokoll auf die durchschnittlichen Emissionsfaktoren des Gebiets, in dem der Stromverbrauch erfolgt. Der Durchschnittswert der Länderebenen wird herangezogen. „Market based Scope 2“-Kennzahlen beziehen sich laut GHG-Protokoll auf die Emissionsfaktoren des Stromlieferanten, sofern diese zur Verfügung stehen, oder die eines individuellen Stromprodukts. Aufgrund verbesserter Datenqualität wurden die Scope-1-Kennzahlen 2019 für alle Länder neu berechnet. Ebenso wurden aufgrund verbesserter Datenqualität die Scope-2-Emissionen („market based“ und „location based“) neu kalkuliert.

Tabelle vorbehaltlich Rundungsdifferenzen.

Zur Reduzierung der Risiken werden neben der Beschaffung von 100% des Stroms aus erneuerbarer Energie in Österreich sowie der gruppenweiten Förderung von Photovoltaik zahlreiche Maßnahmen ergriffen, um die benötigte Energie so effizient wie möglich einzusetzen. Dies reicht über die Verwendung verbrauchsarmer Anlagen bis hin zur Erhöhung von Durchschnittstemperaturen an IT-Standorten, um den Kühlbedarf zu reduzieren. Eine Umstellung auf Cloud-Lösungen für eine effizientere Verarbeitung und Speicherung von Daten trägt ebenso zur Reduktion bei wie ein aktives Network-Management, das zusätzlich zu den getätigten Investitionen in neue Technologien die jeweils effizienteste Technologie für die Datenübertragung unterstützt.

Umsetzungen/ Ergebnisse 2020

Die A1 Telekom Austria Group betrachtet es daher als Verpflichtung, ihre Infrastruktur so nachhaltig wie möglich zu gestalten. Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz spielen dabei eine zentrale Rolle. Darüber hinaus gilt es, den benötigten Energiebedarf so nachhaltig wie möglich zu decken. Dies geschieht insbesondere auch durch die Nutzung von Strom aus erneuerbaren Quellen wie Sonne, Wasser oder Wind, dessen Anteil am gesamten Stromverbrauch der A1 Telekom Austria Group 2020 rund 43% betrug. Ein großer Treiber ist hierbei die österreichische Tochtergesellschaft, die bereits seit 2014 den kompletten Netzbetrieb zu 100% CO₂-neutral ausgestaltet hat. Die A1 Telekom Austria Group betreibt zudem zwei eigene große Photovoltaikparks. Seit 2013 wird in Aflenz (Österreich) ein Photovoltaikpark mit einer jährlich produzierten Strommenge von mehr als 215.000 kWh betrieben. Ein weiterer Park wird seit 2016 in Weißrussland mit einer jährlich produzierten Strommenge von rund 26 Millionen kWh betrieben. 2020 wurden zudem Verantwortlichkeiten in jeder Tochtergesellschaft der A1 Telekom Austria Group durch die lokalen CEOs definiert („Tone at the Top“), ein gruppenweites ESG-Steering etabliert sowie gruppenweite Standards zur Erhebung und Errechnung von CO₂-Emissionen optimiert und ausgerollt. Parallel dazu schärfte insbesondere die Kampagne „Empowering a sustainable future“ das Umweltbewusstsein der MitarbeiterInnen. Im Zuge dieser Kampagne wurde auf der internen Collaboration-Plattform „Workplace“ eine eigene, gruppenweite ESG-Community gegründet, um MitarbeiterInnen aktiv in die Umsetzung der ESG-Strategie einzubinden.

Ressourcenoptimierung und Dematerialisierung

Konzept

Die Digitalisierung bietet hinsichtlich der Ressourcenschonung ein enormes Potenzial für die Umwelt. Mittlerweile gut etablierte

digitale Kommunikationslösungen wie Video-Conferencing bzw. Telepresence gestalten die Kommunikation in einer Vielzahl von Arbeits- und Lebensbereichen effizienter und umweltfreundlicher. Nicht zuletzt während des COVID-19-Lockdowns hat sich die Bedeutung solcher digitalen Anwendungen gezeigt, um mit KundInnen, GeschäftspartnerInnen, Familie und FreundInnen in Kontakt bleiben zu können. Damit können Arbeitsprozesse durch die Virtualisierung digital ablaufen und der Einsatz physischer Ressourcen kann vermieden werden. Ebenso kann durch diese Dematerialisierung die Effizienz von Prozessen gesteigert werden. Eine Konsequenz der dynamischen digitalen Transformation ist, dass laufend neue Technologien und Geräte bzw. Komponenten zur Optimierung von Effizienz und Leistungsfähigkeit eingesetzt werden. Die A1 Telekom Austria Group räumt hierbei ökologischen Grundprinzipien einen hohen Stellenwert ein, etwa Abfallvermeidung und Ressourcenschonung sowie wertvolle Rohstoffe so lange wie möglich im Kreislauf zu halten (Reduce-Reuse-Recycle). So bietet die A1 Telekom Austria Group in nahezu all ihren Märkten ein Handyrecycling-Programm an. Durch konsequentes Life-Cycle-Management wird sichergestellt, dass im Einsatz befindliche Ressourcen so lange wie möglich verwendet werden können. Die Tochtergesellschaften in Österreich und Bulgarien setzen zudem zurückgewonnene funktionsfähige und dem aktuellen technischen Stand entsprechende Geräte wieder ein. Wenn Geräte oder Equipment tatsächlich nicht weiter einsetzbar sind, werden sie abgebaut, systematisch in Fraktionen wie Leiterplatten, Kupfer, Eisen bzw. Blech getrennt und fachgerecht recycelt.

Die Umweltmanagementsysteme in Österreich, Slowenien, Serbien und Nordmazedonien sind nach ISO 14001 zertifiziert. Darüber hinaus werden in Österreich und in Slowenien die Anforderungen von EMAS (Eco Management and Audit Scheme) erfüllt.

