

NFON-KONZERN | NACHHALTIGKEITSBERICHT 2023

Transformation. Integration. Implementation.

NFON AG

Nachhaltigkeitsbericht 2023

Wer wir sind

Die **NFON AG** mit Headquarter in München ist ein führender europäischer Anbieter von integrierter Cloud-Businesskommunikation. Das börsennotierte Unternehmen (Börse Frankfurt, Prime Standard) zählt mit über 3.000 Partnern in 18 europäischen Ländern und acht Niederlassungen mehr als 55.000 Unternehmen zu seinen Kunden.

Das NFON-Portfolio besteht aus vier Bereichen: Businesskommunikation, Integration, Kundenkontakt und Enablement. Mit dem Kernprodukt Cloudya, der smarten Cloud-Kommunikationsplattform, bietet NFON unkomplizierte Sprachanrufe, einfache Videokonferenzen und nahtlose Integration von CRM- und Collaboration-Tools für kleine und mittlere Unternehmen.

Sämtliche Cloud-Services von NFON werden in zertifizierten Rechenzentren in Deutschland betrieben, deren Energiebedarf zu 100 % aus erneuerbaren Energien gedeckt wird. NFON begleitet Unternehmen mit intuitiven Kommunikationslösungen in die Zukunft der Businesskommunikation.

[CORPORATE.NFON.COM/DE](https://corporate.nfon.com/de)

NAVIGATION

- Seite vor
- Seite zurück
- Inhalt
- Abkürzungsverzeichnis
- Mehr Informationen
- Unsere Ziele

Quicklinks

- 01 Über diesen Bericht
- 02 An unsere Stakeholder
- 03 Grundlagen des Konzerns
- 04 Nachhaltigkeitsmanagement
- 05 Umwelt
- 06 Soziales
- 07 Governance
- 08 Weitere Informationen

Hier sind wir

NFON-PRODUKTBEREICHE

Businesskommunikation

- Cloudya (Cloud-Telefonie)
- Meet & Share (Videoanrufe und Screen-Sharing)

Integration

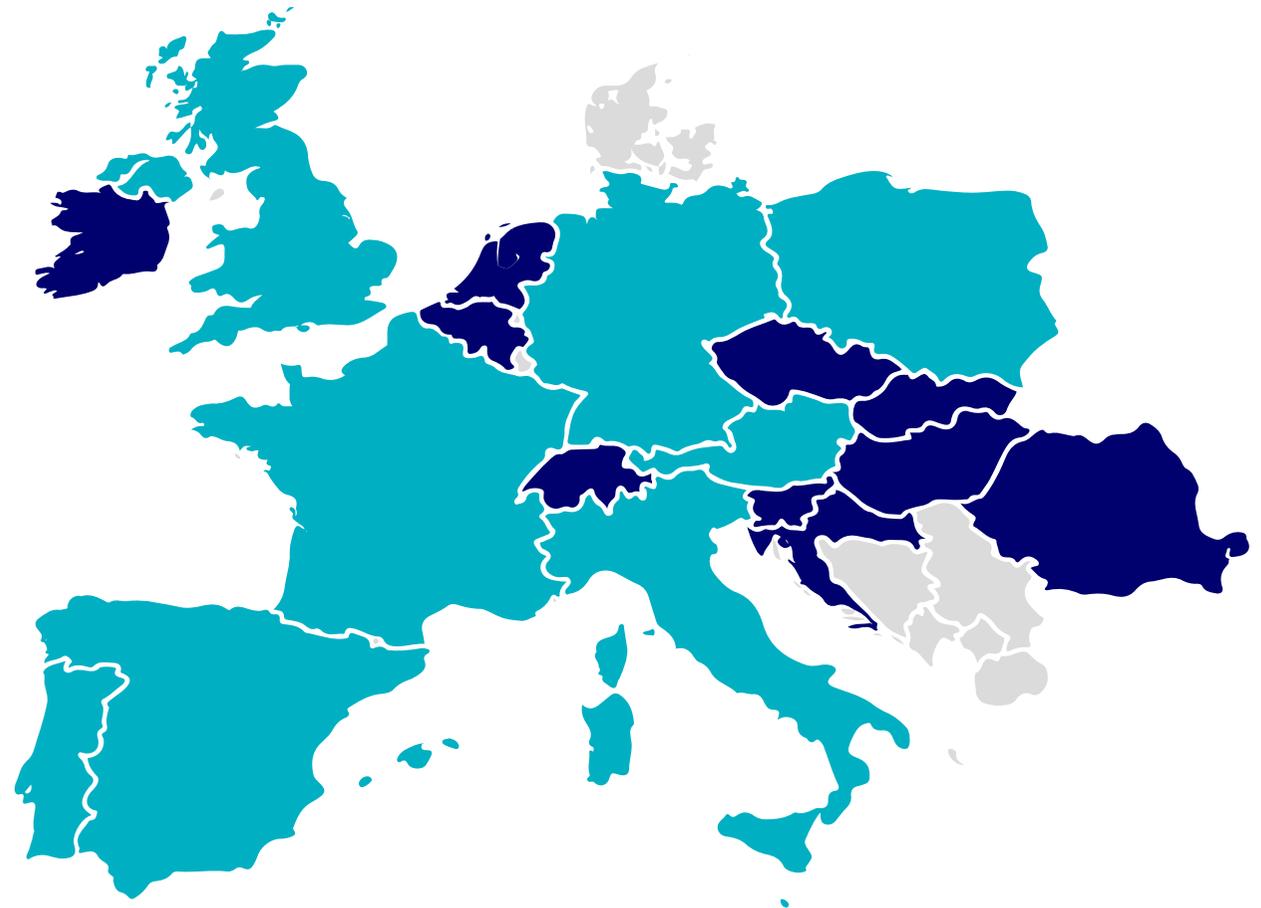
- CRM Connect
- NCTI (Standard, Premium und Pro)
- NFON Integration for Microsoft Teams (Premium und Standard)
- ASC Recording Insights for Microsoft Teams (nur UK)

Kundenkontakt

- Contact Center Hub
- Nmonitoring Queues
- Neorecording
- Noperatorpanel
- Nhospitality

Enablement

- Nconnect Voice (SIP-Trunk)
- Nconnect Data (nur DE)



Täglich bieten wir Unternehmen in Europa intuitive Kommunikationslösungen an, die ihre Geschäftstätigkeit verbessern.

Der Konzern ist als Telekommunikationsunternehmen in 18 europäischen Ländern aktiv und mit eigenen Gesellschaften in Deutschland, Österreich, dem Vereinigten Königreich, Spanien, Italien, Frankreich, Polen und Portugal vertreten.

■ NFON-Aktivitäten mit lokaler Präsenz

■ NFON-Aktivitäten ohne lokale Präsenz

Inhalt

01	ÜBER DIESEN BERICHT	5	05	UMWELT	27
	Berichtsrahmen und -inhalt	6		Klimapolitische Rahmenbedingungen	28
02	AN UNSERE STAKEHOLDER	9		Betrieblicher Umweltschutz	28
	Botschaft des Vorstandsvorsitzenden	10		Emissionen	29
	Kommentar aus dem Nachhaltigkeitsteam	11		Energie	32
03	GRUNDLAGEN DES KONZERNES	12		Abfall	34
	Geschäftszweck und -modell	13	06	SOZIALES	35
	Geschäftsprozesse und Einsatzfaktoren	14		Arbeitnehmerbelange	36
	Beschaffungs- und Absatzmärkte	15		Gesellschaftliches Engagement	49
	Strategie und Ziele	15	07	GOVERNANCE	50
04	NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT	16		Compliance	51
	Governance und Organisation	17		Datenschutz und Informationssicherheit	53
	Nachhaltigkeitsstrategie und -ziele	20		Nachhaltige Beschaffung	57
	Unsere wesentlichen Themen der Nachhaltigkeitserichterstattung	21		Produktverantwortung	58
	Stakeholdermanagement	21	08	WEITERE INFORMATIONEN	61
	ESG-Ratings und -Rankings	25		Glossar	62
	Sustainable Finance	25		Abkürzungen	65
	Risikomanagement	26		Kontaktinformationen	66
				Impressum	67

01 Über diesen Bericht

Inhalt **5**

Berichtsrahmen und -inhalt **6**

i **Interaktives Inhaltsverzeichnis** Sie können die einzelnen Themen anklicken, um zu der jeweiligen Seite zu gelangen.

ÜBER DIESEN BERICHT

⊕ Mehr Infos zum Thema Nachhaltigkeit finden Sie auf corporate.nfon.com

Berichtsrahmen und -inhalt

Der Nachhaltigkeitsbericht des NFON-Konzerns 2023 stellt unsere jährliche Leistung im Bereich Nachhaltigkeit für das Geschäftsjahr dar und ist unter [⊕ \[corporate.nfon.com/de/nachhaltigkeit/berichte\]\(https://corporate.nfon.com/de/nachhaltigkeit/berichte\)](https://corporate.nfon.com/de/nachhaltigkeit/berichte) verfügbar. Der Bericht ist in deutscher und in englischer Sprache verfügbar. Bei Abweichungen ist die deutsche Fassung verbindlich.

Grundlagen der Darstellung

Der vorgelegte Nachhaltigkeitsbericht des NFON-Konzerns (im Folgenden: „wir“, „NFON“, „das Unternehmen“, „der Konzern“, „der NFON-Konzern“) und der NFON-Aktiengesellschaft (NFON AG) dient grundsätzlich auch als Rechenschaftsbericht gegenüber unseren Stakeholdern. Der Bericht wird parallel zum und in Bezug auf den zusammengefassten [⊕ Konzernlagebericht](#), Konzernabschluss und Konzernanhang, die Konzernklärung zur Unternehmensführung, den Vergütungsbericht sowie den Bericht des Aufsichtsrats veröffentlicht. Inhalte, die bereits in anderen Berichten dargestellt und diskutiert werden, wiederholen wir deswegen nicht im Nachhaltigkeitsbericht, sondern verweisen auf sie. Um ihn so aktuell wie möglich zu halten, haben wir die bis zum 18. April 2024 verfügbaren relevanten Informationen berücksichtigt.

Stetige Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung

Im Rahmen unserer Nachhaltigkeitsleistungen haben wir unsere interne und externe Berichterstattung ausgebaut. Wir streben eine kontinuierliche Ausweitung der Nachhaltigkeitsinformationen an. NFON hat mit dem Geschäftsbericht 2021 erstmals einen Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht. Im Jahr 2023 wurde mit dem Geschäftsbericht 2022 ein zusätzlicher Bericht im Sinne der Nichtfinanziellen Erklärung (§ 289c Abs. 3 HGB) ohne prüferische Durchsicht veröffentlicht. Wir planen, von unseren Fortschritten beim Thema Nachhaltigkeit jährlich zu berichten. Ab dem Jahr 2026 pla-

nen wir unsere Nachhaltigkeitsberichterstattung für das vorangegangene Geschäftsjahr gemäß den Anforderungen der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) beziehungsweise der European Sustainability Reporting Standards (ESRS) vorzulegen. Dieser Bericht wird erstmals einer externen Prüfung mit hinreichender Sicherheit durch einen Wirtschaftsprüfer unterzogen. Bei der Auswahl von Leistungsindikatoren haben wir uns an entsprechenden Standards oder Gesetzen orientiert. Dazu zählen die Global Reporting Initiative (GRI), die Anforderungen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes (CSR-RUG), die ESRS und die von den Vereinten Nationen (UN) veröffentlichten 17 Nachhaltigkeitsziele.

Ein funktionierendes Zusammenspiel zwischen NFON und den zentralen Stakeholdern ist von essenzieller Bedeutung für unseren unternehmerischen Erfolg. Aus diesem Grund haben wir die Inhalte des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts nicht nur aus der Perspektive von NFON gewählt, sondern gleichermaßen aus der (vermuteten) Interessenlage der wichtigsten Stakeholder. 2023 hat bereits unsere Transformationsreise begonnen und wir haben unsere [⊕ Wesentlichkeitsanalyse](#) nach dem Prinzip der doppelten Wesentlichkeit angestoßen. So validieren wir auch die vermutete Interessenlage unserer wichtigsten Stakeholder.

Der Bericht bezieht sich in weiten Teilen auf den gesamten NFON-Konzern. Sollten Sachverhalte sich nur auf bestimmte Länder- oder Tochtergesellschaften beziehen, erklären wir diesen Sachverhalt explizit.

Konsolidierung

Alle Angaben in diesem Bericht beziehen sich, sofern nicht anders vermerkt, auf den 31. Dezember 2023 beziehungsweise das Geschäftsjahr, das an diesem Datum endet. Die zugrunde liegende Datenbasis für die nichtfinanziellen Kennzahlen des NFON-Konzerns entspricht grundsätzlich dem Konsolidierungskreis der Finanzberichterstattung. Sofern ein abweichender Einbezug vorliegt, weisen wir darauf hin.

Daten und Fakten

Die in Bezug auf die jeweiligen Aspekte dargestellten Maßnahmen sind in ihrer zeitlichen Dimension fortlaufend, sofern nicht anders ausgeführt. Im vorliegenden Bericht können sich infolge von Rundungen bei Summenbildungen und bei der Berechnung von Prozentangaben geringfügige Abweichungen ergeben. Wir arbeiten kontinuierlich an einer stetigen Verbesserung unserer Datenqualität. Zur besseren Messung unserer Nachhaltigkeitsperformance haben wir deshalb beispielsweise die Erhebung der Emissionen erweitert. Alle Treibhausgas-Datenpunkte werden auf der Grundlage des Greenhouse Gas Protokolls erhoben.

Bestimmte Informationen und Daten wurden aus diesem Bericht ausgeschlossen, um potenzielle Risiken hinsichtlich des geistigen Eigentums und vertraulicher Informationen zu minimieren, entsprechend den internen Richtlinien und rechtlichen Anforderungen.

Schwellenwert für Anpassungen

Bei Anpassungen von Finanzaufstellungen folgen wir den Jahresabschlüssen. Bei Anpassungen von ESG-Daten (Environment, Social, Governance) entscheiden wir nach eigenem Ermessen, ob wir die Zahlen anpassen müssen. Wir geben deutlich an, wo wir Daten angepasst haben.

Vorausschauende Aussagen

Dieser Bericht enthält vorausschauende Aussagen und Informationen, die auf den Ansichten und Annahmen der Geschäftsleitung beruhen. Diese stützen sich ihrerseits auf die Informationen, die der Geschäftsleitung gegenwärtig zur Verfügung stehen. Sämtliche in diesem Bericht enthaltenen Aussagen, die keine vergangenheitsbezogenen Tatsachen darstellen, sind vorausschauende Aussagen. Solche zukunftsbezogenen Aussagen resultieren aus unseren aktuellen Erwartungen, Annahmen und Prognosen im Hinblick auf zukünftige Umstände und Ereignisse. Folglich unterliegen diese vorausschauenden Aussagen und Informationen verschiedenen Risiken und Unsicherheiten, von denen viele außerhalb unseres Einflussbereichs liegen. Sollten eines oder mehrere dieser Risiken und Unsicherheiten eintreten oder sollten sich die Annahmen der Geschäftsleitung als unrichtig erweisen, könnten unsere tatsächlichen Ergebnisse erheblich von den Erwartungen abweichen, die in den vorausschauenden Aussagen und Informationen beschrieben sind oder die sich daraus ableiten lassen. Die betreffenden Risiken und Unsicherheiten sind im Abschnitt „Chancen- und Risikomanagement“ und „Risiken des NFON-Konzerns“ des [⊕ Geschäftsberichts](#) beschrieben.

Wörter wie „erwarten“, „glauben“, „rechnen mit“, „fortführen“, „schätzen“, „voraussagen“, „beabsichtigen“, „zuversichtlich sein“, „davon ausgehen“, „planen“, „vorhersagen“, „sollen“, „sollten“, „Strategie“, „können“, „können“, „werden“, „Ausblick“, „voraussichtliche Entwicklung“ und „Ziele“ sowie ähnliche Begriffe in Bezug auf NFON zeigen solche vorausschauenden Aussagen an.

Die vorausschauenden Aussagen geben die Sicht zu dem Zeitpunkt wieder, zu dem sie getätigt wurden, oder zum Datum dieses Berichts. Leser:innen wird empfohlen, diesen Aussagen kein unangemessen hohes Vertrauen zu schenken. Abgesehen von rechtlichen Veröffentlichungspflichten übernehmen wir keine Verpflichtung gegenüber der Öffentlichkeit, vorausschauende Aussagen aufgrund neuer Informationen oder Umstände, die sich nach dem Datum der Veröffentlichung ergeben, aufgrund künftiger Ereignisse oder aus anderen Gründen zu aktualisieren oder zu korrigieren.

Dieser Bericht enthält statistische Daten, die aus den Veröffentlichungen verschiedener Informationsquellen stammen. NFON macht sich die in diesem Bericht enthaltenen statistischen Daten nicht zu eigen. Überdies sind Daten dieser Art mit Risiken und Ungenauigkeiten verbunden und können sich aufgrund verschiedener Faktoren ändern, unter anderem aufgrund der oben beschriebenen Faktoren oder derjenigen, die im Abschnitt „Chancen- und Risikomanagement“ und „Risiken des NFON-Konzerns“ des [Geschäftsberichts](#) beschrieben sind. Diese und andere Faktoren könnten dazu führen, dass unsere Ergebnisse wesentlich von den in Schätzungen von Dritten und den von NFON genannten Ergebnissen abweichen.

Externe Prüfung

Der vorliegende Bericht wurde von uns auf freiwilliger Basis verfasst. Eine Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer ist noch nicht vorgesehen. Darüber hinaus wird der Bericht entsprechend der Berichtsstruktur dem Vorstand vorgelegt. Wir planen, den Bericht im Jahr 2026 über das Berichtsjahr 2025 erstmals einer externen Prüfung mit hinreichender Sicherheit durch einen Wirtschaftsprüfer zu unterziehen.

02 An unsere Stakeholder

Inhalt	9
Botschaft des Vorstandsvorsitzenden	10
Kommentar aus dem Nachhaltigkeitsteam	11

i **Interaktives Inhaltsverzeichnis** Sie können die einzelnen Themen anklicken, um zu der jeweiligen Seite zu gelangen.

AN UNSERE STAKEHOLDER

Botschaft des Vorstandsvorsitzenden

Liebe Stakeholder,

Ich freue mich, Ihnen den Nachhaltigkeitsbericht 2023 vorlegen zu dürfen. Das vergangene Geschäftsjahr war geprägt vom Beginn der Transformation bei der NFON AG. Aufbauend auf dem Fundament der operativen Exzellenz setzen wir diese auch im Berichtsjahr 2024 weiter erfolgreich um. Damit stellen wir sicher, dass wir in Zukunft weiterhin nachhaltig erfolgreich wachsen werden. Als ein führender Anbieter von integrierter Cloud-Businesskommunikation streben wir danach, nicht nur wirtschaftlich nachhaltig erfolgreich für die Umwelt und die Gesellschaft zu leisten.

Die Cloud-Technologie bietet Unternehmen enorme Chancen, nicht nur in Zeiten von Homeoffice und New Work. Sie ermöglicht es uns, Kommunikation flexibel und dezentral zu gestalten, was nicht nur die Arbeitsabläufe optimiert, sondern auch dazu beitragen kann, Ressourcen effizienter einzusetzen. Unser Ziel ist es, ein effektives Nachhaltigkeitsmanagement zu implementieren und eine Organisation zu schaffen, die nachhaltiges Handeln nahtlos in die Geschäftsabläufe integriert.

Patrik Heider
Vorstandsvorsitzender



In diesem Bericht präsentieren wir Ihnen unsere Initiativen und Erfolge des vergangenen Geschäftsjahres im Bereich Nachhaltigkeit. Wir zeigen auf, wie wir unseren Beitrag zu einer nachhaltigeren (Unternehmens-)Welt leisten. Lassen Sie uns gemeinsam nicht nur die Interessen der aktuellen Generation wahren, sondern auch den Bedürfnissen zukünftiger Generationen gerecht werden.

Ich danke Ihnen für Ihr Vertrauen und Ihre Unterstützung auf unserem Weg und freue mich auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

Mit herzlichen Grüßen

Patrik Heider
Vorstandsvorsitzender

Kommentar aus dem Nachhaltigkeitsteam

Liebe Stakeholder,

rückblickend liegt auch im Bereich der Nachhaltigkeit bei NFON ein Jahr der Transformation hinter uns. 2023 haben wir kritisch hinterfragt und sind entschlossen erste Schritte gegangen. So haben wir unsere Nachhaltigkeitsorganisation neu aufgestellt und das Nachhaltigkeitsmanagement weiterentwickelt. Dabei standen unter anderem Themen wie die Initiierung unserer CSRD-konformen doppelten Wesentlichkeitsanalyse inklusive Stakeholdermapping und -engagement im Fokus. Wir stehen am Anfang unserer Nachhaltigkeitsreise und sind voller Entschlossenheit, diesen Weg konsequent fortzusetzen.

