

GRI 103: Managementansätze

Wesentliches Thema: Sicherheit und Schutz von Daten

103-1 Beschreibung und Abgrenzung des wesentlichen Themas

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 von sämtlichen Stakeholdergruppen als wesentlich identifiziert. Durch ihre Geschäftstätigkeit trägt die Telekom Austria Group in ihren Märkten direkt zum Schutz von Daten bei. Die Telekom Austria Group berichtet hinsichtlich Sicherheit und Schutz von Daten über die eigenen Aktivitäten und Maßnahmen.

103-2 Bestandteile des Managementansatzes

Zu den angewandten Managementansätzen zählen unter anderem Zertifizierungen wie ISO 27001, die Information Security Policy, Business-Continuity-Pläne, etc. Der Managementansatz verfolgt das Ziel einen State-of-the-Art Datenschutz sowie Sicherheitsstandard zu gewährleisten und negative Auswirkungen innerhalb und außerhalb des Unternehmens bestmöglich zu vermeiden. Hierzu dienen unter anderem die Information Security Policy sowie die Information Security Standards (siehe auch [Nachhaltigkeitsbericht 2016](#)) und die Einrichtung von Teams, die auf Cyber-Vorfälle professionell reagieren (z. B. A1 CERT). Die Telekom Austria Group hat hierzu Verantwortlichkeiten im Unternehmen definiert (z. B. Datenschutzbeauftragter bei A1), wesentliche Sicherheitsprojekte konzernweit koordiniert, z. B. Umsetzung der GDPR (General Data Protection Regulation) und unterstützt den Erfahrungsaustausch in nationalen (z.B. [CSP](#) des Bundeskanzleramtes) und internationalen Sicherheitsgremien (z.B. [ETIS](#)). Als Beschwerdemechanismen stehen sämtlichen Stakeholdern Service Lines, MitarbeiterInnen in den Shops, Support Communitys und Kontaktformulare auf den Webseiten zur Verfügung. Des Weiteren fördert die Telekom Austria Group die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen hinsichtlich Sicherheit und Schutz von Daten.

103-3 Evaluierung des Managementansatzes

Die Evaluierung der Managementsysteme erfolgt regelmäßig (jährliche bis tägliche Intervalle). So werden beispielsweise die ISO-Zertifizierungen jährlich evaluiert und in 2016 erfolgreich erlangt. Anhand vordefinierter Kennzahlen wird die Wirksamkeit regelmäßig überprüft sowie überwacht. Adaptionen werden im Bedarfsfall laufend unterjährig gemacht.

Wesentliches Thema: Kommunikationsinfrastruktur

103-1 Beschreibung und Abgrenzung des wesentlichen Themas

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 sowohl von den Stakeholdern (besonders von WirtschaftsvertreterInnen, KundInnen und Medien) als auch im Hinblick auf die Auswirkungen als wesentlich identifiziert. Ein direkter Beitrag ist durch die Geschäftstätigkeit der Telekom Austria Group, welche die Errichtung von Kommunikationsinfrastruktur miteinschließt, in ihren Märkten gegeben. Die Telekom Austria Group berichtet hinsichtlich der Kommunikationsinfrastruktur über die eigenen Aktivitäten und Maßnahmen.

103-2 Bestandteile des Managementansatzes

Die Telekom Austria Group verfolgt einen bedarfsorientierten Infrastrukturausbau mit dem Ziel die Digitalisierung in den Märkten voranzutreiben. Der Infrastrukturausbau ist ein Teil

der Technologiestrategie der Telekom Austria Group (siehe auch [Geschäftsbericht 2016](#)). Sie verfolgt den Ansatz sichere und stabile Netze mit hoher Ausfallsicherheit und bestmöglichen Übertragungsraten zu gewährleisten. Verantwortlichkeiten sind im Bereich der Technik definiert. Als Beschwerdemechanismen zu Produkten stehen sämtlichen Stakeholdern die Shops, Service Lines sowie Kontaktformulare auf den Webseiten zur Verfügung.

103-3 Evaluierung des Managementansatzes

Die Evaluierung der Managementsysteme erfolgt regelmäßig (jährliche bis tägliche Intervalle). So werden beispielsweise die ISO-Zertifizierungen jährlich evaluiert und in 2016 erfolgreich bestanden. Anhand vordefinierter Kennzahlen wird die Wirksamkeit regelmäßig überprüft und überwacht und gegebenenfalls adaptiert.

Wesentliches Thema: Digitalisierung & Förderung von Innovation

103-1 Beschreibung und Abgrenzung des wesentlichen Themas

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 sowohl von den Stakeholdern (besonders von Wissenschaft & Bildung, WirtschaftsvertreterInnen und Medien) als auch im Hinblick auf die Auswirkungen als wesentlich identifiziert. Digitalisierung wird von Telekommunikationsunternehmen maßgeblich gefördert, wodurch im Zusammenhang mit diesem Thema eine direkte sowie indirekte Auswirkung der Telekom Austria Group auf Gesellschaft, Umwelt und Wirtschaft gegeben ist. Die Telekom Austria Group berichtet über die eigenen Aktivitäten und Maßnahmen hinsichtlich Digitalisierung & Förderung von Innovation.