Kennzahl

70 bis 80% der Bestandteile von Handy-Altgeräten können von spezialisierten Verwertern, an die sie weitergereicht werden, recycelt und erneut als Rohstoff eingesetzt werden. Allein im Jahr 2020 wurden gruppenweit 84.880 Endgeräte (2019: rund 64.000) einem fachgerechten Recycling zugeführt. Die A1 Telekom Austria Group hat sich das Ziel gesetzt, die Kreislaufwirtschaft in ihrem Unternehmen zu fördern und bis 2030 jährlich mindestens 50.000 Altgeräte einem Recycling zuzuführen.

Chancen und Risiken

Die A1 Telekom Austria Group sieht in der Dematerialisierung und Ressourcenschonung eine Chance, da sich durch die Entwicklung innovativer Lösungen neue Geschäftsfelder und Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung ergeben können. Durch

Ziel 2030

Förderung der Kreislaufwirtschaft im Unternehmen
Recycling von jährlich rund 50.000 Altgeräten

Status 2020

84.880 Stück

den effizienteren Ablauf von Prozessen können Ressourcen wie beispielsweise Rohstoffe besser eingesetzt werden oder ihr Einsatz kann sogar gänzlich vermieden werden. Die COVID-19-Pandemie hat hier ungeplant einen Beitrag zur Beschleunigung dieser Entwicklung geleistet. Steigende Recycling-Ziele und zugrunde liegende Aktivitäten tragen zum Ressourcenkreislauf bei und mitigieren das Risiko von Recyclingauflagen, während ein aktives Engagement im Refurbishment, z. B. für Set-Top-Boxen darüber hinaus auch die eigenen Investitionen in Ausrüstung reduziert.

Umsetzungen/Ergebnisse 2020

Bei der Dematerialisierung und Ressourcenschonung kommt der Digitalisierung interner Arbeitsprozesse bei der A1 Telekom Austria Group ein hoher Stellenwert zu. So kommen beispielsweise im Field Service vermehrt digitale Fahrtenbücher, Pläne und Montageaufträge zum Einsatz. Aber auch durch zentral aufgestellte so genannte „Follow-me-Drucker“ kann der Papierbedarf nachhaltig reduziert werden: Druckaufträge werden erst nach Scannen der Zutrittskarte ausgeführt. Nicht abgeholte Aufträge werden nach 24 Stunden gelöscht. Durch solche „Follow-me-Drucker“ konnten 180.000 solcher Ausdrücke vermieden werden. Zusätzlich schärfen interne Kampagnen das Umweltbewusstsein der MitarbeiterInnen, beispielsweise für das Handyrecyclingprogramm, und binden sie aktiv in Umweltmaßnahmen ein. Die A1 Telekom Austria Group leistet mit ihrer Initiative „Handyrecycling“ einen Beitrag zur Ressourcenschonung – auch wenn sie selbst kein Hersteller mobiler Endgeräte ist. Die meisten ihrer Tochtergesellschaften bieten (teils schon seit 2004) ihren KundInnen die Möglichkeit, Altgeräte kostenlos zurückzugeben.

4. Soziale Belange

Sicherer und kompetenter Umgang mit digitalen Medien, Internetkriminalität, Internetabhängigkeit und Zugang zu Information und Bildung

Hinsichtlich sozialer Belange nimmt die A1 Telekom Austria Group ihre gesellschaftliche Verantwortung insbesondere im Bereich der Vermittlung von Medienkompetenz und der Verringerung der digitalen Kluft in ihren Ländern wahr. Im Folgenden werden die nachstehenden wesentlichen Themen gesamthaft beschrieben: Zugang zu Information und Bildung, sicherer und kompetenter Umgang mit digitalen Medien, Internetkriminalität sowie Internetabhängigkeit.

Konzept

Mit der dynamischen digitalen Transformation gehen laufend innovative Anwendungen einher, die Arbeits-, Lebens- und Unterhaltungswelten bereichern. Allerdings verlangt dies den AnwenderInnen ein Schritthalten durch ständiges Dazulernen ab. Das betrifft nicht nur ältere Generationen, sondern auch Kinder und Jugendliche. Berufslandschaften sowie die dafür erforderlichen Basiskompetenzen und damit auch Bildungssysteme sind heute einer entsprechend starken Veränderung unterworfen. Dies ist insbesondere für Kinder und Jugendliche relevant, da die Digitalisierung das zukünftige Berufsleben stärker denn je bestimmen und verändern wird – mit entsprechenden Auswirkungen auf die Anforderungen an die Aus- bzw. Weiterbildung. Folglich ist insbesondere auch bei PädagogInnen im Pflichtschulbereich Aus- und Weiterbildung der Schlüssel für ein zukunftssicheres digitales Bildungssystem.

Die A1 Telekom Austria Group will hierzu über ihr Kerngeschäft hinaus einen Mehrwert bieten und Brücken bauen. Sie betrachtet

Ziel 2023

Status 2020

Erreichen von 100.000 Menschen – mit besonderem Fokus auf Kinder und Jugend – im Rahmen des digitalen Bildungsschwerpunkts. Vermittlung von Sicherheit und Kompetenzen bei deren aktiver Gestaltung von digitalen Welten.

9.239

Teilnahmen an der „A1 Internet für Alle“-Initiative

	2020	2019	Veränderung (in %)
Österreich	8.936	29.522	-70
Bulgarien	o. A.	3.000	o. A.
Kroatien	143	24	496
Weißrussland	o. A.	o. A.	o. A.
Slowenien	o. A.	1.340	o. A.
Serbien	90	140	-36
Nordmazedonien	70	1.300	-95
A1 Telekom Austria Group	9.239	35.326	-74

es als Teil ihrer Verantwortung, Menschen aktiv bei ihren ersten Schritten in der digitalen Welt zu begleiten und digitale Bildung zu fördern. Parallel dazu sollen Kinder und Jugendliche so früh wie möglich für die Digitalisierung sowie für die zugrundeliegenden Technologien begeistert und die entsprechenden Kompetenzen vermittelt werden. Mit diesen Zielsetzungen wurde bereits im Jahr 2011 die Initiative „A1 Internet für Alle“ in Österreich gegründet, die seither mit vergleichbaren Projekten und Maßnahmen in weiteren Ländern der Unternehmensgruppe ausgerollt wurde. Die Initiative bietet kostenlose Workshops, bei denen Menschen auf ihren ersten Schritten in die digitale Welt begleitet werden und lernen, sich vor potenziellen Gefahren wie beispielsweise Internetkriminalität effektiv zu schützen, sowie Aus- und Weiterbildungsprogramme für PädagogInnen und Lehrende.