Nun gilt es, ein starkes Nachhaltigkeitsmanagement zu etablieren und in unser Handeln zu integrieren. Dazu werden wir neben vielen anderen Themen eine für NFON umfassende Nachhaltigkeitsstrategie inklusive Dekarbonisierungspfad entwickeln, die freiwillige Berichterstattung zur EU-Taxonomie vorbereiten und an der Erstellung und Umsetzung fehlender Richtlinien arbeiten.

Friederike Thyssen
VP Investor Relations &
Sustainability



Durch die Formalisierung unserer Nachhaltigkeitsbestrebungen integrieren wir diese immer weiter in unsere Kerngeschäfte und setzen Schlüsselinitiativen um, die den Grundstein für die Entwicklung künftiger Programme legen.

Nur gemeinsam können wir die Herausforderungen der Nachhaltigkeit erfolgreich bewältigen. Ich bin gespannt, was wir gemeinsam alles erreichen können.

Herzlichst

Friederike Thyssen
VP Investor Relations & Sustainability

03 Grundlagen des Konzerns

Inhalt	12
Geschäftszweck und -modell	13
Geschäftsprozesse und Einsatzfaktoren	14
Beschaffungs- und Absatzmärkte	15
Strategie und Ziele	15

i **Interaktives Inhaltsverzeichnis** Sie können die einzelnen Themen anklicken, um zu der jeweiligen Seite zu gelangen.

Grundlagen des Konzerns

Geschäftszweck und -modell

NFON wurde 2007 gegründet und ist ein führender Anbieter von integrierter Cloud-Businesskommunikation in Europa. NFON, mit Sitz der Konzernleitung in München, beschäftigt rund 450 Mitarbeitende. Mehr als 55.000 Unternehmen zählt NFON zu seinen Kunden. Der Konzern ist als Telekommunikationsunternehmen in 18 europäischen Ländern aktiv und mit eigenen Gesellschaften in Deutschland, Österreich, im Vereinigten Königreich, Spanien, Italien, Frankreich, Polen und Portugal vertreten. Darüber hinaus verfügt NFON über ein großes Netzwerk von über 3.000 Partnern, über das der Vertrieb größtenteils erfolgt. NFON kann lokale Rufnummern in über 50 Ländern bereitstellen, die in die Cloud-Telefonanlage eingebunden werden können.

Seit 2023 ist der NFON-Konzern vollständiger Teilnehmernetzbetreiber in Deutschland, das stärkt seine Unabhängigkeit von Zulieferern und ermöglicht ihm, in Kundenprojekten eigenständig, deutlich schneller und flexibler zu agieren. Darüber hinaus haben wir erfolgreich wichtige Zertifizierungen wie BSI C5, ISO 9001, ISO 27001 und das Telekom Privacy and Security Assessment Verfahren abgeschlossen, die im [Trust Center](#) auf unserer Unternehmenswebsite ausführlich dokumentiert sind.

Weitere Informationen finden sich in den Abschnitten „Konzernstruktur“, „Leitung und Kontrolle“ sowie „Steuerung und wesentliche Leistungsindikatoren“ des [Geschäftsberichts](#).

⊕ Weitere Informationen zu unseren Grundlagen des Konzerns finden sich im [Geschäftsbericht](#).

Geschäftsprozesse und Einsatzfaktoren



Unsere Wertschöpfungskette

Unsere Wertschöpfungskette ist darauf ausgerichtet, eine nachhaltige und langfristige Partnerschaft mit unseren Kunden und Partnern aufzubauen und gleichzeitig einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten.

Von unseren diversen Lieferanten erhalten wir unter anderem Sprachminuten, Rechenzentrumsdienstleistungen, Rufnummern, Training oder Hardware. Durch unsere internen Ressourcen und Prozesse innerhalb von Bereichen wie People & Culture, Finanzen, Controlling, Marketing, Produktmanagement, Service und Support, Auftragsverarbeitung, Beschaffung, Vertrieb sowie Forschung und Entwicklung können wir hochwertige Dienstleistungen und Lösungen entwickeln, die unsere Partner an unsere Kunden vertreiben.

Wir streben danach, einen Mehrwert für Partner und Kunden zu schaffen, indem wir verlässliche und innovative Lösungen bereitstellen, die sie bei der Erreichung ihrer Ziele unterstützen. Zu diesen gehören insbesondere Lösungen wie Unified Communications as a Service (UCaaS) und Contact Center as a Service (CCaaS) sowie Marketing und Supportdienstleistungen.

Produkte und Dienstleistungen

Seinen Umsatz generiert NFON im Wesentlichen mit cloudbasierten Telekommunikationsdienstleistungen für Unternehmenskunden. Cloudya, das Kernprodukt von NFON, ist eine Plattform für eine einfache, unabhängige und zuverlässige Businesskommunikation für Unternehmen. Zusätzlich baut NFON das Produktportfolio in den Bereichen der Unified Communications & Collaboration, zum Beispiel Meet & Share, Integration for Microsoft Teams (MS Teams) oder der Businessapplikationen aus. NFON unterscheidet zwischen wiederkehrenden und nicht wiederkehrenden Umsätzen.

Zu den wiederkehrenden Umsätzen zählen Monatsgebühren für alle Produkte und Lösungen sowie laufende Gesprächsgebühren und Symmetric-Digital-Subscriber-Line (SDSL)-Monatsgebühren. Nicht wiederkehrende Umsätze sind einmalige Umsätze aus dem Verkauf von Hardware, Einrichtungsgebühren der Cloud-PBX und sonstiger Produkte, zum Beispiel Contact Center Hub, Einrichtungsgebühren für SDSL oder Beratungsdienstleistungen. Im Berichtszeitraum wurden keine signifikanten Veränderungen in unserem Produkt-/Dienstleistungsportfolio vorgenommen. Weitere Informationen zu unseren Produktbereichen finden sich im [Geschäftsbericht](#).

Beschaffungs- und Absatzmärkte

Informationen zu unseren Beschaffungs- und Absatzmärkten finden sich in den Abschnitten „Allgemeine Marktsituation“ und „Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen“ des [Geschäftsberichts](#). Im Berichtszeitraum wurden keine signifikanten Veränderungen hinsichtlich unserer wichtigsten Märkte oder Kundengruppen vorgenommen.

Erläuterung von einflussreichen/relevanten Nachhaltigkeitsthemen für das Geschäft

Digitalisierung kann einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung der Nachhaltigkeit in der Gesellschaft leisten. Dies betrifft sowohl die Klimaschutzziele als auch die verfolgten Ziele in Bezug auf Chancengleichheit und Diversität. Gemäß einer vom Bitkom im Juli 2022 veröffentlichten Studie¹ spielt die Digitalisierung schon jetzt eine große Rolle und wird zukünftig noch bedeutsamer sein: „Jedes Unternehmen, das eine konkrete Nachhaltigkeitsstrategie verfolgt (52 %) oder plant (37 %), integriert darin digitale Technologien. Bei einem Viertel (24 %) sind digitale Technologien für die Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele sogar entscheidend. Bei 27 % haben sie ‚große Bedeutung‘ und bei 42 % ‚eher große Bedeutung‘ – das sind in Summe 93 %.“² Fragt man nach, welche Technologien im Detail einen Beitrag zu mehr Nachhaltigkeit und Klimaschutz leisten können, nennen 71 % der Befragten Cloud-Computing.

Weitere Informationen zu unseren Märkten, unserer Strategie und unseren Zielen finden sich im [Geschäftsbericht](#).

Dabei halten die Unternehmen fest, dass der Betrieb von Servern, Speichern und Anwendungen in einem großen Rechenzentrum in der Regel effizienter ist als der Betrieb dieser Infrastruktur vor Ort in jedem einzelnen Unternehmen. Darüber hinaus betonen 47 % der Unternehmen das Potenzial von Videokonferenzen, etwa um Dienstreisen oder Berufspendeln zu vermeiden. Als NFON sehen wir unseren Beitrag in diesem Zusammenhang aber nicht nur in der Bereitstellung von cloudbasierten Kommunikationsleistungen, sondern auch in der Möglichkeit, durch die „Dematerialisierung“ von Produkten sowie ihre Verlagerung in die virtuelle Welt wertvolle Ressourcen zu schonen.³ Kunden, die Cloud-Dienste für ihre Kommunikation nutzen, können auf ihre eigenen Server und Telefone verzichten⁴ und damit die Entstehung von Abfall reduzieren. Mit unseren Produkten und Services ermöglichen wir es Unternehmen und Mitarbeitenden, effizient miteinander zu kommunizieren und ihren Kund:innen bessere Dienstleistungen anzubieten. Durch die kontinuierliche Entwicklung von Plattform und Services ermöglichen wir die ständige Optimierung und Erweiterung der kommunikativen Möglichkeiten und Steigerung der Effizienz.

Strategie und Ziele

Informationen zu unserer Strategie und unseren Zielen finden sich im Abschnitt „Strategie und Ziele“ des [Geschäftsberichts](#).

¹ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitalisierung-und-Klimaschutz-in-Wirtschaft-2022>

² https://bitkom-akademie.de/news/wirtschaft-sieht-digitalisierung-chancen-fuer-den-klimaschutz?https://bitkom-akademie.de/?mtm_campaign=transformation&gclid=CjwKCAiAq4KuBhA6EiwArMAw1J-wAM-pMqV-T3Sh7i2hPrjAcDIH8Rrs1fI2sIPhMgPLcWPTePvS-hoCTJEQAVD_BwE

³ https://www.haufe.de/sustainability/strategie/nachhaltigkeit-und-digitalisierung-chancen-und-konflikte_575772_581302.htm

⁴ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/186330/umfrage/anzahl-der-telefonan-schluesse-im-festnetz-weltweit-seit-2000/>

04 Nachhaltigkeits- management

Inhalt	16
Governance und Organisation	17
Nachhaltigkeitsstrategie und -ziele	20
Unsere wesentlichen Themen der Nachhaltigkeitsberichterstattung	21
Stakeholdermanagement	21
ESG-Ratings und -Rankings	25
Sustainable Finance	25
Risikomanagement	26

i **Interaktives Inhaltsverzeichnis** Sie können die einzelnen Themen anklicken, um zu der jeweiligen Seite zu gelangen.

Nachhaltigkeitsmanagement

Governance und Organisation

Im Jahr 2024 werden wir das Nachhaltigkeitsmanagement sowie die Nachhaltigkeitsorganisation weiterentwickeln. Im Rahmen dessen werden auch die Nachhaltigkeitsstrategie und die damit einhergehenden Ziele einer Überprüfung unterzogen. Dies geschieht im Einklang mit der Überarbeitung unserer Unternehmensstrategie. Ziel ist, die Nachhaltigkeitsstrategie als integralen Bestandteil in der NFON-Unternehmensstrategie zu verankern.

Das Nachhaltigkeitsmanagement ist vertikal, horizontal und funktionsübergreifend in unsere Organisationsstruktur integriert. Der hohe Stellenwert von Nachhaltigkeit und dabei insbesondere die Bedeutung von Klimaschutz spiegeln sich in unserer Nachhaltigkeitsorganisation wider. Die Verantwortung für die Themen im Bereich Nachhaltigkeit – und somit perspektivisch für klimabedingte Chancen und Risiken⁵ – obliegt dem Chief Sustainability Officer und ist Teil des Kernteams für Nachhaltigkeit. Das Amt wird vom Vorsitzenden des Vorstands (CEO) der NFON AG ausgeübt. Die Perspektive des Chief Sustainability Officers ist damit bei allen wichtigen Konzernentscheidungen in einer sehr zentralen Rolle mit eingebunden. Auch im Hinblick auf klimarelevante Entscheidungen ist der CEO in seiner Doppelfunktion maßgeblich an der Entwicklung der Unternehmens- und Nachhaltigkeitsstrategie beteiligt. Ein zentraler Bestandteil ist die nachhaltige Transformation von NFON, in deren Rahmen sukzessive alle Produkte, Dienstleistungen und Betriebsabläufe nachhaltiger gestaltet werden. Künftig werden Vorstand und Aufsichtsrat die klimabezogenen Ziele für NFON vorgeben.

⊕ Weitere Informationen zur Vergütung finden sich im [Geschäftsbericht](#).

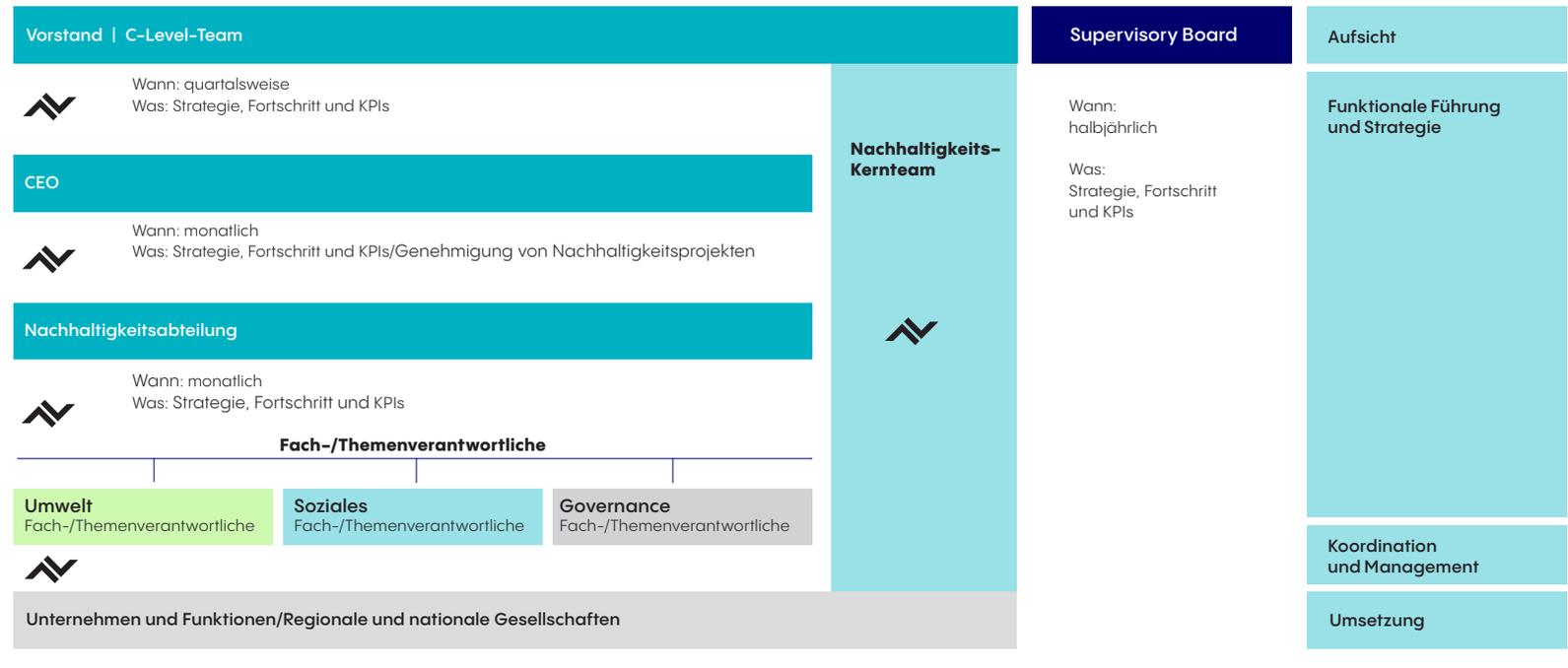
Die übergreifende Koordination konzernweiter Nachhaltigkeitsthemen obliegt der zentralen Organisationseinheit Nachhaltigkeit. Die Leitung Nachhaltigkeit ist die höchste Position mit Zuständigkeit für nachhaltigkeits- und klimarelevante Themen unterhalb des Vorstands/C-Levels und berichtet direkt an den CEO. Zu den spezifischen Aufgaben gehört unter anderem die Erstellung von Handlungsempfehlungen für den NFON-Konzern und die Geschäftsbereiche. Zudem verantwortet der Bereich unter anderem die Planung und das Monitoring der jeweiligen Zielerreichung, beispielsweise in Bezug auf unsere Klimaschutzziele. Die Geschäftsbereiche tragen die Umsetzungsverantwortung für die Ziele, Strategien und Maßnahmen. Der Bereich Nachhaltigkeit konzipiert die Transformation von NFON auf Nachhaltigkeitsebene und stellt ihre Umsetzung sicher. Er ist insbesondere für die Definition der integrierten Nachhaltigkeits- und Dekarbonisierungsstrategie, die damit verbundenen konzernweiten Ziele und Kennzahlen sowie für die Planung, Steuerung und Durchführung von konzernweiten Transformationsprojekten verantwortlich. Die inhaltliche Verantwortung für fachspezifische Nachhaltigkeitsthemen obliegt den jeweiligen Fachabteilungen.

Die Themen Nachhaltigkeit haben Top-Priorität im Rahmen der Unternehmensentwicklung. Der Aufsichtsrat wird halbjährlich und der Vorstand wird quartalsweise über den Status der Nachhaltigkeits- und Klimaschutzthemen informiert. Der CEO wird zu umweltrelevanten Themen durch regelmäßige Briefings, monatliche Jours fixes mit dem VP Investor Relations & Sustainability sowie wenn nötig vertiefende Workshops zu Strategien und Zielen informiert.

Die Ausgestaltung der variablen Vergütung von Vorstandsmitgliedern ist an Nachhaltigkeitszielen ausgerichtet. Weitere Informationen finden sich im Abschnitt „Vergütungsbericht“ im [⊕ Geschäftsbericht](#).

⁵ Bestandteil unserer Bemühungen, den Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) nachzukommen. Aufbau ist Bestandteil der mittelfristigen Roadmap im Bereich Nachhaltigkeit.

Organisation und Berichtsstruktur im Bereich Nachhaltigkeit



Aufsicht

Aufsichtsrat: Überwacht, wie die ökonomische, ökologische und soziale Nachhaltigkeit bei der strategischen Ausrichtung des Unternehmens und deren Umsetzung berücksichtigt wird. Darüber hinaus überwacht er, dass die strategischen und operativen Pläne finanzielle und Nachhaltigkeitsziele enthalten. Zudem prüft er, ob das interne Kontroll- und Risikomanagementsystem auch auf die Belange der Nachhaltigkeit ausgerichtet ist. Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses verfügt über besondere Kenntnisse in der Nachhaltigkeitsberichterstattung. Der Vorstand berichtet dem Aufsichtsrat halbjährlich über den Fortschritt der Nachhaltigkeitsprojekte und deren Ergebnisse.

Vorstand/C-Level: Sorgen dafür, dass die ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen der Unternehmensaktivitäten systematisch ermittelt und bewertet werden. Sie fördern zudem die für die nachhaltige Transformation wesentlichen Projekte und ermutigen die Mitarbeitenden, nachhaltig zu agieren und Ideen einzubringen, wie NFON noch nachhaltiger werden kann. Der Chief Sustainability Officer beziehungsweise die beauftragten Führungskräfte berichten dem Vorstand vierteljährlich über den Fortschritt der Nachhaltigkeitsprojekte und deren Ergebnisse.

Funktionale Führung und Strategie

Nachhaltigkeitsabteilung: Zentrale Nachhaltigkeitsthemen für NFON werden von der Fachabteilung Nachhaltigkeit koordiniert, die direkt an den CEO berichtet und als unternehmensweite Schnittstelle für Nachhaltigkeit dient. Als Chief Sustainability Officer trägt der CEO die Gesamtverantwortung für die Nachhaltigkeitsbemühungen. Geleitet wird die Abteilung vom VP Investor Relations & Sustainability. Die Abteilung ist verantwortlich für die Entwicklung, Verbesserung und Aktualisierung des Zwecks, der Werte, der Richtlinien und der Ziele von NFON in Bezug auf alle Aspekte der Nachhaltigkeit, die mit den Unternehmenswerten und dem gesetzlichen Rahmen in Einklang stehen. Die Abteilung Nachhaltigkeit verwaltet zudem den zentralen SharePoint, in dem alle wesentlichen Unterlagen der Nachhaltigkeitsthemen abgelegt werden.