103-2 Bestandteile des Managementansatzes

Die Telekom Austria Group sieht sich als Enabler für die Digitalisierung und treibt diese in ihren Märkten voran (siehe auch [Geschäftsbericht 2016](#)). Verantwortlichkeiten sind im Unternehmen definiert: im Jahr 2016 erfolgte beispielsweise die Gründung der Tochtergesellschaft „A1 digital international GmbH“ (siehe auch [A1 digital international GmbH](#)). Innovationsförderung erfolgt unter anderem durch die Unterstützung von Jungunternehmen im Rahmen der „A1 Start Up Campus“-Initiative der österreichischen Tochtergesellschaft A1 (siehe auch [Nachhaltigkeitsbericht 2016](#) oder [„A1 Start Up Campus“-Initiative](#))

103-3 Evaluierung des Managementansatzes

Anhand vordefinierter Kennzahlen wird die Wirksamkeit regelmäßig überprüft und überwacht. Adaptionen werden im Bedarfsfall laufend unterjährig gemacht um die Wirksamkeit des Managementsystems zu gewährleisten.

Wesentliches Thema: Kundenorientierung

103-1 Beschreibung und Abgrenzung des wesentlichen Themas

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 von den Stakeholdern (besonders von KundInnen, Lieferanten, WirtschaftsvertreterInnen und MitarbeiterInnen) als wesentlich identifiziert. Eine Auswirkung ist insbesondere auf die Geschäfts- und PrivatkundInnen der Telekom Austria Group gegeben. Durch ihre Geschäftstätigkeit trägt die Telekom Austria Group direkt zu den Auswirkungen bei. Die Telekom Austria Group berichtet über die eigenen Aktivitäten und Maßnahmen hinsichtlich Kundenorientierung.

103-2 Bestandteile des Managementansatzes

Ziel der Telekom Austria Group ist es, erste Anlaufstelle und zentraler Partner bei der digitalen Transformation von Unternehmen zu sein und neue Potenziale im Bereich digitaler Dienstleistungen wie Cloud- und ICT-Lösungen zu erschließen (siehe auch [Geschäftsbericht 2016](#)). Zu diesem Zweck kommt eine Vielzahl an Managementansätzen zur Anwendung um den Kundinnen und Kunden ein bestmögliches Services zu bieten. Beschwerdemechanismen wie beispielsweise über Service Lines, E-Mails und Kontaktformulare auf den Webseiten der Unternehmen stehen sämtlichen Stakeholdern der Telekom Austria Group zur Verfügung.

103-3 Evaluierung des Managementansatzes

Anhand vordefinierter Key Performance Indicators werden Zielerreichungen regelmäßig überprüft (jährlich bis täglich) und überwacht sowie die Wirksamkeit des Managementsystems überprüft.

Wesentliches Thema: Ökologische Netzgestaltung

103-1 Beschreibung und Abgrenzung des wesentlichen Themas

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 vor allem im Hinblick auf die Auswirkungen als wesentlich identifiziert. Eine direkte Auswirkung der Telekom Austria Group auf die Umwelt ist durch die Errichtung und den Betrieb von Kommunikationsinfrastruktur gegeben. Die Telekom Austria Group berichtet über die eigenen Aktivitäten und Maßnahmen hinsichtlich ökologischer Netzgestaltung.

103-2 Bestandteile des Managementansatzes

Die Telekom Austria Group verfolgt das Ziel den Energiebedarf zu stabilisieren bzw. zu reduzieren sowie die CO₂-Emissionen zu senken. Dies erfolgt bei der österreichischen Tochtergesellschaft A1 unter Einbindung anerkannter Managementsysteme wie beispielsweise ISO 50001 für Energiemanagement, ISO 14001 für Umweltmanagement (siehe auch [Nachhaltigkeitsbericht 2016](#)). Die Telekom Austria Group hat ihr Engagement in einer gruppenweite Umweltpolitik zusammengefasst und sich das Ziel gesetzt den Strombedarf um 30% pro Terabyte an transportiertem Datenvolumen (Basis 2015) zu reduzieren. Verantwortlichkeiten sind innerhalb des Unternehmens in den unterschiedlichen Fachbereichen definiert.

103-3 Evaluierung des Managementansatzes

Die Evaluierung der Managementsysteme erfolgt regelmäßig (jährliche bis tägliche Intervalle). So werden die ISO-Zertifizierungen beispielsweise jährlich evaluiert und wurden in 2016 erfolgreich erlangt. Anhand vordefinierter Kennzahlen wird die Wirksamkeit regelmäßig überprüft und überwacht. Adaptionen werden im Bedarfsfall laufend unterjährig gemacht.

Wesentliches Thema: Energiebedarf

103-1 Beschreibung und Abgrenzung des wesentlichen Themas

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 sowohl im Hinblick auf die Auswirkungen als auch von den Stakeholdern (besonders von WirtschaftsvertreterInnen, Politik und Medien) als wesentlich identifiziert. Eine direkte Auswirkung der Telekom Austria Group ergibt sich durch den Betrieb der Kommunikationsinfrastruktur im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit. Die Telekom Austria Group berichtet über die eigenen Aktivitäten und Maßnahmen hinsichtlich ihres Energiebedarfs.