Anhand vordefinierter Kennzahlen wie z. B. der Anzahl der Teilnahmen an Medienkompetenz-Schulungen wird die Zielerreichung regelmäßig überprüft und die Initiative gesteuert. Die Verantwortlichkeit und Steuerung der gruppenweiten Medienkompetenz-Initiative wird durch die Abteilung Group ESG sichergestellt.

Kennzahl

Aufgrund von COVID-19 konnten im Berichtsjahr nicht alle Workshops im geplanten Ausmaß stattfinden: 2020 wurden insgesamt über 9.200 Teilnahmen an Workshops gezählt. Seit 2011 konnte die Initiative „A1 Internet für Alle“ insgesamt bereits über 227.900 Teilnahmen verzeichnen. Die A1 Telekom Austria Group hat sich zum Ziel gesetzt, im Rahmen ihres digitalen Bildungsschwerpunktes von 2020 bis 2023 100.000 Menschen, mit besonderem Fokus auf Kindern und Jugend, zu erreichen, um sie sicher durch die digitale Welt zu begleiten und sie bei deren aktiver Gestaltung zu unterstützen.

Chancen und Risiken

Die Förderung des Umgangs mit digitalen Medien wird als Chance für die A1 Telekom Austria Group bewertet. Der sichere und kompetente Umgang mit neuen Medien wird zunehmend unerlässlich für Beschäftigungsfähigkeit und trägt somit auch zur Schließung der digitalen Kluft bei.

Risiken im Umgang mit digitalen Medien stellen vor allem exponierte Gruppen – Kinder, Jugendliche und digitale EinsteigerInnen vor Herausforderungen, die nur bedingt durch die Betroffenen selber gelöst werden können – dies kann von Abhängigkeit, Mobbing, Vereinsamung bis hin zu steigender Internetkriminalität reichen. Durch ihre Initiativen trägt die A1 Telekom Austria Group dazu bei, den richtigen und sicheren Umgang mit neuen Medien zu erlernen.

Umsetzungen / Ergebnisse 2020

Durch die digitale Transformation entstehen insbesondere für Kinder und Jugendliche neue Kompetenzanforderungen, die entscheidend für ihre spätere Erwerbs- und Beschäftigungsfähigkeit sind. Gleichzeitig hat die COVID-19-Pandemie weltweit einen enormen Digitalisierungsschub mit sich gebracht: Home

Schooling, Home Office und der virtuelle Kontakt mit Familie und FreundInnen sind Teil unserer Realität geworden. Damit entstand speziell auch im Bereich der Schulen ein hoher Bedarf an Weiterbildungsangeboten für digitale Lehrkonzepte. Aus diesem Grund wurden von A1 in Österreich neben den bereits etablierten Webinaren für Elementar-PädagogInnen zusätzliche „Erste Hilfe“-Online-Workshop-Reihen für den Unterricht im digitalen Klassenzimmer eingerichtet – speziell für PädagogInnen in der Zeit des Lockdowns und über die Sommermonate als Vorbereitung für das Schuljahr 2020/2021. Gleichzeitig wurde verstärkt auf die Entwicklung interaktiver Online-Formate, speziell für Kinder und Jugendliche als Alternativangebot zum bestehenden Regulärprogramm, fokussiert. Aber auch Online-Elternabende, an denen sich Eltern neben den positiven Gesichtspunkten der „digitalen Welt“ auch darüber informieren können, welche Nutzungsgewohnheiten Kinder im Netz haben und wie sie vor potenziellen Gefahren geschützt werden können. Auch zu negativen Aspekten wie etwa Cybermobbing, Hass-Postings oder exzessivem Internet-Konsum wird aufgeklärt. Außerdem hat die Bildungsinitiative in Österreich 2020 in Kooperation mit der Sigmund Freud Privatuniversität den Ratgeber „Digitale Welten. Wenn Spaß zur Abhängigkeit wird.“ zum Aufwachsen in der digitalen Welt herausgebracht, der Eltern über die Chancen aber auch die Risiken des Internets informieren soll. Der Ratgeber soll insbesondere Eltern als Kompass dienen, mit dem sie ihre Kinder beim selbstbewussten und medienkompetenten Aufwachsen in der digitalen und realen Welt begleiten. Auch A1 in Nordmazedonien setzt den Fokus auf Sicherheitsworkshops für Volksschulkinder. Zusätzlich werden digitale Broschüren auf der Website zum Download angeboten. Insbesondere für die ältere Generation launchte A1 in Weißrussland Anfang Oktober 2020 die Kampagne #ionline mit dem Ziel, Internetneulinge aktiv mittels Trainings bei ihren ersten Schritten in der digitalen Welt zu begleiten.

5. Arbeitnehmerbelange

Aus der Wesentlichkeitsanalyse ergab sich, dass faire und flexible Arbeitsbedingungen innerhalb der Unternehmensgruppe ein weiteres zentrales Element im Bereich der Arbeitnehmerbelange darstellen. Unter fairen und flexiblen Arbeitsbedingungen wird die Schaffung von Rahmenbedingungen verstanden, die zeitlich und räumlich flexibles Arbeiten unter Einhaltung aller gesetzlichen Rahmenbedingungen ermöglichen.