Koordination und Management

Fach- oder Themenmanager: Beteiligen sich am Prozess der Entwicklung, Verbesserung und Aktualisierung der Nachhaltigkeitsbemühungen von NFON. Sie treiben Nachhaltigkeitsthemen in ihren Bereichen eigenverantwortlich voran und liefern die Themen und Inhalte für die Berichterstattung.

Umsetzung

Geschäftsbereiche: Verantwortlich für die operative Ausgestaltung unserer Nachhaltigkeitsstrategie und die Bereitstellung der dafür notwendigen Ressourcen. Darüber hinaus arbeiten die Forschungs- und Entwicklungsabteilungen an Schlüsseltechnologien und schaffen durch ihre Arbeit die Grundlage für nachhaltige Dienstleistungen und Produkte von morgen.

Konzernfunktionen: Unterstützen die Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsstrategie in den jeweiligen Querschnittsbereichen – zum Beispiel bei der Entwicklung von Instrumenten zum Lieferantenmanagement, der Messung von Treibhausgasemissionen oder der Gestaltung nachhaltiger Finanzierungen.

Regionale und nationale Gesellschaften (im Aufbau): Die Verantwortlichen der Regional- und Ländergesellschaften kümmern sich um die Umsetzung der Konzernrichtlinien und die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben in ihren jeweiligen Regionen. Unterstützt von den Konzernfunktionen und den operativen Geschäftseinheiten entwickeln und implementieren sie eine an die Standorte und lokalen Gegebenheiten angepasste Strategie.

Nachhaltigkeitsstrategie und -ziele

Gesprochene Worte schaffen Nähe, drücken Respekt aus und beschleunigen den Informationsfluss. Moderne Sprachkommunikation leistet deshalb einen wichtigen Beitrag zum langfristigen Unternehmenserfolg – und bereitet den Boden für nachhaltiges Handeln.

Das nachhaltige WIR

Nachhaltigkeit nehmen wir dabei persönlich. Deshalb sprechen wir von einem nachhaltigen „Wir“. Nur gemeinsam werden wir es schaffen, nicht nur die Interessen und Bedürfnisse der gegenwärtigen Generation im Blick zu haben, sondern auch die der zukünftigen Generationen.

Im Jahr 2024 wird NFON die Konzernstrategie einer Revision unterziehen und im Zuge dessen auch das Thema Nachhaltigkeit als integralen Bestandteil in der Unternehmensstrategie verankern. Dafür überarbeiten wir in den kommenden Monaten intensiv die Themen Nachhaltigkeitsstrategie, -Governance und -Reporting. Alle im Bericht genannten Nachhaltigkeitsziele von NFON werden wir somit einer Überprüfung unterziehen.

⊕ Weitere Informationen finden sich auf corporate.nfon.com/de/nachhaltigkeit/esg

Unsere Prioritäten im Bereich Nachhaltigkeit 2024



NFON-NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE

Entwicklung einer umfassenden Nachhaltigkeitsstrategie basierend auf unseren wesentlichen Themen



NFON-DEKARBONISIERUNGSSTRATEGIE

Erarbeitung der Dekarbonisierungsstrategie nach den Kriterien der Science Based Targets initiative



AUSBAU DATEN UND REPORTING

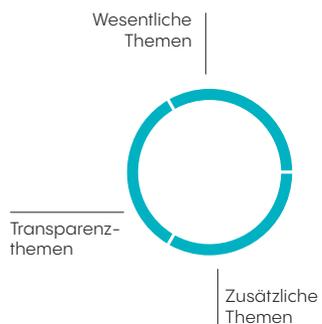
Stetige Verbesserung der Datenqualität und Vorbereitung des CSRD-Reportings



AUSBAU GOVERNANCE

Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in unsere Unternehmensstrategie und -entscheidungen

NACHHALTIGKEITSTHEMEN



Unsere wesentlichen Themen der Nachhaltigkeitsberichterstattung

Auf dem Weg zu nachhaltig profitabilem Wachstum des NFON-Konzerns sind wir auch auf die Unterstützung und die Akzeptanz unserer Stakeholder angewiesen. Wir haben deswegen 2021 im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse ([☉ Geschäfts- und Nachhaltigkeitsbericht 2021](#), Seite 13) die für NFON wesentlichen Themen der Nachhaltigkeit identifiziert. Die Analyse basiert auf dem durch die Global Reporting Initiative (GRI) vorgeschlagenen Prozess. Bereits Ende 2023 haben wir die Aktualisierung unserer Wesentlichkeitsanalyse initiiert. Dies tun wir, um der künftigen nationalen Umsetzung der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) zu entsprechen und um die wesentlichen Themen für die Berichterstattung und das strategische Nachhaltigkeitsmanagement zu validieren und zu identifizieren. Die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse nach dem Prinzip der doppelten Wesentlichkeit werden quantitativ ausgewertet. Anschließend werden sie qualitativ in einem Workshop mit Expert:innen aus dem Kernteam Nachhaltigkeit geprüft. Abschließend wird das wesentliche Themenset bestimmt. Dabei werden sich unsere Nachhaltigkeitsthemen künftig aus den Ergebnissen der Wesentlichkeitsanalyse (wesentliche Themen), unserem Transparenzanspruch gegenüber unseren Stakeholdern (Transparenzthemen) sowie thematischen Ergänzungen auf Basis einer internen Bedeutungseinschätzung (zusätzliche Themen) zusammensetzen. Der CEO wird über die Ergebnisse in Kenntnis gesetzt.

NFON-Wesentlichkeitsmatrix

Unsere Wesentlichkeitsanalyse nach dem Prinzip der doppelten Wesentlichkeit ist im [☉ Geschäfts- und Nachhaltigkeitsbericht 2021](#) (Seite 12–13) abgebildet und befindet sich derzeit wie auch das Mapping der 17 Nachhaltigkeitsziele (Sustainable Development Goals, SDG) der Vereinten Nationen in der Überarbeitung. Die Ergebnisse werden wir im Nachhaltigkeitsbericht 2024 abbilden.

Stakeholdermanagement

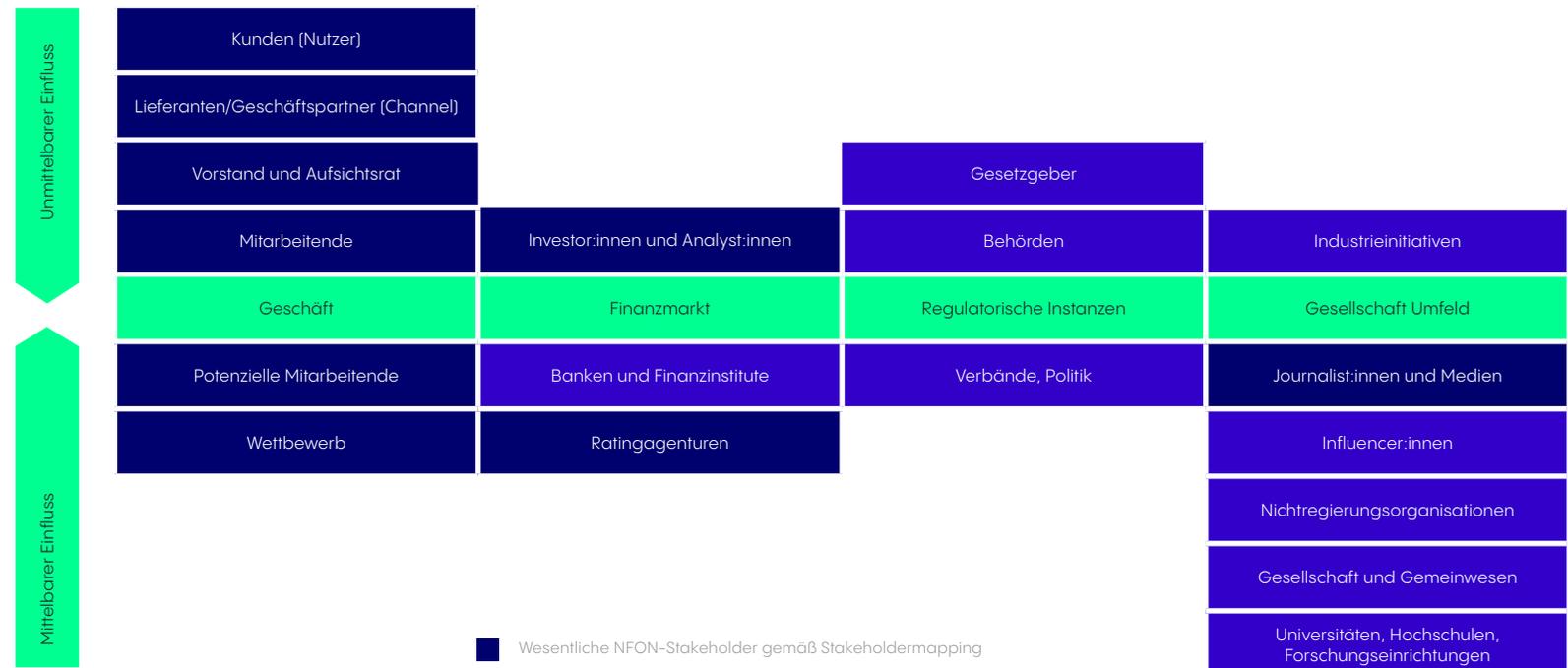
Als NFON-Konzern unterhalten wir eine Vielzahl von geschäftlichen Verbindungen zu Unternehmen, Organisationen, öffentlichen Stellen und Einzelpersonen – unseren sogenannten Stakeholdern. Interessengruppen agieren zu keiner Zeit unabhängig voneinander. Sie sind Teil des Systems und bedingen dieses durch ihre Tätigkeit. Ein kontinuierlicher und systematischer Austausch mit unseren internen und externen Stakeholdergruppen ist ein wichtiges Element, um künftige Schwerpunkte unserer Unternehmensaktivitäten sowie unserer Nachhaltigkeitsstrategie zu bestimmen. Unternehmensentscheidungen können fundamentale Auswirkungen auf einzelne Stakeholder(-gruppen) haben, so wie umgekehrt das Verhalten einzelner Stakeholder wesentliche Auswirkungen auf die Geschäftsaktivitäten von NFON haben kann. Der partnerschaftliche Dialog stellt daher für uns einen zentralen Erfolgsfaktor dar. Im Rahmen einer offenen und transparenten Kommunikation werden unsere Interessengruppen in unser Handeln eingebunden. Denn nur durch unsere partnerschaftlichen Beziehungen können wir neue Herausforderungen erkennen, Chancen wirksam priorisieren und erfolgreich nutzen. Akzeptanz und Wertschätzung gegenüber allen Akteuren bilden eine wichtige Basis unseres Engagements.

Unsere Stakeholder

Das Verhältnis unserer Interessengruppen zueinander bestimmt sich durch ihre Nähe zu NFON. Damit bestimmt sich zudem die Möglichkeit der unmittelbaren oder mittelbaren Einflussnahme. Zu den internen Gruppen zählen unsere Mitarbeitenden, Vorstand und Aufsichtsrat mit der Möglichkeit der direkten und unmittelbaren Einflussnahme und Wirkung. Zu den externen Gruppen zählen dagegen beispielsweise Behörden, Verbände oder Universitäten mit einer indirekten Möglichkeit der Einflussnahme und Wirkung. Je nachdem, in welcher konkreten Beziehung sich die einzelnen Interessengruppen begehen, können externe Interessengruppen

jedoch auch einen direkten Einfluss auf NFON haben. Im Rahmen der Vorbereitungen auf unsere Wesentlichkeitsanalyse haben wir ein Stakeholdermapping vorgenommen. Dabei haben wir die Gruppen herausgearbeitet, die von entscheidender Bedeutung für unser Unternehmen sind. Das Mapping haben wir mithilfe einer Online-Befragung, durchgeführt von einem unabhängigen Institut, ermittelt. Der Befragung war ein Workshop vorangestellt. Die Teilnehmenden und befragten Personen gehören dem Vorstand, C-Level und Management des NFON-Konzerns an. Die Ergebnisse sind in der Stakeholdermap dargestellt.

NFON-Stakeholdermap



MITGLIEDSCHAFTEN UND NETZWERKE (AUSZUG)

Umwelt

Leaders for Climate Action



Branche

Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e. V. (VATM)



Investor:innen und Analyst:innen sind entscheidende Gruppen im Stakeholderdialog, da sie das finanzielle Wohl des Unternehmens maßgeblich beeinflussen. Ihre Einschätzungen und Bewertungen können sich direkt auf den Aktienkurs und die Kapitalbeschaffungsfähigkeit auswirken. Ein offener und transparenter Dialog mit diesen Gruppen ist daher wichtig, um Vertrauen aufzubauen und Investitionen zu sichern.

Unsere **(potenziellen) Mitarbeitenden** sind ebenfalls von großer Bedeutung und ein wesentlicher Bestandteil des Unternehmenserfolgs. Sie sind diejenigen, die die Haltung des Unternehmens auf verschiedenen Ebenen zum Ausdruck bringen. In ihren Funktionen sind sie Botschafter:innen unserer [Unternehmenswerte](#), planen und koordinieren unsere Leistungen und sind verantwortlich für den laufenden Austausch mit unseren Stakeholdern. Ein regelmäßiger Austausch hilft, ihre Bedürfnisse und Anliegen zu verstehen, ihre Motivation zu stärken und ihre Loyalität zu fördern. Zufriedene Mitarbeitende tragen maßgeblich zur Produktivität und Innovationskraft des Unternehmens bei. Ein positives Image als Arbeitgeber und klare Kommunikation über Karriereoptionen können dazu beitragen, talentierte Fachkräfte anzuziehen und langfristig zu binden. Mehr Informationen zu unseren Mitarbeitenden erhalten Sie im Kapitel [Arbeitsmerkmale](#).

Kund:innen (Nutzer:innen) sind die Hauptnutzer unserer Produkte und Services. Ihr Feedback und ihre Bedürfnisse zu verstehen ist entscheidend, um unser Angebot kontinuierlich zu verbessern und langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen. Ein aktiver Dialog mit unseren Kund:innen hilft, ihre Zufriedenheit zu steigern und ihre Treue zu stärken.

Vorstand und Aufsichtsrat tragen die Verantwortung für die strategische Ausrichtung und die Einhaltung von Compliance-Richtlinien im Unternehmen. Ein regelmäßiger Dialog mit diesen Gremien ermöglicht es, ihre Erwartungen zu verstehen, Entscheidungsprozesse transparent zu gestalten und das Vertrauen in die Unternehmensführung zu stärken.

Ratingagenturen bewerten die Bonität, Kreditwürdigkeit oder Nachhaltigkeitsbestrebungen eines Unternehmens. Ein offener Austausch mit

diesen Agenturen ist wichtig, um sie über die finanzielle oder nachhaltige Performance, die Unternehmensstrategie und etwaige Risiken zu informieren. Eine positive Bewertung kann sich positiv auf die Finanzierungsmöglichkeiten, Geschäftsbeziehungen und das Image auswirken.

Der **Wettbewerb** ist ein wichtiger Stakeholder, da er direkten Einfluss auf den Markt und die Marktposition eines Unternehmens hat. Eine kontinuierliche Beobachtung der Wettbewerber ermöglicht es, Trends und Entwicklungen im Markt zu verstehen, Wettbewerbsvorteile zu identifizieren und strategische Partnerschaften zu entwickeln.

Lieferanten und Geschäftspartner (Channel-Partner) sind essenziell für die Wertschöpfungskette eines Unternehmens. Ein enger Austausch hilft, eine reibungslose Zusammenarbeit sicherzustellen, Lieferengpässe zu vermeiden und gemeinsame Innovationspotenziale zu nutzen.

Journalist:innen und Medien spielen eine wichtige Rolle bei der öffentlichen Wahrnehmung eines Unternehmens. Ein transparenter Dialog mit diesen Gruppen ermöglicht es, Informationen korrekt und zeitnah zu verbreiten, Krisen effektiv zu managen und das Image des Unternehmens zu pflegen.

Stakeholderdialog

Wir stehen in regelmäßigem Austausch mit unseren Stakeholdern. Am engsten ist der Kontakt naturgemäß zu den internen Interessengruppen, Mitarbeitenden, dem Vorstand und dem Aufsichtsrat (zum Dialog zwischen Vorstand und Aufsichtsrat siehe auch [Konzernerklärung zur Unternehmensführung](#)). Je weiter die Interessengruppe von uns als Unternehmen entfernt ist, desto mehr verlagert sich der Kontakt auf projektbezogene, abteilungsbezogene (Universitäten, Verbände) oder fallbezogene (Behörden) Kommunikation. Durch einen umfassenden Austausch decken wir mit unserem Stakeholderdialog eine breite Palette soziodemografischer Faktoren wie Herkunft, Geschlecht, Alter und Bildungsgrad ab. Im Folgenden geben wir einen Überblick über die im Berichtszeitraum wesentlichen Themen und Formate:

STAKEHOLDER	THEMEN 2023	DIE WICHTIGSTEN KOMMUNIKATIONS- UND DIALOGFORMATE	
Banken und Finanzinstitutionen	Veränderungen Management Wettbewerbssituation Nachhaltig profitables Wachstum M&A	Konferenzen Direkter (virtueller) Kontakt	Investor-Relations-Internetauftritt
Behörden	Auskunftsersuche	SECS-Tool	Direkter (virtueller) Kontakt (E-Mail, Fax)
Investor:innen und Analyst:innen	Veränderungen Management Wettbewerbssituation Nachhaltig profitables Wachstum Weiterentwicklung Geschäft und Strategie M&A	Konferenzen (Virtuelle) One-on-Ones Webcasts	Direkter (virtueller) Kontakt Investor-Relations-Internetauftritt
Journalist:innen und Medien	Channel-Kampagnen, Integration Veränderungen Management	Pressemitteilungen Interviews	Presse- und Hintergrundgespräche
Kunden (Nutzer)	Preisänderung Produktlaunch Kampagnen	Newsletter Social Media	Push Notifications
Lieferanten	Vertrauensvolle Zusammenarbeit NFON Code of Ethics	Direkter (virtueller) Kontakt	Lieferantenumfrage
Geschäftspartner (Channel)	Preisänderung Produktlaunch Kampagnen Veränderungen Management	Newsletter Webinar (Partner Box) Partner Portal	Events (Messen, Partner Days) Social Media Direkter (virtueller) Kontakt
Mitarbeitende	Strategie Veränderungen Management	E-Mail Q&A-Sessions Management-Breakfast Pitch your ideas Intranet (NFON Inside)	NFON-Update Direkter (virtueller) Kontakt OTRS-Ticketsystem für People@nfon-Anfragen Management-Meetings
NGOs	Unterstützung bei Projekten Spenden	Direkter (virtueller) Kontakt	Sustainability-Internetauftritt
Potenzielle neue Mitarbeitende	Karrieremöglichkeiten	Personio (Mailings) LinkedIn-Job-Adds Direkter (virtueller) Kontakt Vorstellungsgespräche	Karriereseite: Kununu, Glassdoor, Indeed, Stepstone etc.
Ratingagenturen	Unterstützung bei Projekten Spenden	Direkter (virtueller) Kontakt	Teilnahme am Scoring-Prozess
Universitäten, Hochschulen, Forschungseinrichtungen	Ausbildungsthemen	Direkter (virtueller) Kontakt	
Vorstand und Aufsichtsrat	Veränderungen Management Strategie Budget	Direkter (virtueller) Kontakt Punkt-zu-Punkt-Dialog	Vorstands- und Aufsichtsratssitzungen
Wettbewerb	Markttrends Marktpotenziale und Herausforderungen	Branchentreffen	Events

RATINGS UND RANKINGS IM BEREICH ESG

MORNINGSTAR | SUSTAINALYTICS

EthiFinance
Ratings

INTEGRITY
NEXT

CDP
DISCLOSURE INSIGHT ACTION

ESG-Ratings und -Rankings

Die unabhängige Bewertung durch ESG-Ratingagenturen stellt einen wesentlichen Indikator für unser Handeln dar. Wir stehen mit Agenturen wie Sustainalytics, Ethifinance Ratings oder IntegrityNext im Austausch.