103-2 Bestandteile des Managementansatzes

Die Telekom Austria Group verfolgt das Ziel den Energiebedarf zu stabilisieren bzw. zu reduzieren sowie die CO₂-Emissionen zu senken. Dies erfolgt bei der österreichischen Tochtergesellschaft unter Einbindung anerkannter Managementsysteme wie beispielsweise ISO 50001 für Energiemanagement. Die Telekom Austria Group hat ihr Engagement in einer gruppenweite Umweltpolitik (siehe [Umweltpolitik](#)) zusammengefasst und sich das Ziel gesetzt den Strombedarf um 30% pro Terabyte transportiertem Datenvolumen (Basis 2015) zu reduzieren (siehe auch [Nachhaltigkeitsbericht 2016](#)). Verantwortlichkeiten sind innerhalb des Unternehmens definiert.

103-3 Evaluierung des Managementansatzes

Die Evaluierung der Managementsysteme erfolgt regelmäßig (jährliche bis tägliche Intervalle). So werden beispielsweise die ISO-Zertifizierungen jährlich evaluiert und in 2016 erfolgreich bestanden. Anhand vordefinierter Kennzahlen wird die Wirksamkeit regelmäßig überprüft und überwacht. Adaptionen werden im Bedarfsfall laufend unterjährig gemacht.

Wesentliches Thema: Medienkompetenz

103-1 Beschreibung und Abgrenzung des wesentlichen Themas

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 im Hinblick auf die Auswirkungen als wesentlich identifiziert. Der Umgang mit neuen Medien ist unerlässlich für Beschäftigungsfähigkeit und sichere Internetnutzung und trägt somit auch zur Schließung der digitalen Kluft bei. Durch die Medienkompetenzinitiative „Internet für Alle“ der Telekom Austria Group ergibt sich eine direkte Auswirkung auf Gesellschaft und Wirtschaft. Die Telekom Austria Group berichtet über die eigenen Aktivitäten und Maßnahmen hinsichtlich Medienkompetenz.

103-2 Bestandteile des Managementansatzes

Die Telekom Austria Group verfolgt das Ziel einen Beitrag zur Schließung der digitalen Kluft zu leisten. Mit Hilfe der gruppenweiten Initiative „Internet für Alle“ fördert sie die Medienkompetenz in den Ländern, in denen sie tätig ist. Das Ziel ist es bis 2018 150.000 Teilnahmen bei kostenlosen Internetschulungen zu erreichen (siehe auch [Nachhaltigkeitsbericht 2016](#)). Verantwortliche sind im Unternehmen definiert.

103-3 Evaluierung des Managementansatzes

Anhand vordefinierter Kennzahlen werden die Zielerreichungen regelmäßig (jährlich bis täglich) überprüft und überwacht. So wird die österreichische Initiative „A1 Internet für Alle“ durch das NPO-Institut der Wirtschaftsuniversität Wien wissenschaftlich evaluiert. Im Jahr 2016 wurde erneut bestätigt, dass „A1 Internet für Alle“ einen Beitrag zur Schließung der digitalen Kluft in Österreich leistet. Adaptionen werden im Bedarfsfall laufend unterjährig gemacht.

Wesentliches Thema: IKT-Produkte mit ökologischem Mehrwert

103-1 Beschreibung und Abgrenzung des wesentlichen Themas

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 im Hinblick auf die Auswirkungen als wesentlich identifiziert. IKT-Produkte mit ökologischem Mehrwert tragen maßgeblich zu einer effizienteren Ressourcennutzung bei. Durch die Entwicklung entsprechender Produkten entsteht eine direkte Auswirkung innerhalb und außerhalb des Unternehmens. Die Telekom Austria Group berichtet über die eigenen Aktivitäten und Maßnahmen hinsichtlich IKT-Produkte mit ökologischem Mehrwert.

103-2 Bestandteile des Managementansatzes

Durch regelmäßige Evaluierung von Kundenbedürfnissen sowie Innovationsmanagement werden IKT-Produkte mit ökologischem Mehrwert entwickelt und können einen Beitrag zur Reduktion von CO₂-Emissionen bzw. zur Ressourcenschonung leisten (siehe auch [Nachhaltigkeitsbericht 2016](#)). Die Telekom Austria Group hat Verantwortlichkeiten im Unternehmen definiert. Als Beschwerdemechanismen zu Produkten stehen sämtlichen Stakeholdern die Shops, Service Lines sowie Kontaktformulare auf den Webseiten zur Verfügung.

103-3 Evaluierung des Managementansatzes

Die Evaluierung der Managementsysteme erfolgt regelmäßig (jährliche bis tägliche Intervalle). Anhand vordefinierter Kennzahlen wird die Wirksamkeit regelmäßig überprüft und überwacht. Adaptionen werden im Bedarfsfall laufend unterjährig gemacht.