Die A1 Telekom Austria Group beschäftigte per Jahresende 2020 17.949 MitarbeiterInnen / Vollzeitkräfte (FTE) (2019: 18.344). Im Segment Österreich wurde der Personalstand im Zuge der fortlaufenden Restrukturierungsmaßnahmen um 4,0% auf 7.320 MitarbeiterInnen reduziert. Vom gesamten Personalstand im Segment Österreich sind 38% im Rahmen eines Beamtendienstverhältnisses (2019: 42%) beschäftigt.

Anzahl MitarbeiterInnen¹⁾ per 31. Dezember 2020

	2020	2019	Veränderung (in %)
Österreich	7.320	7.625	-4,0
Bulgarien	3.329	3.620	-8,0
Kroatien	1.872	1.908	-1,9
Weißrussland	2.385	2.412	-1,1
Slowenien	532	513	3,6
Serbien	1.370	1.127	21,6
Nordmazedonien	776	768	1,0
Holding inkl. A1 Digital	366	372	-1,6
A1 Telekom Austria Group	17.949	18.344	-2,2

1) MitarbeiterInnen in Vollzeitkräften

Mobile und flexible Arbeitswelten

Konzept

Die außergewöhnlichen Herausforderungen im Zuge der COVID-19-Pandemie haben 2020 nicht nur gezeigt, dass die Infrastruktur und Services der A1 Telekom Austria Group gerade auch in solchen Zeiten essenziell und zukunftssicher sind. Denn parallel dazu bekamen digitales Leben und Arbeiten einen noch erheblich bedeutenderen Stellenwert. Bereits in den vergangenen Jahren hatte das Unternehmen mit neuen Arbeitsmodellen („New Ways of Working“, Mobile / Home Office) und Open-Space-Working-Environments für die MitarbeiterInnen flexible zeit- und ortsunabhängige digitale bzw. virtuelle Arbeitsbedingungen geschaffen. Dies stellte eine elementare Grundlage dafür dar, dass bei der Verschärfung der Pandemie-Situation praktisch „von einem Tag auf den anderen“ das Gros der MitarbeiterInnen so gut wie unbeeinträchtigt von zuhause aus arbeiten konnte. Dabei stand und steht neben der Ermöglichung mobiler und flexibler Arbeitswelten immer die Gesundheit der MitarbeiterInnen an erster Stelle.

Der Grundsatz des Krisenmanagements der A1 Telekom Austria Group ist es, eine zuverlässige Infrastruktur und Servicequalität sicherzustellen sowie das Leben, die Gesundheit, Motivation und Produktivität der MitarbeiterInnen aufrechtzuerhalten. Basierend darauf wurde in jedem Land lokal gemäß der jeweils geltenden (und sich schnell ändernden) Regelungen agiert und auf Gruppenebene fand ein gegenseitiger Austausch statt. Zusätzlich wurde eine interne Ampel-Logik entwickelt, die international verwendete und fundierte pandemische Kennzahlen wie die Rate der positiven Tests und die Anzahl der Neuinfektionen heranzieht. Je nach Ampelsituation gibt es andere Empfehlungen für Schutzmaßnahmen (z. B. „moderate distancing“ bei Ampelfarbe Grün, oder „strong distancing“ bei Ampelfarbe Orange). Durch dieses einheitliche Rahmenwerk zur Krisenbewältigung wird sichergestellt, dass alle Unternehmen der A1 Telekom Austria Group entsprechend der jeweiligen lokalen Situation flexibel zwischen den erforderlichen Maßnahmen umschalten können.

Die MitarbeiterInnen im Field Service, den Shops und im Customer Service wiederum leisteten einen unverzichtbaren Beitrag als verlässlicher und persönlich verfügbarer Partner für die KundInnen. Nicht zu vergessen ist in diesem Zusammenhang, dass die A1 Telekom Austria Group als Betreiber

systemkritischer Infrastruktur besonders gefordert war, für ihre KundInnen Höchstleistungen zu erbringen, damit diese ebenfalls aus dem Home Office arbeiten und ihr Leben, sei es privat oder geschäftlich, in die digitale Welt verlagern konnten. Zu dem spiegelt sich flexibles Arbeiten in den unterschiedlichen Arbeitszeitmodellen (z. B. Gleitzeit, Teilzeit, Mobiles Arbeiten, Virtuelles Arbeiten, Mini-Sabbaticals) wider.

Chancen und Risiken

Als Chance wird hierbei unter anderem eine gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit in Folge einer erhöhten Produktivität der MitarbeiterInnen gesehen. Zufriedene MitarbeiterInnen liefern bessere Ergebnisse, und zudem steigert Mitarbeiterzufriedenheit die Wahrnehmung der A1 Telekom Austria Group als attraktiver Arbeitgeber. Ebenso werden damit die Rahmenbedingungen zur Wahrung einer ausgeglichenen Work-Life-Balance und eines gesunden Arbeitsumfelds geschaffen. Gleichzeitig zählt die zunehmende Flexibilisierung des Arbeitslebens zu den neuen Herausforderungen an Arbeitgeber und ArbeitnehmerInnen. Bei flexibler Arbeit gehen Beruf und Freizeit oft fließend ineinander über. Zu den Risiken der insbesondere COVID-19 zu zollenden raschen Umstellung von open Office zu Home Office zählen:

- ▶ Der mögliche Rückgang von Produktivität durch fehlende Eigenverantwortung / Entscheidungsspielräume von MitarbeiterInnen – wobei die A1 Telekom Austria Group durch sogenannte „Daily Standups“, häufige Interaktion und Empowerment der MitarbeiterInnen dieses Risiko eher als Chance genutzt hat, alle MitarbeiterInnen stärker zu involvieren
- ▶ Risiko der Vereinsamung insbesondere bei Aktivitäten die per se sehr digitalisiert sind
- ▶ Neben Quick-Wins in der Prozessdigitalisierung (z. B. e-signature) kann es durch die Umstellung auf digitales Arbeiten für Prozess-/Methodenweiterentwicklung durch reduzierten bereichsübergreifenden Austausch und schwierigeres Terrain für kreatives Arbeiten zu Verlangsamung kommen
- ▶ Ein ähnliches Risiko ist auch die mögliche Zunahme von „Silodenken“ durch weniger Kontakt mit Schnittstellen
- ▶ Überlastung durch Doppelverantwortung in Beruf und Familie, insbesondere für AlleinerzieherInnen ist ein schleichendes Risiko, das vor allem bei länger andauernden Lockdowns für die Mitarbeiter ein Stressfaktor werden kann
- ▶ Erhöhtes Arbeitsvolumen