Im Februar 2024 erhielten wir erstmals eine Teilnahmebewertung von CDP (ehemals Carbon Disclosure Project) und wurden mit einem D-Score ausgezeichnet. CDP ist eine international anerkannte Non-Profit-Organisation, die Unternehmen und Städte dabei unterstützt, ihre Umweltauswirkungen zu messen, zu verwalten und zu offenbaren. Der D-Score bewertet die Umweltleistung eines Unternehmens basierend auf Kriterien wie Kohlenstoffemissionen, Energieverbrauch und Klimastrategien. Diese Bewertung zeigt eine positive Entwicklung und spiegelt unser Engagement für umweltbewusstes Handeln wider. Sie ist jedoch nur der Ausgangspunkt für uns und zeigt, dass wir uns auf den Weg gemacht haben. Mit unserer Teilnahme und der damit verbundenen Bewertung durch CDP möchten wir unser fortlaufendes Bestreben für Nachhaltigkeit und Umweltschutz unterstreichen.

Sustainable Finance

Wir bei NFON sehen es als eine Priorität für das Jahr 2024 an, sich mit dem wichtigen Thema EU-Taxonomie und somit der Förderung ökologisch nachhaltiger Investitionen auseinanderzusetzen. Im Rahmen des European Green Deal hat die Europäische Union die Bereiche Klimaschutz, Ökologie und Nachhaltigkeit ins Zentrum der politischen Agenda gerückt. Ein wesentlicher Baustein dafür ist die EU-Taxonomie (Verordnung (EU) 2020/852 und zugehörige erlassene delegierte Rechtsakte), die Mitte 2020 in Kraft getreten ist. Dabei handelt es sich um ein Instrument, das Investoren, Unternehmen und Projektträger beim Übergang zu kohlenstoffarmem, widerstandsfähigem und ressourceneffizientem Wirtschaften unterstützt.

EU-Taxonomie

Die EU-Taxonomie stellt ein Klassifizierungssystem für ökologisch nachhaltige Wirtschaftsaktivitäten dar, wobei eine Unterscheidung zwischen Taxonomiefähigkeit und Taxonomiekonformität erforderlich ist. Eine Wirtschaftsaktivität gilt als taxonomiefähig („eligible“), wenn sie potenziell zur Verwirklichung mindestens eines der folgenden sechs Umweltziele beitragen kann:

- Klimaschutz
- Anpassung an den Klimawandel
- Nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser- und Meeresressourcen
- Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft
- Vermeidung und Verminderung der Umweltverschmutzung
- Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme

Die Wirtschaftsaktivität ist erst dann ökologisch nachhaltig, also als taxonomiekonform („aligned“) einzustufen, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Erbringung eines wesentlichen Beitrags zu einem der Umweltziele
- Einhaltung der Do-No-Significant-Harm(DNSH)-Kriterien, die verhindern sollen, dass es zu einer erheblichen Beeinträchtigung eines oder mehrerer anderer Umweltziele kommt
- Einhaltung von Rahmenwerken zum Mindestschutz bezüglich Arbeitssicherheit und Menschenrechten (Minimum Safeguards)

Zum Berichtszeitpunkt wird NFON von den Berichtspflichten laut EU-Taxonomie der nichtfinanziellen Berichterstattung nach Artikel 19a beziehungsweise Artikel 29a der Richtlinie 2013/34/EU nicht umfasst. Zum jetzigen Zeitpunkt bereiten wir die Prüfung der taxonomiefähigen und -konformen Anteile der Umsatzerlöse, Investitionsausgaben (CapEx) und Betriebsausgaben (OpEx) gemäß den sechs Umweltzielen vor, um für das Geschäftsjahr 2024 erstmals und freiwillig über die EU-Taxonomie zu berichten. Wir sind davon überzeugt, dass die Integration dieser Standards in unsere Unternehmenspraxis nicht nur zur Erreichung unserer Nachhaltigkeitsziele beiträgt, sondern auch das Vertrauen unserer Investoren und Stakeholder stärkt.

⊕ Weitere Informationen finden sich im Abschnitt „Chancen- und Risikobericht“ im [Geschäftsbericht](#).

Risikomanagement

Der NFON-Konzern handelt, wie viele andere Unternehmen, in einem vielfältigen Umfeld. Neben den ökonomischen Einflussfaktoren gibt es eine Vielzahl nichtfinanzieller Aspekte, die auf NFON einwirken oder auf die NFON einwirkt und die direkt oder indirekt Einfluss auf das finanzielle Ergebnis von NFON haben können. Beispielhaft sind hier der Energieverbrauch und die damit verbundenen Kosten oder der Fachkräftemangel zu nennen. Die [⊕ wesentlichen Themen](#) des NFON-Konzerns stellen Herausforderungen dar, die bei mangelnder Handhabung oder schlechter Vorbereitung zum unternehmerischen Risiko werden können. Zum aktuellen Zeitpunkt sehen wir in keinem der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen ein akutes unternehmerisches Risiko. Weitere Informationen finden sich im Abschnitt „Chancen- und Risikobericht“ im [⊕ Geschäftsbericht](#).

Compliance-Risiken

Das Risiko von Compliance-Verstößen einschließlich Korruptionsrisiken identifizieren wir durch eine systematische Risikobewertung. Dies geschieht unter Einbeziehung der Unternehmensbereiche sowie der Regionen und Länder. Eine weitere Informationsquelle für die systematische Identifikation von Risiken sind die geplanten Compliance-Audits. Die Risiken werden im jeweiligen Risiko- beziehungsweise Auditbericht dokumentiert. Dasselbe gilt für konkrete Maßnahmen zur Risikominimierung sowie den Zeitrahmen für deren Umsetzung.

05 Umwelt

Inhalt	27
Klimapolitische Rahmenbedingungen	28
Betrieblicher Umweltschutz	28
Emissionen	29
Energie	32
Abfall	34

i **Interaktives Inhaltsverzeichnis** Sie können die einzelnen Themen anklicken, um zu der jeweiligen Seite zu gelangen.

Umwelt



Unsere Mission

Wir streben danach, dass NFON jeden Tag einen positiven Einfluss auf den Planeten hat.

NET ZERO VS. KLIMANEUTRALITÄT

Das Verständnis von Net Zero beziehungsweise CO₂e-Neutralität von NFON basiert auf der Net-Zero-Definition der SBTi und somit einem etablierten Standard. NFON nutzt in der Nachhaltigkeitsberichterstattung die Begriffe „Klimaneutralität“ beziehungsweise „klimaneutral“ lediglich in Bezug auf klimapolitische Rahmenbedingungen.

Klimapolitische Rahmenbedingungen

Das Pariser Klimaabkommen umfasst den globalen Aktionsplan, den menschengemachten Treibhausgaseneffekt und die daraus resultierende Erderwärmung auf deutlich unter 2 °C und vorzugsweise auf unter 1,5 °C gegenüber dem Stand vor der Industrialisierung zu begrenzen. Folglich hat die Europäische Union (EU) sich mit dem Green Deal das Ziel gesetzt, den Ausstoß von Treibhausgasen in der EU bis zum Jahr 2030 um mindestens 55% gegenüber dem Ausstoß im Jahr 1990 zu reduzieren. Damit soll Europa bis zum Jahr 2050 klimaneutral werden. Dazu ist es notwendig, den Energieeinsatz drastisch zu reduzieren, kohlenstoffarme Energieträger zu verwenden und in großem Maßstab Kohlendioxid wieder aus der Luft zu entnehmen und dauerhaft zu speichern. Das sogenannte „Fit for 55“-Abkommen gilt dabei als wegweisend für die europäische Immobilienbranche. Als ein führender europäischer Anbieter von integrierter Cloud-Businesskommunikation übernehmen wir aktiv Verantwortung für den Klima- und Umweltschutz.

Betrieblicher Umweltschutz

Wir achten im Rahmen unserer (Büro-)Tätigkeiten auf Umweltschutz. NFON verfügt über eigene Gesellschaften in Deutschland, Österreich, im Vereinigten Königreich, Spanien, Italien, Frankreich, Polen und Portugal mit insgesamt 13 Bürostandorten sowie über Rechenzentren in Frankfurt am Main, München und Nürnberg. An diesen wird Energie, Wasser und Papier verbraucht, wobei der Verbrauch von Energie und Material durch das individuelle Verhalten der Mitarbeitenden mitgesteuert wird. Der betriebliche Umweltschutz ist vorwiegend dezentral an den jeweiligen Standorten organisiert. Zwei Faktoren sind für uns besonders relevant für die Reduktion von Energie und Emissionen an unseren Standorten: der Einkauf von Strom aus erneuerbaren Energiequellen und die Mobilität der Mitarbeitenden.



Unser Ziel Emissionen

Wir wollen die Treibhausgasemissionen reduzieren und bis 2025 Net Zero erreichen.

Emissionen

Relevanz des Themas

Der Klimawandel ist der stärkste Treiber für alle gesellschaftlichen, politischen und wirtschaftlichen Entwicklungen der kommenden Jahrzehnte. Weltweit verändern sich aktuell Lebens- und Wohlstandsmodelle grundlegend.

NFON ist nicht Teil einer emissionsintensiven Branche und die Herstellung der Produkte beziehungsweise Bereitstellung der Dienstleistung ist im Vergleich zu anderen Branchen emissionsarm. Die Kommunikationslösungen von NFON leisten einen wesentlichen Beitrag zur Reduzierung von Treibhausgasen, indem sie die Anzahl der für Geschäftstreffen oder sogar für den Arbeitsweg zurückgelegten Kilometer verringern können.

Maßnahmen

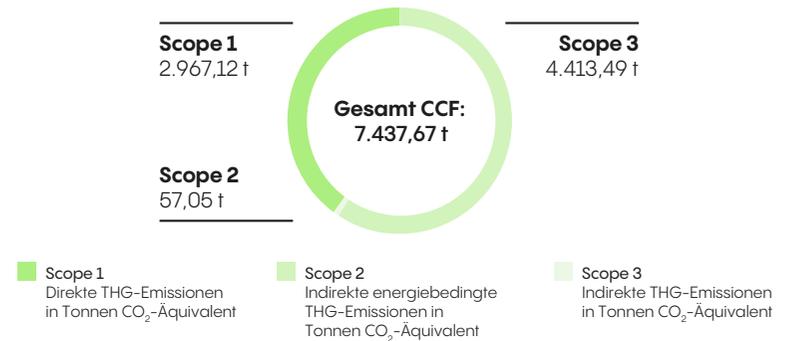
Klimabilanz

Wir haben im Berichtsjahr 2023 unseren Corporate Carbon Footprint (CCF) für das Geschäftsjahr 2022 erhoben, der erstmals ein umfassendes Bild aller Emissionen des Unternehmens entlang der gesamten Wertschöpfungskette liefert. Das Geschäftsjahr 2022 wurde aus Gründen der Datenverfügbarkeit für die Berechnung gewählt. Die Ergebnisse für 2023 werden im Folgejahr veröffentlicht. Im Vergleich zu den vorangegangenen CO₂-Bilanzierungen der Vorjahre wurde die Datenqualität verbessert, wurden Datenlücken geschlossen und sämtliche relevanten Emissionsquellen (Scope 3 nach Greenhouse Gas Protocol) mit in die Berechnung aufgenommen. Die Datenqualität wird auch zukünftig verbessert und vervollständigt werden.

Im Jahr 2023 lag der Fokus von NFON auf der Erstellung der ersten Klimabilanz in Form eines CCF. Er gibt Auskunft über die gesamten Treibhausgasemissionen (THG-Emissionen), ausgedrückt in CO₂-Äquivalenten (CO₂e), für die ein Unternehmen entlang seiner Wertschöpfungskette verantwortlich ist. Er ermöglicht es, den Status quo der THG-Emissionen für das Bilanzjahr 2022 umfassend abzubilden, Verbesserungspotenziale zu identifizieren und Fortschritte bei der Einsparung zu messen. Der CCF ist somit die Grundlage für unsere Mission zu weniger Emissionen innerhalb unserer Geschäftsprozesse.

Vor diesem Hintergrund kommt einer fundierten wissenschaftlichen Methodik, basierend auf anerkannten Standards, hohe Bedeutung zu. Als systematische Basis wurde das international anerkannte Greenhouse Gas (GHG) Protocol herangezogen. Die Ergebnisdarstellung folgt den Vorgaben des GHG Protocol Corporate Standard, einschließlich des Corporate Value Chain (Scope 3) Standard.

Corporate Carbon Footprint 2022



Methodik

Scope 1 und 2: Die Emissionsberechnungen in Scope 1 und 2 basieren auf den uns vorliegenden Verbrauchsdaten 2022 aller NFON-Büros. Liegen uns keine Daten vor, haben wir Annahmen auf Basis der bestmöglichen Näherung (Energieausweis des Gebäudes, durchschnittlicher Wärmeverbrauch von Bürogebäuden etc.) getätigt. Zu Kältemitteln liegen uns bisher keine Daten vor. Für die Berechnung der Scope 2 Emissionen (Elektrizität und Fernwärme) wurden die Emissionen sowohl nach der standortbezogenen Methode (location based) als auch der marktbezogenen Methode (market based) berechnet. Für die Berechnung des Gesamt-CCF wurde die marktbezogene Methode verwendet.

- Scope-2-Emissionen **location based:** 94,27 tCO₂e
- Scope-2-Emissionen **market based:** 41,58 tCO₂e

CO₂-ÄQUIVALENTE (CO₂E)

Kohlenstoffdioxid (CO₂) ist das bekannteste Treibhausgas. In der Wertschöpfungskette von Unternehmen werden jedoch auch andere Treibhausgase emittiert. Es sind letztlich immer die Unternehmen selbst, die Scope-1-Treibhausgase wie zum Beispiel Methan (CH₄) oder Lachgas (N₂O) emittieren.

Teilweise haben diese Treibhausgase ein signifikant höheres globales Erwärmungspotenzial als CO₂. Zur besseren Vergleichbarkeit werden andere Treibhausgase als CO₂ häufig entsprechend ihrem Erwärmungspotenzial als CO₂-Äquivalente angegeben. In der CCF-Berechnung von NFON werden demnach auch diese berücksichtigt.

Scope 3: Um die Emissionen von NFON entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu erhalten, haben wir die für uns relevanten Kategorien der 15 Scope-3-Kategorien betrachtet und die hierfür verfügbaren Daten einbezogen.⁶

Management

NFON hat zum gegenwärtigen Zeitpunkt kein internes Kohlenstoffpreissystem implementiert, um CO₂e-Emissionen zu bewerten oder zu internalisieren. Unsere sich in der Überarbeitung befindende Nachhaltigkeitsstrategie konzentriert sich auf andere Instrumente zur CO₂e-Reduzierung.

Car Policy⁷

Im Sinne unserer ökologischen Verantwortung haben wir den Einsatz von sparsamen Fahrzeugen und Motortypen festgelegt und auch die Nutzung von batterieelektrischen Fahrzeugen (BEV) oder Plug-in-Hybrid-Fahrzeugen (PHEV) vorgesehen, wenn dies wirtschaftlich, ökologisch und logis-

tisch sinnvoll ist. Für die Bestimmung der Firmenfahrzeugkategorie kommt jetzt zudem der CO₂-Ausstoß / pro Kilometer zum Tragen. In diesem Zusammenhang haben wir eine Bonusregelung eingeführt, die die Wahl eines BEV oder PHEV begünstigt.

Förderung von JobRad, BahnCard und Jobtickets

2022 haben wir die Initiative „JobRad“ gestartet. Wir bieten unseren Kolleg:innen in Deutschland die Möglichkeit, ein Dienstfahrrad zu leasen. JobRad macht aus Fahrrädern und E-Bikes Diensträder. Das Fahrrad kann für die Fahrt zur Arbeit, im Alltag, in den Ferien oder beim Sport genutzt werden. Im Zuge des 2021 gestarteten Projekts „Hybrid Working @ NFON“ haben wir zudem unseren Mitarbeitenden, die mindestens für drei Tage in der Woche im Büro arbeiten, ermöglicht, ein Jobticket zu erhalten. Darüber hinaus können Mitarbeitende, die viele Dienstreisen unternehmen, eine BahnCard erhalten. Seit dem Jahr 2022 steigt die Anzahl der von unseren Mitarbeitenden in Anspruch genommenen Mobilitätsangebote stetig.

Mobilitätsangebote

	2023		2022		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Gesamt	137	100	126	100	62	100
Davon Jobtickets	42	31	45	36	0	0
Davon BahnCards	28	20	18	14	6	10
Davon Jobräder	35	26	33	26	32	52
Davon Firmenwagen	32	23	30	24	24	39

Firmenwagenflotte nach Antriebsart

	2023		2022*		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Gesamt	32	100	30	100	24	100
Davon Diesel	24	75	27	90	22	92
Davon E-Autos/Hybrid	8	25	3	10	2	8

* Die vorliegenden Zahlen wurden angepasst.

⁶ Erfasst: angemietete, vermietete oder geleaste Sachanlagen. Teilweise erfasst: eingekaufte Waren- und Dienstleistungen, Kapitalgüter, vorgelagerte Transporte und Distribution, Geschäftsreisen. Auf Basis einer Umfrage: Pendeln. Derzeit noch keine Daten einbezogen: Abfall, Gebrauch/Nutzung verkaufter Geräte, vorgelagerte Transporte und Distribution, Verarbeitung verkaufter Produkte, End-of-Life-Treatment verkaufter Produkte. Nicht relevant: Franchise, Investitionen.

⁷ Car Policy bezieht sich auf sämtliche Niederlassungen in Deutschland.

KLIMABILANZIERUNG

Die CCF-Berechnungen wurden gemäß den Vorgaben des Greenhouse Gas (GHG) Protocol durchgeführt.

Die Berechnung der Klimabilanz unterscheidet sich signifikant von den THG-Emissionen der vergangenen Berichtsjahre. Ein direkter Vergleich der berichteten Daten für das Jahr 2022 ist daher nicht möglich.

Nächste Schritte

Mit unseren Produkten und Dienstleistungen zählen wir nicht zu den Verursachern großer CO₂e-Emissionen. Dennoch können und wollen wir unser Engagement zu deren Reduzierung steigern. Ein wesentlicher Faktor für eine positive CO₂e-Bilanz sind Vermeidung, Reduktion sowie Kompensation von Treibhausgasemissionen. Für das Jahr 2024 setzen wir uns einen entscheidenden Meilenstein: die Entwicklung einer umfassenden Dekarbonisierungsstrategie. In enger Zusammenarbeit mit externen Expert:innen streben wir an, einen Weg zu definieren, der unser Unternehmen auf einen nachhaltigen Kurs in Bezug auf Emissionen und Klimawandel führt. Diese Strategie soll abschließend vom Vorstand gebilligt werden. In einem nächsten Schritt ist dann die Möglichkeit zu prüfen, unsere Klimaziele bei angesehenen Institutionen wie der SBTi einzureichen. In Bezug auf die CO₂e-Auswirkungen unserer Produkte sind wir bestrebt, sofern möglich, die positiven Effekte zu quantifizieren und transparent zu machen.

Aber schon jetzt können wir in unserem alltäglichen Arbeitsleben einen weiteren Beitrag leisten. Mit der Einführung eines Tools für unser digitales Geschäftsreisemanagement können wir nicht nur Kosten reduzieren und Prozesse optimieren, sondern auch eine höhere Transparenz und Compliance in unserem Reisemanagement gewährleisten. Mit dem Tool werden wir auch unsere Reiserichtlinien initiieren. Darüber hinaus bietet uns das System die Möglichkeit, einen CO₂e-Emissionen-Bericht zu erstellen. Zunächst wird das Reisemanagementtool für unsere deutschen Gesellschaften eingeführt. Immer an unsere Ziele angelehnt überarbeiten und -prüfen wir im Jahr 2024 auch unsere Car Policy sowie die Themen Regelungen zur Stromnutzung in unseren eigenen Büroräumlichkeiten und Mobilitätsrichtlinien für unsere Mitarbeitenden. Mit diesem klaren Fokus auf Dekarbonisierung und einer stringenten Überprüfung unserer Fortschritte bekennen wir uns zu einem nachhaltigen Weg in eine CO₂e-arme Zukunft.



Unser Ziel Energie

Die Bundesregierung hat beschlossen, den Anteil von Strom aus erneuerbaren Energiequellen am Bruttostromverbrauch bis 2050 auf mindestens 80% zu erhöhen. Wir bekennen uns zu diesem Ziel und wollen es bei NFON bereits bis 2025 erreichen.

Energie

Relevanz des Themas

Als nicht produzierendes Unternehmen liegt unser größter Hebel für den betrieblichen Umwelt- und Klimaschutz bei unserem eigenen Energieverbrauch. Entscheidend ist dabei der Energiebezug selbst und, wo möglich, der damit einhergehende Umstieg auf Strom aus erneuerbaren Energiequellen. Wir verbrauchen in unseren Rechenzentren erhebliche Mengen an Strom.