Maßnahmen zur Risikominimierung inkludieren:

- Neue Kollaborationsplattformen wie Microsoft Teams rasch ausgerollt und MitarbeiterInnen im richtigen Umgang geschult
- Plattformen für kreative Zusammenarbeit als Pilot in Auswahlgremien geschickt
- „Daily Standups“ und „virtual Coffees“ in vielen Bereichen implementiert, um Kontakt / Ansprache / Steuerung aller MitarbeiterInnen zu sichern
- Best-Practice-Sharing für Führungskräfte ausgebaut
- Bereichsübergreifende / hoch kommunikative Arbeitsformen (z. B. agiles Arbeiten) weiter ausgebaut
- Transparente Kommunikation durch die Führungskräfte

Um Familie und Beruf besser zu vereinbaren, ermöglichte A1 Telekom Austria Group MitarbeiterInnen spezielle Betreuungszeiten, höheren Urlaubskonsum usw. zu nutzen. In einem „Memorandum of Understanding on Flexible Working“ mit dem Europäischen Betriebsrat ist eine gruppenweite Grundhaltung definiert, die in lokalen (Betriebs-)Vereinbarungen ausdefiniert und umgesetzt wird.

Umsetzungen / Ergebnisse 2020

Wie die „New Ways of Working“ – speziell auch in einem von der COVID-19-Pandemie geprägten Umfeld – gemeistert werden, zeigten Blitz-Umfragen im April / Mai: Mittels einer kurzen „A1 Pulse Survey“ wurden die MitarbeiterInnen befragt, wie es ihnen in der COVID-19-Krise geht. Abgefragt wurde (anonymisiert), welchen neuen Herausforderungen sie bei der Arbeit begegnen, wie sie sich in der derzeitigen Situation fühlen und welche Erfahrungen sie aus dieser Zeit in die „neue Normalität“ bzw. die Zukunft mitnehmen möchten. Weit über die Hälfte der adressierten MitarbeiterInnen nahm an diesen Umfragen teil. Fast zwei Drittel der Befragten fühlten sich zu diesem Zeitpunkt „sehr gut“ bzw. „gut“. Als Herausforderungen wurden der fehlende persönliche Kontakt zu KollegInnen, das Finden der Balance zwischen Arbeit und Freizeit sowie ein erhöhtes Arbeitsvolumen gesehen. Speziell die Situation des Home Schoolings war der Umfrage zufolge herausfordernd. Die technischen Voraussetzungen bzw. Gegebenheiten wurden sehr positiv bewertet. Auf die Frage, was man aus den Initiativen im Zuge der ersten Zeit der Pandemie gerne beibehalten würde, waren die meist genannten Themen: Flexibilität des Arbeitsorts sowie der Arbeitszeit und die transparente Kommunikation durch die Führungskräfte. Auf Basis der Umfrageergebnisse wurden Maßnahmen zur Implementierung von „New Ways of Working“ definiert und umgesetzt.

Kompetenzwandel am Arbeitsmarkt und Digitale Kompetenzentwicklung von MitarbeiterInnen

Konzept

Transparente und zeitnahe Kommunikation gegenüber den MitarbeiterInnen sowie Vermitteln von Wissen und Kompetenzen erhielten bei der A1 Telekom Austria Group selbstverständlich nicht erst im Zuge der COVID-19-Pandemie besonderen Stellenwert. Digitale Netzwerke und die digitale Lernplattform des „eCampus“ der Unternehmensgruppe fördern Kompetenzentwicklung und

Produktivität, aber auch die Attraktivität der Arbeitsumgebung gesamtheitlich. „Constant Learning“ ist ein Schlüsselbegriff vor dem Hintergrund sich dynamisch verändernder Jobs. Der „eCampus“ ermöglicht dabei gruppenweit zeit- und ortsunabhängige Trainings, die jederzeit flexibel und selbstorganisiert absolviert werden können. Das umfangreiche Angebot zeigt, in welchem Ausmaß digitales Lernen in der A1 Telekom Austria Group gefördert und gefordert wird. Die Plattform umfasst sowohl selbst entwickelte wie auch zugekaufte Lernformate und Inhalte. Zugriff auf Inhalte externer Lernanbieter wie O’Reilly, Udemy, Bookboon und LinkedIn Learning können interessierten MitarbeiterInnen auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

Chancen und Risiken

Digitalisierung – und die damit einhergehend digitale Kompetenzentwicklung – ist eines der zentralen Themen der Unternehmensstrategie. Die Weiterentwicklung der Kompetenzen der MitarbeiterInnen ist eine der tragenden Säulen einer zunehmenden Digitalisierung.

Als Chance eines digitalen Geschäftsmodells wird eine gesteigerte Eigenverantwortung und damit MitarbeiterInnenzufriedenheit gesehen – auch als Folge der Orts- und Zeitunabhängigkeit der ArbeitnehmerInnen. Für den Kompetenzerwerb steht ein breitgefächertes Angebot an Kursen im eCampus zur Verfügung. Für Führungskräfte gibt es eine zusätzliche Ansicht, die den Überblick der geleisteten Trainings zugeordneter MitarbeiterInnen zeigt, und damit positive Interventionen bei geringer Nutzung des Angebots ermöglicht. Mehrstufige obligatorische MitarbeiterInnen-Gespräche (zu Zielen und Entwicklung) definieren zudem Ausbildungsziele und bieten eine Struktur des regelmäßigen Austauschs zum Fortschritt. Spezielle „A1 Learning Topics“, von Analytics und Process Automation über neue Technologien wie 5G, ergänzen das Angebot. In regelmäßigen Live-Formaten mit dem Top Management gibt es dazu auch Einblick in Strategie und Aktivitäten zur Zielerreichung sowie die Motivation, sich aktiv an der Gestaltung der Zukunft zu beteiligen. Auch virtuelle Classroom Trainings sind weiter im Portfolio, um den wichtigen funktionsübergreifenden Austausch zu ermöglichen und auch gezielt Themen der Digitalisierung voranzutreiben. Eine Chance dieser Erweiterung des Trainingsportfolios ist die orts- und zeitunabhängige Durchführung der Trainingsmaßnahmen, die bessere Lernbedingungen und erhöhte Konzentration auf die Inhalte ermöglicht. Als Risiko wird gesehen, dass in Zeiten mit hohem Arbeitsaufwand unter Umständen auf Weiterbildungen am eCampus schneller verzichtet wird als auf Präsenzs Schulungen. Ebenso kann als Risiko gesehen werden, dass Spezialwissen nicht in dem Umfang wie notwendig online angeboten werden kann und die MitarbeiterInnen generell noch nicht die zukünftig notwendigen Skills besitzen.

Umsetzungen / Ergebnisse 2020

2020 wurden mehr als 131.200 Kurse des „eCampus“ (2019: rund 116.600) abgeschlossen. Auf diese Kurse haben auch externe A1 Partner Zugriff, um einen einheitlichen Wissenstransfer und Qualitätsanspruch, vor allem bei Produktschulungen, zu gewährleisten. In der Fülle dieser digitalen Angebote bieten die „A1 Learning Topics“ den MitarbeiterInnen Orientierung. Diese Themencluster vermitteln Basiswissen, aber

auch weiterführende und vertiefende Inhalte zu strategischen Zukunftsthemen. Parallel dazu werden zu den wichtigsten Themen spezifische Expertenprogramme angeboten. Die Neu- und Höherqualifizierung der MitarbeiterInnen wird aufgrund der schnellen Veränderung der Jobs und damit der erforderlichen Fähigkeiten immer zentraler. MitarbeiterInnen und Führungskräfte brauchen zur zielgerichteten und individuellen Entwicklung Informationen zu diesen Fähigkeiten sowie dazu, wie diese Fähigkeiten entwickelt werden können. Dabei können Skill-Management-Systeme unterstützen. In der A1 Austria und in A1 Kroatien haben MitarbeiterInnen im Rahmen eines Pilotprojekts die Möglichkeit, ein solches Tool auszuprobieren und Feedback zu geben. Folgende Funktionalitäten stehen dabei zur Verfügung: Die toolunterstützte Erstellung des eigenen Skillprofils sowie der Vergleich des eigenen Profils mit ausgesuchten Jobprofilen wie z. B. agile Rollen (Agile Master, Product Owner) und Expertenrollen (Machine Learning, Process Automation). MitarbeiterInnen erkennen, welche Skills sie bereits haben und welche noch zu entwickeln sind. Zur Entwicklung der Fähigkeiten werden konkrete Lernvorschläge dargestellt. Auch die Weiterentwicklung im aktuellen Job wird durch Lernangebote auf Skillebene unterstützt. Dieses Wissen ermöglicht ein individuelles und selbstorganisiertes Lernen für alle. An diesem Pilotprojekt nahmen 2020 587 MitarbeiterInnen teil.

tenzen liefern erwiesenermaßen bessere und kundenzentrierte Resultate. Es ist bewiesen, dass Diversität unter den MitarbeiterInnen zu einer besseren Abdeckung der Kundenwünsche führt. Diversität ist damit nicht nur ein Thema der gesellschaftlichen Verantwortung, sondern wird verstärkt als Wettbewerbsvorteil gesehen. Deswegen ist es der A1 Telekom Austria Group besonders wichtig, in der Kollaboration nach innen und außen jede Art der Voreingenommenheit transparent zu machen und zu vermeiden.

Auch wenn Diversität breit definiert wird (Alter, Gleichstellung, Behinderung und Fähigkeiten, etc.), liegt ein besonderer Fokus auf „Gender Diversity“. Vor allem in Österreich gibt es aufgrund der Historie des Unternehmens und gesellschaftlicher Gegebenheiten einen niedrigen Frauenanteil. Um diesen zu erhöhen und mehr Frauen in Führungspositionen zu bringen, wurde in den letzten Jahren vor allem ein Schwerpunkt auf das Thema Vereinbarkeit von Familie und Beruf gelegt. Flexible Zeitmodelle und die Möglichkeit, von zu Hause zu arbeiten, standen schon lange vor der COVID-19-Pandemie zur Verfügung. In Zukunft wird die A1 Telekom Austria Group den Fokus auf Diversität im Rahmen des Themas „100% Gleichstellung“ verstärken, um noch besser auf diverse Kundenbedürfnisse eingehen zu können.

Frauenförderung und Diversität

Die A1 Telekom Austria Group als Enabler der Digitalisierung ist Mitgestalter der Gesellschaft in ihrem operativen Einzugsgebiet. Sie sieht die transparente Auseinandersetzung mit Diversität und das Erreichen von Chancengerechtigkeit als Teil ihrer gesellschaftlichen Verantwortung. Vielfältige Teams mit unterschiedlichen Persönlichkeiten, Sichtweisen und Kompe-

Die Verankerung von Diversity als Querschnittsthema über alle Unternehmensbereiche hinweg, unterstützt die A1 Telekom Austria Group bei der Weiterentwicklung als attraktiver Arbeitgeber und führender Telekommunikationsanbieter.