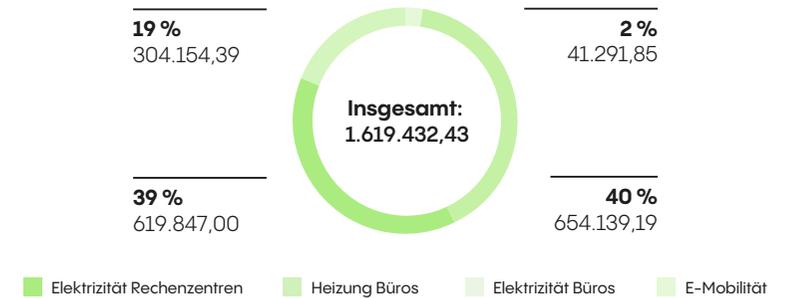
Maßnahmen

Ökostrom in NFON-Datenzentren

Als Telekommunikationsdienstleister verbrauchen wir in unseren Datenzentren wesentliche Mengen an Strom. Die Bundesregierung hat im Einklang mit dem von der EU im Sommer 2021 verabschiedeten Green Deal⁸ und der durch die Vereinten Nationen verabschiedeten Agenda 2030⁹ beschlossen, den Anteil des Stroms aus erneuerbaren Energiequellen am Bruttostromverbrauch bis 2050 auf mindestens 80% zu erhöhen.¹⁰ Wir fühlen uns diesem Ziel verpflichtet und beziehen für unsere Datenzentren in München, Nürnberg und Frankfurt am Main ausschließlich Strom aus erneuerbaren Energiequellen.

Leistungsindikatoren zur Messung der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen

Energieverbrauch in kWh



⁸ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/IP_21_3541

⁹ https://www.nachhaltigkeitsrat.de/wp-content/uploads/2022/01/20220120_RNE_Stellungnahme_Our-Common-Agenda-Guterres-UN-Reformoptionen.pdf

¹⁰ <https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/nachhaltigkeitspolitik/bezahlbare-und-saubere-energie-1581908>

Nutzung erneuerbarer Energien und Reduzierung des Energieverbrauchs

Bereits seit dem Jahr 2022 werden unsere Standorte Berlin, Mainz, Lissabon und St. Pölten überwiegend mit Strom aus erneuerbaren Energien versorgt. Wir prüfen fortlaufend die Möglichkeit, auch in den weiteren von uns gemieteten Büroräumen (europaweit) Strom aus erneuerbaren Energiequellen zu nutzen. In diesem Zuge wird auch geprüft, Maßnahmen zur Reduzierung von Energie an allen Standorten einzuführen. Im Rahmen unserer kontinuierlichen Evaluierung optimieren wir stets unsere Büroflächen, um Leerstände zu vermeiden und Energieverbräuche zu reduzieren. Ende 2023 ist unser Headquarter in München in ein neues Bürogebäude umgezogen, um den sich verändernden Anforderungen optimal gerecht zu werden.

Audit und Zertifizierungen

Unsere italienische Tochtergesellschaft hat bereits eine ISO-14001-Zertifizierung. Im Jahr 2022 wurde bei NFON der Prozess zur Durchführung des Energieaudits gemäß DIN EN 16247-1 initiiert. Dieser konnte im Jahr 2023 aufgrund der Transformationsmaßnahmen und personellen Wechsel in den Verantwortungsbereichen nicht fortgesetzt werden. Wir streben nun an, im Jahr 2024 mit der Implementierung der ISO-50001-Zertifizierung zu starten. Weitere Informationen zu Audits und Zertifizierungen finden sich auf unserer Webseite zu [Compliance](#).

⊕ Weitere Informationen zu Audits und Zertifizierungen auf corporate.nfon.com

Nächste Schritte

Wir prüfen fortlaufend die Möglichkeit, inwieweit eine Umstellung der von uns gemieteten Büroräume (europaweit) auf Strom aus erneuerbaren Energiequellen realisiert werden kann. Darüber hinaus planen wir Maßnahmen zur Sensibilisierung der Kolleg:innen für Energiesparmaßnahmen. Hierzu zählt beispielsweise das Abschalten der Bildschirme und Computer am Abend. Zudem evaluieren wir kontinuierlich unsere Büroflächen und -kapazitäten unserer Standorte, um einen Leerstand zu vermeiden.

Wir starten im Jahr 2024 den Implementierungsprozess der ISO 50001. Die international anerkannte Zertifizierung ist darauf ausgerichtet, Unternehmen bei der Einführung und Aufrechterhaltung eines effizienten Energiemanagementsystems zu unterstützen. Durch die systematische Identifizierung von Einsparpotenzialen, die Implementierung von Energieeffizienzmaßnahmen und die kontinuierliche Überwachung und Messung des Energieverbrauchs können wir nicht nur Energiekosten senken, sondern auch unsere Umweltbilanz verbessern. Durch die regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung unseres Energiemanagementsystems gemäß den Anforderungen der Norm können wir sicherstellen, dass wir immer den aktuellen gesetzlichen Vorgaben entsprechen und gleichzeitig unsere Energieeffizienz weiter verbessern. Die ISO 50001 kann nahtlos in bestehende Managementsysteme wie ISO 9001 (Qualitätsmanagement) integriert werden. Dadurch wird nicht nur die Effizienz der Managementsysteme insgesamt verbessert, sondern es entstehen auch Synergieeffekte bei der Erfüllung von Anforderungen und der Nutzung von Ressourcen.



Unser Ziel Abfall

Wir wollen dazu beitragen, dass Unternehmen weniger Geräte und Server für ihre Kommunikation nutzen müssen, indem sie immer mehr cloudbasierte Dienste nutzen. Bei NFON werden wir die Entstehung von umweltbelastendem Müll so weit wie möglich vermeiden.

Abfall

Relevanz des Themas

Unsere Produkte ermöglichen es unseren Kunden, auf eigene Telefone sowie komplette Telefonanlagen zu verzichten. Mit der Fortführung und dem Ausbau unseres Geschäftsmodells sowie dem weiteren operativen Erfolg im Rahmen unseres angestrebten nachhaltig profitablen Wachstums leisten wir somit einen erheblichen Beitrag zur Reduzierung von Elektroschrott in Form von alten Telefongeräten/-anlagen.

Im Rahmen unserer eigenen Geschäftstätigkeit spielt das Thema Abfall eine untergeordnete Rolle. Bei NFON als Softwareunternehmen, das überwiegend digitale Produkte und Services bereitstellt, fallen bei der Entwicklung, Herstellung und Bereitstellung dieser nur sehr geringe Mengen Abfall an. Dabei handelt es sich um nicht gefährliche Abfälle, die zum überwiegenden Teil aus regulären Siedlungsabfällen im Rahmen der täglichen (Büro-)Arbeit bestehen. Für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften im Abfallmanagement sind die Hausverwaltungen beziehungsweise Besitzer und Betreiber unserer gemieteten Bürogebäude/-flächen zuständig.

Maßnahmen

Je erfolgreicher wir unser Produkt in Europa vertreiben, desto weniger Vor-Ort-Telefonanlagen werden unsere Kunden benötigen. Größere Telefonanlagen werden nach wie vor von Behörden und Unternehmen genutzt. Sie benötigen in der Regel eine erhebliche Menge Hardware, die aus wertvollen Materialien besteht. Grundsätzlich ist die Hardware sehr langlebig. Muss sie jedoch am Ende ihrer Lebenszeit ausgetauscht werden, ist es aus ökologischer Sicht von Vorteil, diese durch eine Cloud-Telefonanlage zu ersetzen. In vielen Ländern wird nach wie vor mit Tischtelefonen oder DECT 5 telefoniert. Auch in diesem Bereich können wir dafür sorgen, dass jede Form von Hardware, die wir weiter haben alle Mitarbeitenden die Möglichkeit, ihren vertreiben, auf Basis von nachhaltigen Prinzipien produziert wird. Beispiele dafür sind [Yealink](#), [Snom](#) oder [Panasonic](#). Unser Hardwarevertrieb wird über Distributoren organisiert. Unsere großen Distributoren handeln dabei gemäß ihrem eigenen Code of Conduct.

Grundsätzlich kann unsere Telefonanlage jedoch komplett ohne Telefone und nur mit einem PC oder Laptop, gegebenenfalls in Kombination mit einem Headset, genutzt werden. Hier bieten unsere Lösungen ein großes Potenzial, den Einsatz von Hardware deutlich zu reduzieren. Abfallmanagement ist für uns nicht nur eine Frage der großen Volumina.

Ende 2023 haben wir einen bedeutenden Schritt in Richtung Nachhaltigkeit unternommen, indem wir den Verkauf eines bestimmten Bestands an älteren, gebrauchten Laptops an unsere Mitarbeitenden initiiert haben. Diese Maßnahme zielt darauf ab, die Lebensdauer unserer IT-Hardware zu maximieren und gleichzeitig Elektroschrott zu reduzieren. Unsere interne Richtlinie sieht vor, dass nicht mehr verwendungsfähige oder defekte IT-Hardware datenschutzkonform gelöscht, gesammelt und dann entweder recycelt oder einer sachgerechten Verwertung zugeführt wird. Im Falle von Defekten im Rechenzentrum wird die Entsorgung von unserem Rechenzentrumsbetreiber durchgeführt. Bei der Entsorgung von Datenspeichern muss eine qualifizierte Entsorgung erfolgen, die durch ein Zertifikat dokumentiert wird.

Bei NFON haben alle Mitarbeitenden die Möglichkeit, ihren Beitrag zu einer nachhaltigen Unternehmenskultur zu leisten. Ein zentraler Bestandteil unseres Nachhaltigkeitsmanifestes ist der verantwortungsvolle Umgang mit Abfall: Wir achten in allen Büros auf Mülltrennung, bevorzugen den Einkauf nachhaltiger Produkte und minimieren den Papierverbrauch.

Nächste Schritte

Als nächsten Schritt werden wir im Jahr 2024 erstmals den Verkauf älterer, gebrauchter Laptops an unsere Mitarbeitenden anbieten. Weitere Schritte sind derzeit aufgrund der untergeordneten Bedeutung des Themas nicht geplant. Jedoch werden wir im Rahmen der Überarbeitung unserer Nachhaltigkeitsstrategie das Abfallmanagement erneut prüfen.

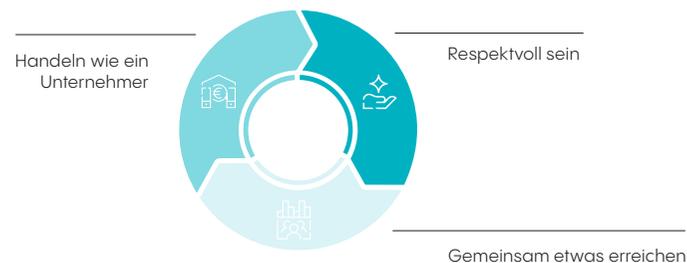
06 Soziales

Inhalt	35
Arbeitnehmerbelange	36
Gesellschaftliches Engagement	49

i **Interaktives Inhaltsverzeichnis** Sie können die einzelnen Themen anklicken, um zu der jeweiligen Seite zu gelangen.

Soziales

NFON-Unternehmenswerte



Unsere Mission

Wir bauen und pflegen einen Ort, an dem wir uns alle gerne aufhalten und wachsen. Wir übertragen dies auf alle Gemeinschaften, die mit uns zusammenarbeiten.



Unser Ziel Beschäftigung

Wir wollen bis 2025 eine Zufriedenheit der Mitarbeitenden von 80 % erreichen.

In Übereinstimmung mit unserer Grundhaltung als Unternehmen übernehmen wir soziale Verantwortung und zeigen Haltung, indem wir uns für unsere Mitarbeitenden, Kunden, Geschäftspartner und die Gesellschaft engagieren. Bei NFON steht der Mensch im Mittelpunkt unserer Unternehmenskultur. Unser gemeinsames Ziel ist es, Kommunikation einfacher und zukunftsfähig zu gestalten. Vielfalt ist für uns nicht nur ein Schlagwort, sondern ein fest verankerter Wert, der NFON prägt. Wir sind durch gemeinsame Werte verbunden, die das Fundament unseres Handelns bilden. Diese Werte sind für alle, die bei oder mit NFON arbeiten, bindend und leiten uns in unserer täglichen Zusammenarbeit.

Arbeitnehmerbelange

Beschäftigung

Relevanz des Themas

NFON ist ein wachsendes Unternehmen. Die Lage für Unternehmen mit Schwerpunkt auf Softwareentwicklung und dementsprechend auf Fachkräften in spezifischen Branchen hat sich auch 2023 kaum verändert und

bleibt weiterhin eine Herausforderung. Als Technologieunternehmen streben wir national und international nach hoch qualifizierten Fachkräften und möchten diese langfristig an uns binden, indem wir eine nachhaltige Arbeitsumgebung und Entwicklungsmöglichkeiten bieten. Deswegen setzen wir uns hier Ziele zur Mitarbeiterzufriedenheit, Familienfreundlichkeit, Entgeltpolitik sowie Diversität, Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung.

Maßnahmen

Hybrides Arbeiten ist in den letzten Jahren nicht mehr nur eine theoretische Möglichkeit, sondern praktische Wirklichkeit vieler Unternehmen geworden. Parallel zu dieser Entwicklung ergaben sich zahlreiche Fragen, von denen viele aus Mangel an Erfahrung nach wie vor ungeklärt sind. Um erste Antworten zu erhalten, haben wir ab Ende 2021 das einjährige Pilotprojekt „Hybrid Working @ NFON“ durchgeführt. Verschiedene Arbeitsgruppen widmeten sich den Themen Führung im hybriden Arbeitsumfeld, Arbeitsorganisation und organisatorische Entwicklung. Hybrides Arbeiten betrachten wir als Chance. Wer die Wahl hat zwischen Büros an verschiedenen Orten und Homeoffice, wird seine Lebensbedürfnisse besser aufeinander abstimmen können und dadurch seine Kräfte gezielter einsetzen. Familie und Arbeit lassen sich einfacher miteinander vereinbaren.

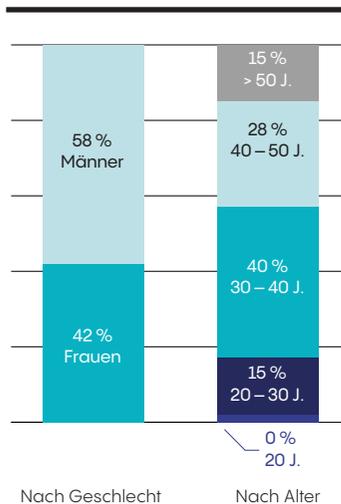
Im Jahr 2023 haben wir unsere Mitarbeitenden motiviert, etwa 40 % ihrer Zeit im Büro zu verbringen, um die Teamdynamik zu stärken. Zudem waren die letzten drei Tage jedes Monats als Bürotage für alle festgelegt. Alle Mitarbeitenden können an drei Tagen in der Woche von zu Hause aus arbeiten, sofern es ihre Rolle erlaubt. Mitarbeitende, die mindestens an drei Tagen in der Woche im Büro arbeiten, erhalten ein Jobticket. Darüber hinaus gibt es für Mitarbeitende mit größerer Entfernung zu den NFON-Niederlassungen die Möglichkeit, ausschließlich aus dem Homeoffice zu arbeiten.

Hybrid Working (Arbeitsverträge Remote Work) per 31.12 / in NP

	2023		2022		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Gesamt	108	100	96	100	46	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	31	29	21	22	4	9
Davon Männer	77	71	75	78	42	91
Nach Alter						
< 20 Jahre	0	0	0	0	0	0
20 bis 30 Jahre	9	8	8	8	5	11
30 bis 40 Jahre	38	35	30	31	16	35
40 bis 50 Jahre	42	39	41	43	18	39
> 50 Jahre	19	18	17	18	7	15

WORKATION

per 31.12 2023



- **Workation:** Ziel dieser Leistung ist es, die Mitarbeitenden ab einer Unternehmenszugehörigkeit von mehr als einem Jahr zu befähigen, den Arbeitsort für 20 Arbeitstage pro Jahr flexibel zu wählen. Workation gewährt die Möglichkeit, an einem Ort außerhalb des Remote-Arbeitsplatzes oder eines NFON-Büros zu arbeiten. Dies ermöglicht es, die Work-Life-Balance zu erweitern. Workation erfolgt auf eigene Kosten der Mitarbeitenden.
- **Sabbatical:** Ziel dieser Leistung ist es, den Mitarbeitenden die Möglichkeit einzuräumen, für bis zu drei Monate innerhalb eines Zeitraums von 36 Monaten und private Zwecke eine Auszeit vom Beruf zu nehmen. Der Anspruch besteht für alle Hierarchieebenen.
- **Co-Working:** Ziel dieser Leistung ist es, den Mitarbeitenden eine flexiblere Gestaltung des Arbeitsortes zu ermöglichen und diese dazu zu befähigen, für bis zu 180 Tage pro Jahr von jedem NFON-Standort aus zu arbeiten. Für das Co-Working an anderen Standorten erfolgt keine Kostenübernahme durch NFON.

Insgesamt haben sechs Mitarbeitende die Möglichkeiten zum Sabbatical beziehungsweise Co-Working wahrgenommen.

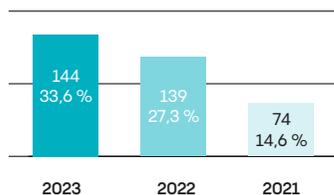
NFON wird auf Kununu und Glassdoor von Mitarbeitenden und ehemaligen Mitarbeitenden bewertet, wodurch potenzielle Bewerber:innen Einblicke in das Arbeitsumfeld und die Unternehmenskultur erhalten können. Auf beiden Plattformen werden Aspekte wie Arbeitsbedingungen, Vergütung, Managementstil, Entwicklungsmöglichkeiten und Arbeitsatmosphäre bewertet. Die Bewertungen können stark variieren und spiegeln individuelle Erfahrungen wider. Auf [Kununu](#) haben wir Ende März 2024 einen Score von 3,7 und eine Weiterempfehlungsrate von 57 %. Bei [Glassdoor](#) haben wir einen Score von 3,5 und eine Weiterempfehlungsrate von 69 %.

Es ist unser fortwährendes Bestreben, die Fluktuationsrate so gering wie möglich zu halten. Dieses Ziel unterstreicht unsere Verpflichtung gegenüber unseren Mitarbeitenden und unserer Organisation als Ganzem. Eine niedrige Fluktuationsrate fördert nicht nur die Stabilität und Kontinuität unseres Teams, sondern steigert auch die Produktivität und reduziert die Aufwendungen für Einstellung und Einarbeitung. Wir setzen uns daher aktiv dafür ein, ein positives Arbeitsumfeld zu schaffen, Entwicklungsmöglichkeiten zu fördern und auf die Bedürfnisse unserer Mitarbeitenden einzugehen.

den einzugehen. Im Jahr 2023 verzeichnete NFON dennoch eine erhöhte Fluktuationsrate von 33,6%, was größtenteils auf die Nachwirkungen des Personalabbaus aus dem Jahr 2022 sowie den Beginn unserer Mitte 2023 angestoßenen Transformation zurückzuführen ist. Diese Zeit des Wandels und der Umstrukturierung führte zu einer erhöhten Fluktuation im Unternehmen.

FLUKTUATION

per 31.12. / in NP



Zugänge und Abgänge Mitarbeitende per 31.12 / in NP

	2023		2022		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Zugänge Mitarbeitende gesamt	40	100	79	100	62	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	21	53	25	32	25	40
Davon Männer	19	48	54	68	37	60
Nach Region						
Davon Deutschland	34	85	49	62	36	58
Davon Österreich und CEE	1	3	7	9	5	8
Davon Vereinigtes Königreich	2	5	5	6	7	11
Davon Portugal	3	8	7	9	6	10
Davon Italien, Spanien, Frankreich, Polen	0	0	11	14	8	13
Nach Alter						
< 20 Jahre	0	0	0	0	0	0
20 bis 30 Jahre	10	25	13	16	13	21
30 bis 40 Jahre	18	45	28	35	20	32
40 bis 50 Jahre	8	20	28	35	19	31
> 50 Jahre	4	10	10	13	10	16

	2023		2022		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Abgänge Mitarbeitende gesamt	116	100	139	100	69	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	48	41	50	36	34	49
Davon Männer	68	59	89	64	35	51
Nach Region						
Davon Deutschland	98	84	93	67	51	74
Davon Österreich und CEE	5	4	3	2	6	9
Davon Vereinigtes Königreich	7	6	11	8	7	10
Davon Portugal	2	2	10	7	0	0
Davon Italien, Spanien, Frankreich, Polen	4	3	2	1	5	7
Nach Alter						
< 20 Jahre	0	0	0	0	0	0
20 bis 30 Jahre	21	18	19	14	12	17
30 bis 40 Jahre	43	37	75	54	9	13
40 bis 50 Jahre	31	27	21	15	14	20
> 50 Jahre	21	18	24	17	14	20

Nächste Schritte

Mit den eingeführten Maßnahmen ist ein weiterer wichtiger Schritt im Sinne der Arbeitnehmerzufriedenheit getan. Nun gilt es, die eingeführten Maßnahmen zu prüfen und ihre Wirksamkeit zu gewährleisten. Dazu werden wir zweimal im Jahr Gespräche zu Feedback, Performance und Zielen durchführen.

Personalgespräche sind entscheidende Instrumente für die Entwicklung und das Wachstum von Mitarbeitenden in Organisationen. Sie bieten die

Möglichkeit, Leistungen zu bewerten, Ziele zu setzen und Feedback auszutauschen. In diesem Sinne ist die Einführung eines umfassenden Feedback-Prozesses für NFON im Jahr 2024 ein wichtiger Meilenstein. Dieser Schritt unterstreicht das Bestreben von NFON, die Leistung der Mitarbeitenden kontinuierlich zu optimieren und deren Entwicklung zu fördern. Dieser strategische Ansatz unterstreicht unser Engagement für Exzellenz und stellt sicher, dass die Organisation weiterhin auf einem Kurs des Wachstums und des Erfolgs bleibt.



Unser Ziel

Familienfreundlichkeit

Wir wollen für unsere Mitarbeitenden ein familienfreundliches Arbeitsumfeld schaffen, in dem sie Beruf und Familie gut vereinbaren können. Niemand sollte aufgrund seiner Arbeit bei NFON Einschränkungen in seinem Familienleben hinnehmen müssen.

Familienfreundlichkeit

Maßnahmen

Schon das hybride Arbeiten schafft die Möglichkeit, Familie und Beruf besser zu vereinbaren. Dennoch wissen wir, dass unabhängig von der Tätigkeit am Büro- oder Heimarbeitsplatz die Betreuung der eigenen Kinder gewährleistet sein muss. Das lässt sich zum einen durch die flexible Handhabung der Arbeitszeit erreichen. Zum anderen können wir als Arbeitgeber unsere Mitarbeitenden durch weitere Maßnahmen aktiv unterstützen. Über die gesetzlich geregelte Elternzeit hinaus bieten wir deswegen unseren Mitarbeitenden mit Kindern einen Kindergartenzuschuss und zusätzliche Kinderkrankentage an. So gewähren wir auf Antrag für jedes Kind

einen Kindergartenzuschuss von 100 EUR pro Monat. Bei Krankheit des Kindes erhalten unsere Mitarbeitenden bis zu zehn Tage volle Bezahlung.

Nächste Schritte

Ein entscheidender Baustein für uns als familienfreundlichen Arbeitgeber ist die Authentizität beim Engagement für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Dazu gehört es auch, dass die Familienfreundlichkeit des Unternehmens über alle Managementebenen an die Mitarbeitenden kommuniziert und gelebt wird. 2024 überprüfen wir unsere Maßnahmen zum Aspekt Familienfreundlichkeit. Wo notwendig passen wir bestehende an oder initiieren neue.

Kennzahlen zur Familienfreundlichkeit¹¹ per 31.12 / in NP

	2023		2022		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Mitarbeitende, die Elternzeit in Anspruch genommen haben, gesamt	25	100	25	100	24	100
Davon Frauen	12	48	11	44	14	58
Davon Männer	13	52	14	56	10	42
Mitarbeitende, die aus der Elternzeit zurückgekehrt sind, gesamt	23	100				
Davon Frauen	10	43	n/a	n/a	n/a	n/a
Davon nach 12 Monaten noch beschäftigt	10	43	n/a	n/a	n/a	n/a
Davon Männer	13	57	n/a	n/a	n/a	n/a
Davon nach 12 Monaten noch beschäftigt	13	57	n/a	n/a	n/a	n/a
Gesamtzahl der in Anspruch genommenen Krankheitstage für Kinder	80	100	193	100	83	100
Davon Frauen	39,5	49	69	36	43	52
Davon Männer	40,5	51	123,5	64	40	48
Gesamtzahl der in Anspruch genommenen Kindergartenzuschüsse	27	100	n/a	n/a	n/a	n/a
Davon Frauen	14	52	n/a	n/a	n/a	n/a
Davon Männer	13	48	n/a	n/a	n/a	n/a

¹¹ Darstellung aus Datenschutzgründen nicht möglich: Rückkehrquote und Weiterbeschäftigungsquote von Personen, die Elternurlaub genommen haben.



Unser Ziel Entgeltpolitik

Unsere Mitarbeitenden erhalten denselben Lohn für dieselbe Arbeit. Wir zahlen ihnen faire und wettbewerbsfähige Gehälter. Wir stellen sicher, dass es keine strukturellen Gehaltsunterschiede zwischen Frauen und Männern oder aufgrund der Staatsangehörigkeit, eines Migrationshintergrunds oder der Zugehörigkeit zu einer Minderheit gibt.

Entgeltpolitik

Maßnahmen

Die Basis für die Einhaltung unserer Entgeltpolitik wird im Budgetprozess gelegt. Hier wird für jede Stelle und gemäß den gesuchten Kompetenzen und der Berufserfahrung das Gehalt bestimmt. Jede darauffolgende Verhandlung über Gehaltserhöhungen folgt einem definierten Prozess. Um die dafür notwendige Objektivität und die damit verbundene Gleichheit der Behandlung zu gewährleisten, müssen der Genehmigung einer Gehaltserhöhung immer gleiche Kriterien beziehungsweise Beurteilungskategorien zugrunde liegen, wie etwa die beobachtete Entwicklung, die Entwicklungsmöglichkeit und das Mindset der jeweiligen Mitarbeitenden. Einen Rahmen zur Beurteilung von Gehaltsbändern liefert uns das Gehaltsportal von Kienbaum.

Nächste Schritte

Transparenz in der Entgeltpolitik ist ein wichtiges Kriterium für eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Wir beabsichtigen 2024, eine eigene Richtlinie für unsere Entgeltpolitik zu veröffentlichen.



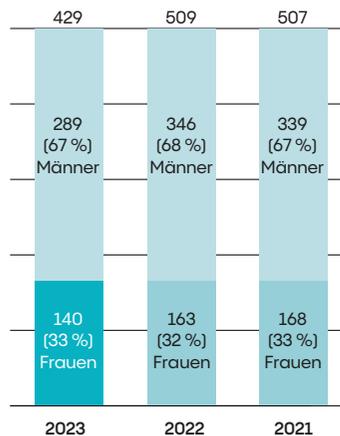
Unser Ziel

Diversität, Chancengleichheit, Nichtdiskriminierung

Wir verfolgen das Ziel, jede Stelle mit der bestmöglichen Expertise zu besetzen und gleichzeitig unsere Mitarbeitenden bestmöglich zu fördern.

NFON-MITARBEITENDE

per 31.12. / in NP



Diversität, Chancengleichheit, Nichtdiskriminierung

Maßnahmen

Diversität bezieht sich dabei auf die Vielfalt am Arbeitsplatz, die sich durch unterschiedliche Merkmale wie Geschlecht, ethnische Zugehörigkeit, Nationalität, Religion, sexuelle Orientierung und vieles mehr auszeichnet. Im vergangenen Jahr bestand unsere Belegschaft aus Menschen aus über 45 (Vorjahr: 48) verschiedenen Nationen, was eine beeindruckende kulturelle Vielfalt innerhalb unserer Teams widerspiegelt. Deswegen ist bei uns Englisch als primäre Unternehmenssprache festgelegt. Alle wichtigen Dokumente werden entsprechend auf Englisch und Deutsch veröffentlicht. Angesichts der schwierigen Arbeitsmarktlage haben wir uns keine Quote für die Besetzung offener Stellen durch Frauen unterhalb der ersten Führungsebene nach dem Vorstand gesetzt. Wir verfolgen das Ziel, jede Stelle mit den bestmöglichen Mitarbeitenden zu besetzen. Darüber hinaus sehen wir unsere Aufgabe in der Förderung und Entwicklung unserer Mitarbeitenden. Weitere Informationen finden sich im Abschnitt „Corporate-Governance-Bericht – Erklärung zur Unternehmensführung“ im [Ge-schäftsbericht](#).

Chancengleichheit ist ein weiterer wichtiger Aspekt unserer Unternehmenskultur. Wir sind bestrebt, sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden die gleichen Möglichkeiten haben, ihr Potenzial voll auszuschöpfen und

beruflich voranzukommen. Unser Engagement für Diversität und Chancengleichheit bleibt ein zentraler Bestandteil unserer Unternehmenswerte, und wir setzen uns kontinuierlich dafür ein, eine integrative und gerechte Arbeitsumgebung zu schaffen.

Nichtdiskriminierung bedeutet für uns, dass alle Mitarbeitenden die gleichen Rechte und Chancen erhalten, unabhängig von persönlichen Merkmalen. Diskriminierung im Umgang mit Kolleg:innen und Geschäftspartnern aufgrund des Alters, einer Behinderung, der Herkunft, der Hautfarbe, des Geschlechts, der sexuellen Orientierung, der Religionszugehörigkeit, der Weltanschauung oder sonstiger persönlicher Eigenschaften wird von uns nicht geduldet. Für den Fall, dass sich Mitarbeitende benachteiligt oder ungerecht behandelt fühlen, besteht die Möglichkeit, die neu eingeführten Vertrauensbriefkästen, das Whistleblowing-System oder das Beratungsangebot des Compliance Officers zu nutzen. Einmal hatten wir im vergangenen Jahr einen Vorfall, den wir intern lösen konnten und der nicht mehr Gegenstand weiterer Maßnahmen oder Klagen ist. Im Jahr 2023 hatten wir keine gemeldeten Fälle für Ungleichbehandlung, Diskriminierung oder sexuelle Übergriffe. Dies ist das Ergebnis unserer kontinuierlichen Bemühungen, eine Kultur der Inklusion, des Respekts und der Gleichberechtigung zu fördern, in der alle Mitarbeitenden sich sicher und respektiert fühlen.

NFON-Mitarbeitende nach Altersgruppen, Geschlecht und Region per 31.12 / in NP

	2023		2022		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Mitarbeitende < 20 Jahre gesamt	0	-	0	-	0	-
Mitarbeitende 20 bis 30 Jahre gesamt	44	100	54	100	44	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	18	41	22	41	22	50
Davon Männer	26	59	32	59	22	50
Nach Region						
Davon Deutschland	26	59	34	63	30	68
Davon Österreich und CEE	4	9	4	7	3	7
Davon Vereinigtes Königreich	7	16	7	13	3	7
Davon Portugal	5	11	3	6	3	7
Davon Italien, Spanien, Frankreich, Polen	2	5	6	11	5	11
Mitarbeitende 30 bis 40 Jahre gesamt	137	100	165	100	189	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	54	39	64	39	71	38
Davon Männer	83	61	101	61	118	62
Nach Region						
Davon Deutschland	100	73	127	77	139	74
Davon Österreich und CEE	13	9	14	8	13	7
Davon Vereinigtes Königreich	10	7	11	7	16	8
Davon Portugal	7	5	6	4	9	5
Davon Italien, Spanien, Frankreich, Polen	7	5	7	4	13	7

	2023		2022		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Mitarbeitende 40 bis 50 Jahre gesamt	146	100	167	100	145	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	50	34	54	32	47	32
Davon Männer	96	66	113	68	98	68
Nach Region						
Davon Deutschland	102	70	119	71	101	70
Davon Österreich und CEE	12	8	13	8	12	8
Davon Vereinigtes Königreich	11	8	12	7	13	9
Davon Portugal	6	4	7	4	4	3
Davon Italien, Spanien, Frankreich, Polen	15	10	16	10	15	10
Mitarbeitende > 50 Jahre gesamt	102	100	123	100	128	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	18	18	23	19	27	21
Davon Männer	84	82	100	81	101	79
Nach Region						
Davon Deutschland	67	66	78	63	86	67
Davon Österreich und CEE	12	12	14	11	13	10
Davon Vereinigtes Königreich	12	12	16	13	14	11
Davon Portugal	1	1	1	1	2	2
Davon Italien, Spanien, Frankreich, Polen	10	10	14	11	13	10

Das Engagement zur Unterstützung von Frauen in Führungspositionen ist ein herausragendes Merkmal unserer Unternehmenskultur. Durch gezielte Programme, Mentoring und die Schaffung einer inklusiven Arbeitsumgebung stärkt N FON das Potenzial von Frauen, in leitenden Positionen er-

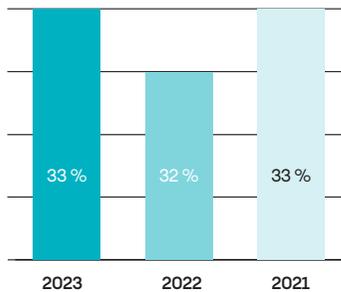
folgreich zu sein. Diese Initiative trägt nicht nur zur Vielfalt und Chancengleichheit bei, sondern bereichert auch die Entscheidungsfindung und fördert eine dynamische Unternehmenskultur.

Diversität innerhalb der verschiedenen Angestelltenkategorien per 31.12 / in NP

	2023		2022		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Angestellte	346	100	429	100	433	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	117	34	144	34	155	36
Davon Männer	229	66	285	66	278	64
Nach Region						
Davon Deutschland	234	68	303	71	303	70
Davon Österreich und CEE	33	10	36	8	34	8
Davon Vereinigtes Königreich	34	10	39	9	39	9
Davon Portugal	17	5	16	4	17	4
Davon Italien, Spanien, Frankreich, Polen	28	8	35	8	40	9
Führungskräfte	82	100	78	100	73	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	23	28	19	24	13	18
Davon Männer	59	72	59	76	60	82
Nach Region						
Davon Deutschland	60	73	53	68	52	71
Davon Österreich und CEE	8	10	9	12	7	10
Davon Vereinigtes Königreich	6	7	7	9	7	10
Davon Portugal	2	2	1	1	1	1
Davon Italien, Spanien, Frankreich, Polen	6	7	8	10	6	8

FRAUENQUOTE

per 31.12.



	2023		2022		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Mitglieder des Vorstands	1	100	2	100	1	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	0	0	0	0	0	0
Davon Männer	1	100	2	100	1	100
Nach Region						
Davon Deutschland	1	100	2	100	1	100

NFON-Mitarbeitende nach Vertragsart per 31.12 / in NP

	2023		2022		2021	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Unbefristet Angestellte gesamt*	429	100	429	100	433	100
Nach Geschlecht						
Davon Frauen	140	33	144	34	155	36
Davon Männer	289	67	285	66	278	64
Nach Region						
Davon Deutschland	295	69	303	71	303	70
Davon Österreich und CEE	41	10	36	8	34	8
Davon Vereinigtes Königreich	40	9	39	9	39	9
Davon Portugal	19	4	16	4	17	4
Davon Italien, Spanien, Frankreich, Polen	34	8	35	8	40	9

* Darstellung aus Datenschutzgründen nicht möglich: befristet Angestellte.

Nächste Schritte

Diversität ist in unserer Unternehmenskultur tief verwurzelt und von zentraler Bedeutung. Durch inklusive Einstellungspraktiken, Schulungsprogramme und gezielte Maßnahmen zur Förderung von Vielfalt und Chancengleichheit will NFON aktiv dazu beitragen, eine integrative Arbeitsumgebung zu schaffen, in der alle Mitarbeitenden ihr volles Potenzial entfalten können. Diese Verpflichtung zur Diversität spiegelt sich nicht nur in den Unternehmenswerten

wider, sondern ist auch ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmensstrategie, der Innovation und des langfristigen Erfolgs von NFON. Die Förderung von Frauen im Beruf, die Unterstützung von Familien und die Einführung von Jobsharing sind wichtige Schritte, um eine inklusivere und ausgewogenere Arbeitsumgebung zu schaffen. Solche Maßnahmen können dazu beitragen, die Vielfalt und das Wohlbefinden am Arbeitsplatz zu fördern.

Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung

Relevanz des Themas

Unsere Mitarbeitenden sind keinen gefährlichen Arbeitsprozessen ausgesetzt. Die Sicherheit der Mitarbeitenden ist ein wichtiges Anliegen von NFON und darf niemals durch Bemühungen um Effizienzsteigerung beeinträchtigt werden. Alle Mitarbeitenden haben das Recht, unter sicheren und gesunden Bedingungen zu arbeiten, und die Pflicht, durch verantwortungsvolles Handeln dazu beizutragen.

Maßnahmen

Im Sinne der Vorsorge bieten wir regelmäßig Schutzimpfungen und im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung auch amtsärztliche Untersuchungen an. Dieses Zertifizierungsprogramm für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz soll den Mitarbeitenden¹² einen Leitfaden für sicheres Verhalten auf dem Weg zur Arbeit, im Büro und in Notfallsituationen an die Hand geben. Diese Zertifizierung ist Teil der obligatorischen Schulung für alle Mitarbeitenden von NFON. Zum Stichtag 15. März 2024 nahmen 86%¹³ der Mitarbeitenden, die für eine Schulung zu Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz vorgesehen waren, an dieser teil. Das entspricht rund 67% der Gesamtanzahl der Mitarbeitenden zum 31. Dezember 2023.

Um die körperliche und geistige Gesundheit der Mitarbeitenden zu erhalten, sind alle Arbeitsplätze ergonomisch ausgestattet. Jede:r Mitarbeitende kann auf Kosten von NFON eine Ersthelferausbildung absolvieren. Zudem erhalten alle Mitarbeitenden Rabatte für den Besuch von Fitnessstudios. Im Sinne der Mobilitätsförderung können Mitarbeitende darüber hinaus das Angebot „JobRad“ nutzen. Bei Fragen stehen die Kolleg:innen der Personalabteilung den Mitarbeitenden in einer offenen Sprechstunde zur Verfügung.

¹² Daten für NFON AG und DTS.

¹³ Aus prozesstechnischen Gründen Angaben zum 15. März 2024.

Die Fehlzeitenquote hat sich bei NFON im vergangenen Geschäftsjahr im Vergleich zum Vorjahr leicht verbessert. NFON verzeichnete im Geschäftsjahr 2023 wie schon in den Vorjahren keinen Todesfall aufgrund von arbeitsbedingten Verletzungen. Im Jahr 2023 gab es keinen Fall (Vorjahr: einen) von schweren arbeitsbedingten Verletzungen (außer Todesfälle).

Abseentism

In %	2023	2022	2021
Rate	41	42	45

Nächste Schritte

Seit 2022 kooperieren wir mit Krankenkassen und nutzen deren Angebote. Diese Kooperationen werden wir fortlaufend ausbauen. Darüber hinaus werden wir den Bedarf im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung regelmäßig in der Belegschaft weiter abfragen. Die verschiedenen NFON-Angebote sollen in Zukunft in ein entsprechendes Gesundheitsmanagementsystem überführt und allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt werden.



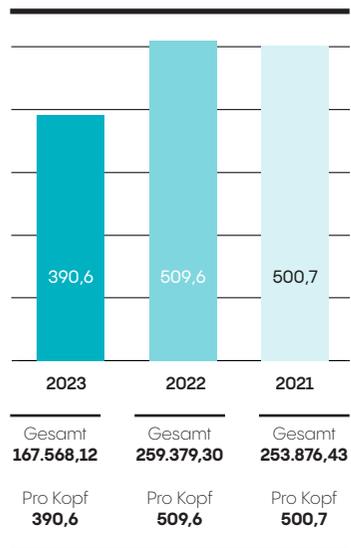
Unser Ziel

Bildung und Weiterbildung

Unser Ziel ist es, unsere Mitarbeitenden kontinuierlich zu fördern, weiterzubilden und insbesondere langfristig zu binden.

AUFWAND WEITERBILDUNG

per 31.12. / in EUR.



Durchschnittlicher Aufwand für Angestellte einer Organisation während des Berichtszeitraums für die Aus- und Weiterbildung [EUR] gesamt und pro Kopf.