Ziele 2023¹⁾

	Status
Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen auf 40%	36%
Anheben und Halten des Anteils von Frauen im Unternehmen bei 40%	40%

1) Basisjahr 2019

Anteil von Mitarbeiterinnen und weiblichen Führungskräften per 31. Dezember 2020

in %	Anteil Mitarbeiterinnen		Anteil weiblicher Führungskräfte ¹⁾	
	2020	2019	2020	2019
Österreich	26	26	18	19
Bulgarien	46	48	47	49
Kroatien	43	43	41	37
Weißrussland	55	54	43	41
Slowenien	44	43	46	45
Serbien	62	60	51	51
Nordmazedonien	52	47	42	42
A1 Telekom Austria Group²⁾	40	39	36	35

1) Unter einer Führungskraft wird eine Person mit Personalverantwortung für mindestens eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter verstanden.

2) Inklusive Holding und A1 Digital

Chancen und Risiken

Die Management-Struktur ist durch die sogenannten „Leadership Teams“ funktional breiter aufgestellt als in klassischen Vorstandstrukturen mit üblicherweise zwei bis drei Vorstandspositionen. Neben den klassischen Leadership Teams sind weitere Funktionen vertreten: „Consumer“, „Enterprise“ und „Transformation und Market“, um flexibler, fokussierter und unbürokratischer arbeiten zu können. Durch zusätzliche Partizipation von Human Resources, Technik und Vertrieb treffen Führungsteams funktionsübergreifend Entscheidungen.

Als Chance wird hierbei gesehen, dass durch Diversität bessere Entscheidungen getroffen werden, da ein breiterer Zugang zu den Fragestellungen ermöglicht wird. Studien belegen, dass wenig diverse Teams zu Umsatzverlusten führen können. Mit unterschiedlichen Perspektiven können Risiken schneller aufgedeckt werden. Vielfältige Teams bedenken oft mehr Optionen, finden kreativere Lösungen, entscheiden nach umfassenderen Kriterien und laufen weniger Gefahr, einseitig zu denken. Ebenso werden diverse Teams als starker Motor für Innovation angesehen. Unternehmen, die sich durch einen hohen Grad an Diversität auszeichnen, haben eine größere Wahrscheinlichkeit, überdurchschnittlich profitabel zu sein, wie mittlerweile mehrere Studien belegen. Das Risiko homogener Teams liegt in der mangelnden Perspektivenvielfalt. Generell brauchen MitarbeiterInnen mit unterschiedlichem Hintergrund länger, um gut zusammenzuarbeiten, denn zunächst muss jede und jeder einzelne lernen, die anderen zu verstehen und Unterschiede anzuerkennen. Als Chance wird hierbei gesehen, dass durch Diversität Risiken effektiver vermieden werden können.

Umsetzungen/ Ergebnisse 2020

Im Berichtsjahr 2020 fand das erste gruppenweite digitale Diversitätstraining unter dem Titel „Unconscious Bias“ statt. Die Schärfung des Bewusstseins, dass jeder Mensch unterbewusst tausende Male am Tag voreingenommen handelt und entscheidet, ist der Zweck des Lernformats: solche blinden Flecke transparent machen, die eigenen Wahrnehmungen hinterfragen und Erfahrungen neu bewerten. All das zielt auf eine inklusive Unternehmenskultur ab, in der die Menschen bei A1 ihre individuellen Talente entfalten können. An diesem Training nahmen insgesamt 1.718 MitarbeiterInnen teil. Für Führungskräfte und andere Multiplikatoren fanden zusätzlich vertiefende virtuelle Workshops statt, um eine detaillierte Auseinandersetzung mit dieser Materie zu ermöglichen.

Zudem hat sich A1 in Österreich, um eine bessere Vergleichbarkeit mit anderen Unternehmen herzustellen, im Rahmen zur Förderung von Frauen über den Frauenkarriere-Index („FKi“) evaluieren lassen. Der unabhängige FKi untersucht, wie sich Frauen verschiedener Führungsebenen in ihrer Karriere entwickeln und welche kulturellen Veränderungen vorangehen. Die Ergebnisse der Index-Messung zeigen, dass A1 in Österreich mit 78 (von maximal 100) Punkten im europaweiten Vergleich mit anderen Telekom- und Dienstleistungsunternehmen über dem Durchschnitt von 75 Punkten liegt. Zudem attestiert die Untersuchung eine umfassende und gute Kommunikation

sowie vielfältige Flexibilitäts-Maßnahmen. Zugleich ist sie ein Ansporn für weitere Anstrengungen, um noch attraktivere Arbeitsbedingungen für Frauen zu schaffen.

Kennzahlen

Die A1 Telekom Austria Group hat sich das Ziel gesetzt, bis 2023 den Anteil von Frauen in Führungspositionen auf 40 % zu erhöhen und den Anteil von Frauen im Unternehmen zu steigern und bei über 40 % zu halten.

6. Menschenrechte

Mit ihrem Beitritt zum UN Global Compact verpflichtet sich die A1 Telekom Austria Group dazu, grundlegende Anforderungen in den Bereichen Menschenrechte sowie Arbeit, Umwelt und Korruptionsbekämpfung umzusetzen. Diesem Bekenntnis wurde unter anderem auch durch die Integration in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der österreichischen Tochtergesellschaften Rechnung getragen. In manchen Ländern, in denen die A1 Telekom Austria Group tätig ist, kann es aufgrund der nationalen Gesetze schwierig sein, der Verantwortung für die uneingeschränkte Achtung der Menschenrechte nachzukommen. Wenn das nationale Recht von der menschenrechtspolitischen Verpflichtung der A1 Telekom Austria Group abweicht und einen niedrigeren Standard setzt, bemüht sich die Unternehmensgruppe stets, den höheren Standard zu erfüllen, wobei das Wohl der MitarbeiterInnen an oberster Stelle steht. Im Konfliktfall wendet die A1 Telekom Austria Group nationales Recht an und versucht gleichzeitig, der Verpflichtung zur Achtung der Menschenrechte so weit wie möglich nachzukommen.