Bildung und Weiterbildung

Relevanz des Themas

Für Technologieunternehmen wie NFON ist es entscheidend, die Kompetenzen der Mitarbeitenden kontinuierlich auszubauen, da das rasante Innovationstempo und die verkürzten Innovationszyklen zunehmend zu Erfolgsfaktoren werden. Durch regelmäßige Schulungen, Weiterbildungsprogramme und Zertifizierungen können Mitarbeitende auf dem neuesten Stand der Technologie bleiben und innovative Lösungen entwickeln. Dies stärkt nicht nur die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens, sondern fördert auch eine interne Kultur der Innovation und Kreativität.

Maßnahmen¹⁴

Alle Mitarbeitenden können bei NFON Aus- und Weiterbildungsangebote, zum Beispiel in Form von berufsnahen Schulungen, in Anspruch nehmen. Die Aus- und Weiterbildungsangebote gliedern sich in Pflichtschulungen und freiwillige Schulungen, zum Beispiel Scrum-Master oder Agile Coach. Wir unterstützen unsere Mitarbeitenden, ihr individuelles Potenzial optimal zu entfalten und persönliche Karriereziele zu erreichen. NFON fördert spezifische berufliche Weiterbildungen nach Vereinbarung. Darüber hinaus können unsere Mitarbeitenden entsprechend ihren Aufgaben Fortbildungsmaßnahmen in Anspruch nehmen. Zu den Pflichtschulungen zählen unsere Angebote zu den Themen Risikomanagement, Compliance und Arbeitssicherheit. Besonders im Fokus der Weiterbildung stehen Datenschutz- und IT-Sicherheitsregularien. Diese Pflichtschulungen müssen alle Mitarbeitenden einmal im Jahr absolvieren. Des Weiteren erhalten Mitarbeitende in relevanten Funktionen Schulungen zur Korruptionsprävention. Zur Verbesserung der Führungskompetenzen werden leitende Angestellte speziell weitergebildet. NFON bietet Schülerpraktika und Ausbildungsplätze an.

Nächste Schritte

2024 überprüfen wir unsere Maßnahmen im Bereich Bildung und Weiterbildung. Wo notwendig passen wir bestehende an oder initiieren neue. Zudem arbeiten wir kontinuierlich am Ausbau unserer NFON-Lernplattform.

¹⁴ Darstellung aus Datenschutzgründen nicht möglich: Anzahl Mitarbeitender, die Bildungsurlaub genommen haben.



Unser Ziel Gesellschaftliches Engagement

Wir wollen uns gesellschaftlich engagieren, um die Digitalisierung auch für benachteiligte Jugendliche gemeinsam voranzutreiben und ihnen gleiche Bildungschancen zu eröffnen.

Gesellschaftliches Engagement

Relevanz für das Unternehmen

Mit der Agenda 2030 hat sich die Weltgemeinschaft unter dem Dach der Vereinten Nationen zu 17 globalen Zielen für eine bessere Zukunft verpflichtet. Leitbild der Agenda 2030 ist es, weltweit ein menschenwürdiges Leben zu ermöglichen und gleichzeitig die natürlichen Lebensgrundlagen dauerhaft zu bewahren. Dabei sollen ökonomische, ökologische und soziale Aspekte berücksichtigt werden. Die Agenda 2030 unterstreicht die gemeinsame Verantwortung aller Akteure. Auch wir von NFON möchten unserer Verantwortung gerecht werden und etwas von dem zurückgeben, was wir erhalten.

Maßnahmen

Spenden

Im Jahr 2023 haben wir gemeinnützige Organisationen durch direkte finanzielle Spenden in Höhe von insgesamt rund 7.100 EUR unterstützt.

Soziale Projekte

Wir haben mit SOS-Kinderdörfern weltweit einen passenden Partner für unser gesellschaftliches Engagement gefunden. Ihre weltweite Präsenz und ihr Engagement für gefährdete Gruppen, Bildung und Digitalisierung überzeugen uns. Ein wichtiges Projekt ist „Rafiki for Youth“, als Teil der Initiative ICT4D (Information and Communications Technologies for Development) der SOS-Kinderdörfer. Dabei unterstützt ein digitaler Betreuungsassistent Jugendliche auf ihrem Weg ins Berufsleben. Unsere Mitarbeitenden haben sich aktiv an der Entwicklung beteiligt und unterstützen das Projekt durch ihre Zeit. Wir sind stolz darauf, einen Beitrag zur Förderung der Beschäftigungsfähigkeit von Jugendlichen zu leisten und die digitale Infrastruktur in den SOS-Kinderdörfern zu verbessern. Weitere Informationen finden sich auf der [Webseite der SOS-Kinderdörfer](#).

Rafiki for Youth: Ein Text-Sprach-Assistent, auf den die pädagogischen Mitarbeitenden und die Jugendlichen in den Programmen der SOS-Kinderdörfer zugreifen können, um Lösungen für alltägliche Herausforderungen in den Bereichen Betreuung, Beschäftigungsfähigkeit und psychische Gesundheit zu erhalten. Er bietet einen einfachen Zugang (24/7) für Nutzer:innen mit einem mobilen Gerät. Das System liefert – vergleichbar mit einem virtuellen Mitarbeitenden – Antworten auf Basis von künstlicher Intelligenz (KI) und Machine Learning. Zusätzliche Unterstützung erhalten Nutzer:innen von „echten“ Mitarbeitenden. Rafiki ist ein

selbstlernendes System, das vollständig auf den Bedürfnissen und dem kollektiven Wissen seiner Nutzer:innen basiert.

YouthLinks – die virtuelle Plattform: YouthLinks ermöglicht Jugendlichen aus verschiedenen SOS-Programmen auf einfache und direkte Weise, mit Mentor:innen aus der Wirtschaft in Kontakt zu treten und in der Arbeitswelt Fuß zu fassen. Tipps für ein Bewerbungsgespräch oder den Lebenslauf, Zugang zu Jobangeboten oder fachliche Online-Begleitung – die Jugendlichen erhalten so die Hilfe, die sie benötigen. YouthLinks ist zudem eine Art Datenbank, in der junge Menschen Informationen finden, die ihnen helfen, sich auf den Arbeitsmarkt vorzubereiten.

Nächste Schritte

Soziale Projekte

Wir streben danach, langfristige Partnerschaften mit gemeinnützigen Organisationen aufzubauen, um eine nachhaltige Wirkung in den Gemeinschaften zu erzielen, die wir unterstützen. Ende 2023 haben wir die Zusammenarbeit mit SOS-Kinderdörfern weltweit weiter ausgebaut und unterstützen das Projekt YouthLinks. Die Förderung von Jugendlichen steht dabei im Fokus. Mit Hilfe der Online-Plattform wird zwischen arbeitssuchenden Jugendlichen und Unternehmen eine Brücke gebaut. Als verantwortungsbewusstes Unternehmen erkennen wir die Bedeutung der Unterstützung junger Menschen bei der Entwicklung ihrer Fähigkeiten und Talente. Deshalb werden sich unsere Mitarbeitenden aktiv als Mentor:innen und Trainer:innen engagieren, um den Jugendlichen, die im Rahmen der Programme der SOS-Kinderdörfer betreut werden, zu helfen, ihr Potenzial zu entfalten und ihre Zukunftschancen zu verbessern. Darüber hinaus setzen wir unsere finanzielle Unterstützung fort, um sicherzustellen, dass die SOS-Kinderdörfer ihre wichtige Arbeit weiterführen können. Unsere Partnerschaft mit SOS-Kinderdörfern ist ein weiteres Beispiel für unser langfristiges Engagement für soziale Verantwortung und nachhaltige Entwicklung.

Spenden

Wir werden verstärkt daran arbeiten, unsere Spendenpolitik zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Wir streben danach, eine klare und transparente Richtlinie zu etablieren, die unseren Beitrag zu sozialen und ökologischen Belangen effektiv lenkt und unsere Unternehmenswerte widerspiegelt. Auch im laufenden Geschäftsjahr werden wir die Möglichkeiten von Spenden prüfen, um einen effektiven und sinnvollen Einsatz unserer Spenden für einen nachhaltigen Nutzen sicherzustellen.

⊕ Weitere Informationen finden sich auf der [YouthLinks-Webseite](#) der SOS-Kinderdörfer.



07 Governance

Inhalt	50
Compliance	51
Datenschutz und Informationssicherheit	53
Nachhaltige Beschaffung	57
Produktverantwortung	58

i **Interaktives Inhaltsverzeichnis** Sie können die einzelnen Themen anklicken, um zu der jeweiligen Seite zu gelangen.

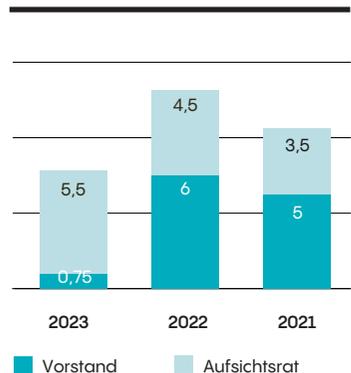
Governance



Unser Ziel Compliance

Unser konzernweites Compliance-Programm soll die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen, unternehmensinterner Richtlinien und ethischer Geschäftspraktiken sicherstellen.

DURCHSCHNITTliche AMTSZEIT IM KONTROLLORGAN per 31.12. / in Jahren



Gute und transparente Corporate Governance gewährleistet eine verantwortungsvolle, auf Wertschöpfung ausgerichtete Leitung und Kontrolle des Unternehmens. Unsere Corporate-Governance-Architektur geht über die bloße Einhaltung geltender Vorschriften, Gesetze und Standards hinaus. Weitere Informationen geben wir im Abschnitt „Governance“ unseres [Geschäftsberichts](#) und unter [Governance](#) und [Compliance](#) auf unserer Website.

Compliance

Relevanz für das Unternehmen

Compliance dient dem Ziel, Risiken von NFON abzuwehren und damit das Unternehmen zu schützen. Verstöße gegen Compliance-Vorschriften können für uns weitreichende Auswirkungen haben.

Maßnahmen

Compliance-Management und Kultur

Wir sind davon überzeugt, dass eine gelebte Compliance-Kultur über den Erfolg von Compliance im Unternehmen entscheidet. Unsere Compliance-Kodizes sind als Standards etabliert und anerkannt. Wir erwarten von allen Mitarbeitenden, dass sie nach diesen Compliance-Grundsätzen handeln. Eine zentrale Rolle spielen dabei die Führungskräfte einschließlich des Vorstands, die unsere Werte und Haltungen nach innen und außen vorleben und kommunizieren.

Der Compliance Officer (CO) berichtet direkt an den Vorstandsvorsitzenden und steuert die Weiterentwicklung unserer globalen Compliance-Organisation und unseres Compliance-Management-Systems. Der Compliance Officer informiert den Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats mindestens einmal jährlich über den Status sowie wesentliche Entwicklungen des Compliance-Programms. Bei wichtigen Ereignissen wird der Prüfungsausschuss durch den Vorstand umgehend

unterrichtet. Unser gruppenweites Compliance-Programm ist darauf ausgerichtet, die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, der unternehmensinternen Richtlinien und ethischer Geschäftspraktiken sicherzustellen. Diese Standards verankert unser Verhaltenskodex für alle Mitarbeitenden und Führungskräfte verbindlich im Unternehmensalltag. Das Compliance-Programm von NFON basiert auf unseren Unternehmenswerten und Selbstverpflichtungen sowie international geltenden Standards. Kern unseres Compliance-Programms ist der globale, einheitliche NFON Code of Ethics (auch NFON Code of Conduct), zu dessen Einhaltung sich alle Mitarbeitenden und Führungskräfte verpflichten. Der NFON Code of Ethics beschreibt unseren Anspruch und unsere Anforderungen an verantwortliches Verhalten aller NFON-Mitarbeitenden in ihrem Umgang mit Geschäftspartnern, Amtsträger:innen, anderen Mitarbeitenden und der Gesellschaft. Das Dokument ist in deutscher und englischer Sprache verfügbar und umfasst neben Themen wie Korruption und Kartellrecht auch die Themen Menschenrechte, Arbeits- und Sozialstandards, Interessenkonflikte sowie Whistleblowing und Datenschutz. Fallbeispiele, häufig gestellte Fragen und weiterführende Verweise bieten unseren Mitarbeitenden und Führungskräften Orientierungshilfen. Die dazugehörige interne Online-Plattform stellt allen Mitarbeitenden und Führungskräften weltweit kontinuierlich aktuelle Inhalte wie etwa Videos und Links zu weiteren Facheinheiten und Richtlinien sowie einen direkten Zugang zu Fachansprechpartnern zur Verfügung. Eine weitere neue Plattform zur Veröffentlichung gruppenweiter verbindlicher Governance-Dokumente (Policies, Corporate Requirements) erleichtert mittels Suchfunktion das Auffinden einschlägiger Vorschriften.

Die Einhaltung der Compliance-Standards ist Basis einer verantwortungsvollen Unternehmensführung. Unternehmerisches Denken ist einer unserer Unternehmenswerte. Wir sind davon überzeugt, dass die Einhaltung dieser Standards einen wichtigen Beitrag zum langfristigen Erfolg unseres Unternehmens leistet und diesen sicherstellt. Vorrangiges Ziel unseres Compliance-Programms ist es, Verstöße von vornherein zu vermeiden.

POLICIES & RICHTLINIEN

Verantwortliche Unternehmensführung und Geschäftsgeber

Konzernerklärung zur Unternehmensführung
 NFON Code of Ethics
 Whistleblowing
 Qualität
 Risikomanagement
 Unterschriften
 Scheinselbstständigkeit
 Dokumentenlenkung
 Leitfaden für den Softwareentwicklungsprozess

Arbeitgeber

Reisen, IT
 Mitarbeiterschulungen

Informationssicherheit und Datenschutz

Mobile Geräte
 Informationssicherheit
 Passwörter
 Clear Desk and Screen
 Physische Sicherheit
 Kryptografie
 Informationsklassifizierung
 Acceptable Use of Assets
 Datenschutzkonzept

Umwelt und Klima

Firmenwagen

Compliance-Schulungen

Ein wesentliches Element zur Vermeidung von Compliance-Verstößen sind verpflichtende onlinebasierte Schulungen und Workshops. Alle Mitarbeitenden und Führungskräfte müssen innerhalb vorgeschriebener Fristen an Compliance-Grund-, -Auffrischungs- oder auch -Spezienschulungen teilnehmen, zum Beispiel zu Compliance, zu IT-Sicherheit oder zu Datenschutzbestimmungen. Die Schulungsunterlagen und -formate sollen unter Berücksichtigung der konkreten Risiken einzelner Zielgruppen und Geschäftsbereiche ständig angepasst werden. Zum Stichtag 15. März 2024 nahmen 74% der Mitarbeitenden, die für eine Compliance-Grundschulung vorgesehen waren, an dieser teil. Die Spezienschulung wurde von rund 72% der dafür vorgesehenen Mitarbeitenden absolviert. Insgesamt haben im Berichtsjahr 2023 73% unserer Mitarbeitenden an einer Compliance-Schulung teilgenommen.¹⁵ Der Wiederzertifizierungsprozess wird automatisch über das Lernplattformsystem eingeleitet.

Umgang mit Interessenkonflikten

Wir nehmen jeden möglichen Interessenkonflikt ernst. Ein solcher liegt vor, wenn das fachliche Urteil von Mitarbeitenden im Widerspruch zu ihren persönlichen Interessen stehen könnte. Unsere Mitarbeitenden müssen solche Situationen vermeiden. Außerdem sollen sie ihrem beziehungsweise ihrer Vorgesetzten etwaige Interessenkonflikte melden und diese Meldungen dokumentieren. Interessenkonflikte werden grundsätzlich direkt zwischen der beziehungsweise dem beteiligten Mitarbeitenden und ihrem beziehungsweise seinem Vorgesetzten geklärt. Sie können aber auch an die Personal-, die Rechtsabteilung oder an den CO weitergeleitet werden. Die Mitarbeitenden, speziell die Mitglieder des Managements und des Aufsichtsrats, sind ausschließlich dem Unternehmensinteresse verpflichtet. Sie verfolgen weder persönliche Interessen, noch gewähren sie Dritten ungerechtfertigte Vorteile. Es wird sichergestellt, dass Spenden und Sponsorings für wohltätige Zwecke an andere Organisationen nicht der Verschleierung von Bestechung dienen.

Wir unterstützen die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte und arbeiten kontinuierlich daran, unsere internen Richtlinien und Prozes-

se im Sinne dieser Leitprinzipien weiterzuentwickeln. So legt unser [NFON Code of Ethics](#) auch die Beachtung internationaler Arbeits- und Sozialstandards fest. Auch außerhalb unseres Unternehmens setzen wir uns für die Einhaltung der Menschenrechte sowie die Bekämpfung von Korruption ein. Wir halten uns an einheitlich hohe Standards und Integrität bei steuerrelevanten Angelegenheiten.

Whistleblowing

Wir legen besonderen Wert darauf, dass unsere Mitarbeitenden bei Zweifeln aktiv und frühzeitig Rat einholen. Dafür stehen die Führungskräfte und der CO zur Verfügung. Ein unabhängiger externer Ombudsmann ist mit der Wahrnehmung der [Whistleblower-Hotlines](#) beauftragt. Die Erfassung und Bearbeitung gemeldeter Fälle erfolgen konzernweit zentral. Die Hotline steht auch der Öffentlichkeit zur Verfügung. Jedes Anliegen wird nach bestimmten Kriterien erfasst, sachgerecht gemäß den intern festgelegten Abläufen untersucht und in möglichst kurzer Zeit beantwortet. Das Ergebnis möglicher Untersuchungen sowie mögliche ergriffene Maßnahmen werden entsprechend dokumentiert und fließen in die interne Berichterstattung ein. Im Jahr 2023 ging über unsere externe Hotline keine Meldung ein. Alle uns bekannt werdenden Fälle, bei denen ein Verdacht auf Fehlverhalten besteht, werden wir eingehend untersuchen. Auch werden wir, falls erforderlich, fallspezifisch Gegenmaßnahmen ergreifen. Dazu gehören beispielsweise verbesserte Kontrollmechanismen, zusätzliche Informations- und Schulungsmaßnahmen, die Präzisierung und Ergänzung entsprechender interner Regelungen und gegebenenfalls auch disziplinarische Maßnahmen.

Nächste Schritte

Der Bereich Compliance ist durch stetige Veränderungen geprägt, daher gilt es, bestehende Richtlinien und Verfahren kontinuierlich zu überprüfen und zu aktualisieren, um sicherzustellen, dass wir den aktuellen gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Daher ist es wichtig, auch die Compliance-Strategie regelmäßig zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen, um auf neue gesetzliche Anforderungen oder geschäftliche Entwicklungen zu reagieren.

¹⁵ Aus prozesstechnischen Gründen Angaben zum 15. März 2024.



Unser Ziel Datenschutz

Unser Ziel ist es, einen einheitlichen und unternehmensweiten Standard für die Verarbeitung personenbezogener Daten zu gewährleisten. Wir verstehen Datenschutz nicht nur als gesetzliche Verpflichtung, sondern als kollektive Verantwortung, die in allen Abteilungen und Prozessen gelebt wird.

Datenschutz und Informationssicherheit

Relevanz des Themas

Im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit verarbeiten wir eine Vielzahl von Informationen und personenbezogenen Daten, wie zum Beispiel Bestands- und Verkehrsdaten. Datenschutz und Informationssicherheit bilden die Grundlage der Beziehungen zu unseren Kunden und Partnern und sind daher von höchster Relevanz. Geschäftsgeheimnisse, Firmeninformationen sowie Mitarbeiter- und Kundendaten haben für uns einen sehr hohen Stellenwert. Daher haben wir hier Ziele zu den Themen Datenschutz und Informationssicherheit definiert.

Datenschutz

Maßnahmen

Datenschutzmanagementsystem

Die Einhaltung nationaler und internationaler regulatorischer Verpflichtungen, wie der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), der lokalen Datenschutzgesetze und Telekommunikationsgesetze, durch NFON ist gewährleistet und wird durch den Einsatz eines Datenschutzmanagementsystems (DMS) sichergestellt. Dieses wird kontinuierlich evaluiert, angepasst und ergänzt.