In Weißrussland ist A1 das größte nichtstaatliche Telekommunikationsunternehmen und leistet einen wesentlichen Beitrag zur Internetversorgung des Landes und ist damit Wegbereiter für die Digitalisierung. Als Arbeitgeber ist A1 in Weißrussland sehr geschätzt und unterstützt die MitarbeiterInnen auch in dieser demokratiepolitisch herausfordernden Zeit. Als Unternehmen engagiert sich die A1 Telekom Austria Group nicht in politischen Fragen, unterstützt aber die verfassungsmäßigen Rechte der MitarbeiterInnen, einschließlich des Rechts auf Redefreiheit oder des Rechts auf friedliche Demonstrationen, auch mit praktischen Hilfestellungen wie zum Beispiel einem Krisenausschuss der MitarbeiterInnen, die sich im Land in einer schwierigen Lage befinden.

Die A1 Telekom Austria Group leistet mit ihrem Engagement in Weißrussland einen wesentlichen Beitrag zur Zivilgesellschaft und bietet der Bevölkerung Anschluss an Westeuropa. Auch ermöglicht sie MitarbeiterInnen einen internationalen Karrierepfad. Wie in jedem Land, in dem die A1 Telekom Austria Group tätig ist, hat sie sich als Unternehmen an lokale rechtliche und regulatorische Vorgaben zu halten. Als erster Anbieter des Landes hat A1 in Weißrussland die staatlichen Vorgaben zur Einschränkung der Internet-Verfügbarkeit transparent gemacht.

Menschenrechtsbeschwerden können über die Compliance-Whistleblowing-Plattform „tell.me“ – wenn gewünscht auch anonym – eingereicht werden und werden im Rahmen von Compliance-Prozessen sorgfältig bearbeitet. Im Berichtsjahr 2020 wurde eine Beschwerde eingereicht und bearbeitet.

7. Compliance und Anti-Korruption

Ehrliches, faires und transparentes Agieren ist ein bedeutender Bestandteil der Unternehmenskultur der A1 Telekom Austria Group. Um diesem Integritätsanspruch gerecht zu werden, verfügt die Unternehmensgruppe über ein umfassendes Compliance-Management-System. Der Vorbildwirkung des Top-Managements und dem eigenverantwortlichen Handeln aller MitarbeiterInnen kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Mit dem Ziel, potenzielles Fehlverhalten zu vermeiden, hat die A1 Telekom Austria Group klare Regeln für rechtskonformes und integrires Verhalten in allen Geschäftsbeziehungen festgelegt.

Der konzernweit gültige Code of Conduct (Verhaltenskodex) und die konzernweit gültigen Compliance-Richtlinien für die Bereiche Anti-Korruption und Interessenskonflikte, Datenschutz, Kartellrecht und Kapitalmarkt-Compliance tragen dazu bei, dass integrires Verhalten selbstverständlicher Bestandteil der täglichen Arbeit ist. Darüber hinaus wird die Wirksamkeit des Compliance-Management-Systems durch regelmäßige Kommunikationsmaßnahmen und Schulungen, den Helpdesk „ask.me“, interne Prüfungen sowie durch die – wenn gewünscht auch anonym nutzbare – Whistleblowing-Plattform „tell.me“ unterstützt. Die bedarfsgerechte Weiterentwicklung des Compliance-Programms wird durch das jährliche Compliance Risk Assessment gewährleistet, bei dem risikoorientiert ein Maßnahmenkatalog für das kommende Jahr festgelegt wird. Zudem wurden geeignete Kontrollen in die Geschäftsprozesse integriert.

Die Konzeptionierung, Implementierung und Wirksamkeit des Compliance-Management-Systems der A1 Telekom Austria Group wurde 2012/2013 durch die PwC Wirtschaftsprüfung GmbH Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft und 2018/2019 durch die KPMG Austria GmbH Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft für die Bereiche Anti-Korruption und Integrität, Kartellrecht und Kapitalmarkt-Compliance gemäß dem Prüfungsstandard des Instituts der Wirtschaftsprüfer in Deutschland für Compliance IDW PS 980 uneingeschränkt bestätigt. Weiters bestätigte KPMG, dass die Grundsätze und Maßnahmen des CMS der A1 Telekom Austria

Group die Anforderungen der ISO 19600 (Compliance Management System) und ISO 37001 (Anti-Korruptions-Management-System), des US Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), des Europäischen Kartellrechts und des UN Global Compact erfüllen.

Group Compliance sorgt mit Unterstützung durch lokale Compliance-Verantwortliche in den Tochtergesellschaften für die durchgängige Umsetzung der entsprechenden Maßnahmen und Instrumente in sämtlichen Unternehmenseinheiten. Um den Integritätsgedanken gruppenweit nachhaltig zu verankern, finden regelmäßige zielgruppen-optimierte Schulungen statt. In konzernweit durchgeführten Trainings werden Compliance-Themen praxisnah erklärt und konkrete Fallbeispiele bearbeitet. In 2020 lag der Fokus auf der Entwicklung zielgruppenspezifischer Compliance e-Learning Programme. Rund 2.800 MitarbeiterInnen und Führungskräfte nahmen 2020 an traineebasierten Compliance-Schulungen teil, die – nicht zuletzt COVID-19 bedingt – vor allem virtuell bzw. online durchgeführt wurden. Zusätzlich absolvierten MitarbeiterInnen und Führungskräfte 2020 mehr als 24.200 Compliance-e-Learning-Kurse (2019: ca. 21.300). Zur Klärung offener Fragen steht den MitarbeiterInnen der A1 Telekom Austria Group der Compliance-Helpdesk „ask.me“ zur Verfügung, der im Jahr 2020 in Summe ca. 280 Fragen (2019: ca. 530) behandelte.

Wien, am 08. Februar 2021

Der Vorstand

Thomas Arnoldner, CEO
Telekom Austria AG

Alejandro Douglass Plater, COO
Telekom Austria AG

Siegfried Mayrhofer, CFO
Telekom Austria AG