Einbindung der Datenschutzabteilung in Produktentwicklungsprozesse

Das Datenschutzteam, bestehend aus der Konzerndatenschutzbeauftragten, mehreren Datenschutzexperten und der Datenschutzkoordinatorin an unseren jeweiligen Standorten, überwacht und berät alle Fachabteilungen und Standorte in allen datenschutzrechtlichen Belangen. Dazu gehören Fragestellungen im Bereich der Entwicklung von Produkten nach den Grundsätzen von „Privacy by Design“ und „Privacy by Default“, die Überprüfung von Prozessen auf hohe Risiken und die Durchführung von Datenschutz-Folgenabschätzungen (DSFA) sowie Prüfungen und Abschlüsse von Auftragsverarbeitungsverträgen und Verträgen über gemeinsame Verantwortlichkeit. In diesem Zusammenhang wurde innerhalb der Unternehmensgruppe im Jahr 2022 ein Vertrag über gemeinsame Verantwortlichkeit abgeschlossen, der die Haftung innerhalb der Gruppe und der jeweiligen Verarbeitungstätigkeiten regelt.

Unternehmensweite und verständliche Regelungen

Um die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen zu fördern und diese für unsere Mitarbeitenden transparenter zu machen, erstellen wir Richtlinien, Handlungsanweisungen und FAQs in einfacher und verständlicher Sprache, die wir für alle zugänglich im Intranet veröffentlichen.

Sensibilisierung und Prävention durch regelmäßige

Datenschutzschulungen

Bei uns wirken alle Mitarbeitenden an der rechtmäßigen Verarbeitung der Daten mit. Hierfür werden sie regelmäßig mittels einer Basisschulung zum Datenschutz und zur Informationssicherheit sensibilisiert. Seit 2022 steht unseren Mitarbeitenden eine automatisierte E-Learning-Schulung zum Datenschutz in allen relevanten Landessprachen zur Verfügung, die bei bestandenem Test mit einem Zertifikat abgeschlossen wird. Darüber hinaus fanden sowohl anlassbezogen als auch unabhängig themen- und bereichsspezifische Schulungen statt. Auch die Mitglieder des Datenschutzteams bilden sich kontinuierlich durch fachspezifische Schulungen fort.

Austausch mit den Aufsichtsbehörden

Um aktuelle und/oder kritische Datenschutzthemen zu beurteilen oder zu diskutieren, stehen wir in regelmäßigem Kontakt mit den Aufsichtsbehörden. Ebenso stehen wir mit den Behörden im Austausch, wenn eine Datenschutzverletzung nach der DSGVO zu melden ist oder die Aufsichtsbehörden Ersuchen von Betroffenen an uns weiterleiten. Das Datenschutzteam geht allen internen und externen Meldungen und Beschwerden über mögliche Verstöße unverzüglich nach und überprüft diese. Im Jahr 2023 gab es drei meldepflichtige Datenschutzvorfälle. NFON verzeichnete im Berichtsjahr 2023 keine begründete Beschwerde einer Aufsichtsbehörde. Insgesamt gab es vier Auskunftsanfragen von Betroffenen, die fristgerecht beantwortet und von den Betroffenen nicht beanstandet worden sind.



Unser Ziel Informationssicherheit

Die Informationssicherheit hat bei NFON höchste Priorität. Wir streben die Einhaltung der CIA-Ziele (Vertraulichkeit (C), Integrität (I), Verfügbarkeit (A)) in all unseren Prozessen und Systemen an.

Sicherstellung der ordnungsgemäßen Löschung von Daten durch Löschkonzept

Zwecks Beachtung und Vollziehung der gesetzlichen Lösch- und Aufbewahrungsfristen wird unser Löschkonzept regelmäßig überprüft, angepasst und im Rahmen der Einführung neuer Tools erweitert. Damit stellen wir sicher, dass die Daten entsprechend nach Ablauf der aktuellen gesetzlichen Fristen gelöscht werden.

Datensicherheit und Cybersicherheit

Die Bedeutung der Datensicherheit in der Unternehmensgruppe und der Verhinderung von unbefugten externen Zugriffen auf Unternehmens- und Kunden-/Partnerdaten steigt stetig. Wir arbeiten kontinuierlich an der Sicherheit unserer digitalen Produkte und Systeme, um Informationssicherheitsrisiken von unseren Kunden, Partnern und unserer Unternehmensgruppe erfolgreich abwehren zu können. Zudem finden regelmäßige Kontrollen statt, um einerseits Schwachstellen und Angriffspunkte zu identifizieren und um andererseits getroffene Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit hin zu untersuchen und gegebenenfalls zu verbessern. Diese Kontrollen dienen dazu, sicherzustellen, dass der erforderliche Stand der Technik stets eingehalten wird. Eine weitere Sicherheitsvorkehrung ist, dass sich unsere Cloud-Server für unsere Produkte alle in Deutschland befinden. Vielfältige Sicherheitsmaßnahmen und -funktionen in unseren Rechenzentren stellen die Verfügbarkeit unserer Systeme sicher.

Die Erhöhung der Widerstandsfähigkeit unserer IT-Infrastruktur ist auch im Jahr 2023 ein essenzielles Thema gewesen. Transparenz schreiben wir groß und haben daher auf unserer Website ein [Trust Center](#) etabliert, mit dem wir zeigen möchten, dass uns verantwortungsvolles Handeln im Bereich Compliance besonders wichtig ist und transparent nach außen kommuniziert werden soll. In dem Trust Center finden sich nun gebündelt Informationen zu Datenschutz, Sicherheit, Compliance und zum Qualitätsmanagement bei NFON.

Informationssicherheit

Maßnahmen

Informationssicherheitsmanagementsystem

Um die CIA-Ziele effektiv umsetzen zu können, wurde unser Unternehmen 2021 durch unabhängige Auditoren nach der international anerkannten Norm ISO 27001 zertifiziert. Das wirksamen und effektiven Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) wird jährlich durch unabhängige Stellen überwacht und auditiert. Die letzte Überwachung fand im Jahr 2023 statt. Neben den durch externe Stellen durchgeführten Kontrollen unterliegen wir auch einer kontinuierlichen Selbstkontrolle. Dabei wird das ISMS im Rahmen des Plan-Do-Check-Act(PDCA)-Zyklus gelebt und weiterentwickelt. Alle unsere Richtlinien sind in einfacher Sprache dokumentiert und allen Mitarbeitenden über das Intranet zugänglich. Die Richtigkeit, Verfügbarkeit und die Vertraulichkeit von Daten und Informationen sind für uns von immenser Bedeutung. Um diese Prämissen zu erfüllen, folgen wir den CIA-Prinzipien: Informationen werden entsprechend dem Berechtigungskonzept nur den autorisierten Personen zugänglich gemacht. Dadurch gewährleisten wir die Vertraulichkeit (= Confidentiality) der geschäftsrelevanten und sensiblen Daten und Informationen und schützen die Daten und Informationen vor Verlust. Daten und Informationen können nur durch Befugte geändert werden. Ihre Richtigkeit und Vollständigkeit werden regelmäßig überprüft. Damit garantieren wir die Integrität (= Integrity) von Daten und Informationen. Wenn Geschäftsanforderungen und Unternehmensprozesse Daten und Informationen erfordern, werden diese dem Management, Mitarbeitenden, Geschäftspartnern und Kunden rechtzeitig zur Verfügung gestellt. Im Hinblick auf die Verfügbarkeit (= Availability) haben wir den Anspruch, Informationen im erforderlichen, vereinbarten Umfang und Zeitrahmen ohne Einschränkung verfügbar zu machen.

Schutz der dem Unternehmen anvertrauten Informationen und personenbezogenen Daten

Wir haben den Anspruch, unsere Mitarbeitenden, Partner und Kunden vor den sogenannten ständigen Bedrohungen¹⁶ von außen zu schützen. Dafür sind Cybersecurity-Strategien unabdingbar. Da uns die Vertraulichkeit und Integrität von Informationen und personenbezogenen Daten ein besonderes Anliegen ist, halten wir uns nicht nur an die bestehenden Standards, sondern entwickeln diese auch gezielt weiter. Dazu gehören zum Beispiel:

- Regelmäßige Stichproben zu Bedrohungen etwa durch Phishing-Attacken
- Externe Pentesting-Dienstleister, die unser Anwendungsportfolio regelmäßig auf Schwachstellen überprüfen
- Aufbau und Weiterentwicklung der internen Infrastruktur sowie Schulungen zu Themen wie Open Web Application Security Project (OWASP) Top 10 oder Pentesting-Frameworks
- Befähigung interner Teams zur Durchführung von Pentests entweder in Eigenregie oder mit Unterstützung interner Spezialist:innen
- Entwicklung von Strategien und Richtlinien, die es externen Sicherheitsforschenden ermöglichen, Vorfälle zu melden

Daneben wurden wir im Jahr 2023 erfolgreich nach der Norm ISO 9001 zertifiziert, sodass wir unseren Kunden und Partnern gegenüber die Wichtigkeit unserer Qualitätssicherung durch Prozessoptimierung nachweisen können. Ein weiterer Meilenstein wurde durch die erfolgreiche Erlangung des C5-Testats (Typ 1) erreicht. Damit wird sichergestellt, dass wir die Mindestanforderungen an die Informationssicherheit für Cloud-Dienste nach dem Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue (BSI C5) des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) einhalten. Dieses Testat bietet Cloud-Kunden eine wichtige Orientierung für die Auswahl eines Anbieters.

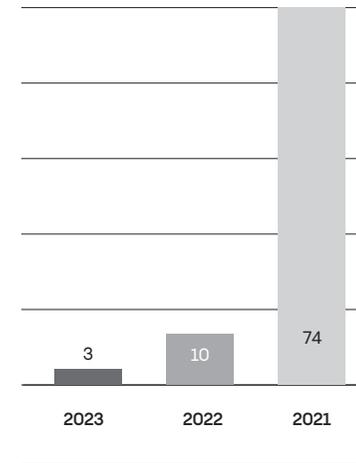
¹⁶ Beispiele für Bedrohungen von außen: kriminelle Angriffe (Hackerangriffe, Diebstahl von Datenträgern, Manipulation von Software), Softwareprobleme (Softwarefehler, Zerstörung von Datenträgern, Fehlfunktionen von Systemen), Naturkatastrophen, Netzstörungen.

¹⁷ Angaben der Leistungsindikatoren beziehen sich nur auf die NFON AG, nicht auf ausländische Tochtergesellschaften.

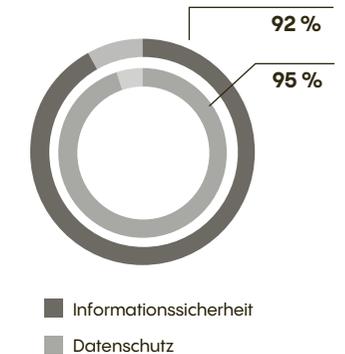
¹⁸ Aus prozesstechnischen Gründen Angaben zum 15. März 2024.

Leistungsindikatoren Datenschutz und Informationssicherheit¹⁷

Anzahl gemeldeter Sicherheitsvorfälle



Anzahl durchgeführter Schulungen



Zum Stichtag 15. März 2024 nahmen 95% beziehungsweise 92% der Mitarbeitenden, die für eine Datenschutz- oder Informationssicherheitsschulung vorgesehen waren, an dieser teil. Das entspricht für beide Schulungen jeweils rund 98% der Gesamtanzahl Mitarbeitender zum 31. Dezember 2023.¹⁸

Zertifizierungen

ISO 27001

DIN EN ISO/IEC 27001:2017: Die ISO/IEC 27001 ist eine internationale Norm für Informationssicherheitsmanagement und legt die Anforderungen an dieses fest. Das Zertifikat bestätigt, dass wir die Anforderungen erfüllen und dass wir geeignete Prozesse besitzen. Wir werden regelmäßig von unabhängigen Instituten überprüft, um dieses Zertifikat zu erhalten.

ISO 9001

DIN EN ISO 9001:2015: Die ISO 9001 ist eine internationale Norm für Qualitätsmanagement und legt die Anforderungen an solche fest. Das Zertifikat bestätigt, dass wir die Anforderungen erfüllen und dass wir geeignete Prozesse besitzen, um qualitative Dienstleistung bereitzustellen. Wir werden regelmäßig von unabhängigen Instituten überprüft, um dieses Zertifikat zu erhalten. Unser Fokus liegt auf der Kundenzufriedenheit.

C5-Testat (Typ 1)

Das C5-Testat ist ein Kriterienkatalog des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), der die Sicherheitsarchitektur eines Cloud-Anbieters bewertet. Dank umfangreicher Maßnahmen hat NFON ein C5-Testat (Typ 1) erhalten und etabliert sich somit als idealer Partner für sicherheitssensible Kunden.

Weitere Informationen: corporate.nfon.com/de/compliance

Nächste Schritte

Datenschutz und Informationssicherheit sind Unternehmensbereiche mit fortlaufenden und sich kontinuierlich weiterentwickelnden Anforderungen. Entsprechend haben wir folgende nächste Schritte geplant:

Datenschutz

Im Zuge der umfassenden Transformationsmaßnahmen wird unser unternehmensweiter Vertrag über die gemeinsamen Verantwortlichkeiten überarbeitet und weiterentwickelt. Darüber hinaus optimieren wir das [Trust Center](#) auf unserer Website und erweitern es um Inhalte. Es werden neue Prozesse zur Prüfung und Implementierung von Systemen im Bereich künstliche Intelligenz (KI) geschaffen und die Etablierung eines KI-Kompetenzcenters wird aktiv unterstützt und begleitet.

Informationssicherheit

Innerhalb des Rezertifizierungsprozesses stellen wir unsere Zertifizierung zur ISO 27001 auf die Norm ISO 27001:2022 um. Im Qualitätsmanagement wird im diesjährigen Überwachungsaudit der ISO 9001:2015 eine Erweiterung des Scopes angestrebt. Zudem bereiten wir uns auf die Umsetzung und Implementierung der NIS-2-Richtlinie vor. Darüber hinaus werden Bedarfsprüfungen für weitere mögliche ISO-Zertifizierungen durchgeführt und die Managementsysteme darauf vorbereitet.

Als zusätzliche essenzielle Maßnahme im Bereich der IT-Sicherheit ist im Jahr 2024 die Einführung eines Security Information and Event Management geplant.

NIS-2-RICHTLINIE

Richtlinie (EU) 2022/2555 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Dezember 2022 über Maßnahmen für ein hohes gemeinsames Cybersicherheitsniveau in der Union, zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 und der Richtlinie (EU) 2018/1972 sowie zur Aufhebung der Richtlinie (EU) 2016/1148



Unser Ziel

Nachhaltige Beschaffung

Wir achten darauf, Lieferanten auszuwählen, die sich den Werten der nachhaltigen Produktion und Logistik sowie den Menschenrechten verpflichtet fühlen.

Nachhaltige Beschaffung

Relevanz des Themas

Innovationsprozesse und die Wertschöpfung unserer Produkte finden hauptsächlich in Europa statt. An unseren Standorten sehen wir kein Risiko von Menschenrechtsverletzungen wie Kinder- oder Zwangsarbeit. Von Produkten mit weitreichenden und komplexen Lieferketten sind wir nur in sehr geringem Umfang abhängig; diese tragen daher nur in geringem Maße zum Gewinn des Unternehmens bei. In der Zusammenarbeit mit Partnern, insbesondere mit Lieferanten von Hardwarekomponenten, die NFON selbst benötigt oder an seine Kunden verkauft, kommt den Themen Menschenrechte sowie nachhaltige Produktion und Logistik eine größere Bedeutung zu.

Maßnahmen

Wir führen selektive Kontrollen durch und ergreifen geeignete Maßnahmen, um negative Auswirkungen in den Lieferketten abzumildern. Darüber hinaus überprüfen wir das Supply Chain Mapping der Lieferanten. Die für unser Geschäft bedeutsamsten Lieferanten haben ohne Ausnahme eigene Nachhaltigkeitsgrundsätze veröffentlicht. Im vergangenen Geschäftsjahr haben wir eine umfassende Umfrage unter unseren Top-50-Lieferanten durchgeführt, um sicherzustellen, dass sie unseren höchsten Qualitäts- und Nachhaltigkeitsstandards (unter anderem dem NFON Code of Ethics) entsprechen. Damit haben wir rund 60 % unseres Einkaufsvolumens abgedeckt.

Bestell- und Zahlungspraktiken

Wir bei NFON sind bestrebt, nicht nur ethische, sondern auch nachhaltige Bestell- und Zahlungspraktiken zu fördern. Unsere Einkaufsrichtlinie dient dazu, verbindliche Regeln für die Beschaffung aller Güter zu erstellen, und ist für alle Mitarbeitenden gültig. Diese Regeln unterstützen den Einkaufsprozess, der über SAP abgebildet wird, reduzieren Unwirtschaftlichkeiten und verbessern das Unternehmensergebnis. Mit unserer durch den Einkauf stetig überprüften Unterschriftenregelung gewährleisten wir die ordnungsgemäße Prüfung und Unterzeichnung von vertraglichen oder finanziellen Verpflichtungen sowie der Kommunikation mit Behörden. Unsere Zahlungsrichtlinien sind darauf ausgerichtet, die pünktliche Bezahlung unserer Lieferanten sicherzustellen und gleichzeitig die Einhaltung fairer Geschäftspraktiken zu gewährleisten. Wir verfolgen einen transparenten

Ansatz bei der Zahlung von Rechnungen und bemühen uns, papierlose Zahlungsmethoden zu nutzen, um den Papierverbrauch zu minimieren und unseren ökologischen Fußabdruck zu reduzieren.

Darüber hinaus setzen wir uns aktiv für die Förderung von Zahlungszielen ein, die sowohl für unser Unternehmen als auch für unsere Lieferanten fair und angemessen sind. Wir erkennen die Bedeutung rechtzeitiger Zahlungen für die finanzielle Stabilität unserer Lieferanten an und bemühen uns daher, unseren Verpflichtungen stets fristgerecht nachzukommen.

Weitere Schritte

Basierend auf diesen Erkenntnissen arbeiten wir stetig an der Weiterentwicklung der Umfrage und planen, diese in regelmäßigen Abständen zu wiederholen. Wir sind bestrebt, die Effizienz und Qualität unserer Lieferkette weiter zu steigern und gleichzeitig unseren Nachhaltigkeitszielen gerecht zu werden. Darüber hinaus überprüfen wir stetig unseren NFON Code of Ethics.



Unsere Mission

Wir entwickeln Cloud-Systeme für unsere Nutzer:innen. Wir wollen die Arbeit intelligenter machen, nicht kompliziert.



Unser Ziel

Produktverantwortung

Unser Ziel ist es, Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und zu liefern, die unsere Kunden glücklich machen: dank hoher Qualität, Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Benutzerfreundlichkeit, Sicherheit und Reaktionsfähigkeit.

Produktverantwortung

Relevanz des Themas

Die im März 2021 veröffentlichte Klimaschutzstudie des Bitkom¹⁹ zeigt deutlich auf, dass die Digitalisierung ein zentraler Faktor für den Klimaschutz ist. Laut dieser Studie, die von Accenture im Auftrag des Bitkom durchgeführt wurde, können digitale Technologien einen beachtlichen Beitrag von 41% zum deutschen Klimaziel 2030 leisten.

Dies verdeutlicht die erhebliche Rolle, die die Digitalisierung in der Reduzierung von Emissionen und dem Erreichen von Umweltzielen spielen kann. Insbesondere im Bereich der Arbeit und des Business können bedeutende Effizienzgewinne erzielt werden. Zum Beispiel zeigt die Studie, dass durch mobiles Arbeiten mittels kollaborativer Digitallösungen und Cloud-Sharing-Plattformen zwischen 14 und 16% der Verkehrs- und Primärenergieemissionen eingespart werden können. Diese Zahlen unterstreichen das Potenzial, das in der Nutzung digitaler Technologien für eine nachhaltige Entwicklung liegt. Es ist daher von großer Bedeutung, dass Unternehmen nicht nur ihre eigenen digitalen Transformationen vorantreiben, sondern auch innovative Lösungen entwickeln, um einen positiven Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.

Nachfolgend sind die, nach Aussage des Bitkom, wichtigsten Technologien genannt, die unter anderem zum Kern der von uns angebotenen Produkte und Services gehören:

- Cloudbasierte Plattformen („Platform as a Service“)
- Verbindung und Austausch durch intelligente Geräte
- Telekommunikationsplattformen für Zusammenarbeit
- Videokonferenzen
- Virtuelle Meetings
- Sprachkommunikation über das Internetprotokoll („VoIP“)

Wir wollen, dass alle Menschen mühelos miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten können. Unsere Produkte und Services sollen unseren Kunden einen Mehrwert in ihrer Businesskommunikation bieten. Hohe Qualität ist die Grundlage dafür sowie für eine hohe Kundenzufriedenheit und nachhaltig profitables Unternehmenswachstum. Darüber hinaus tragen langlebige Produkte positiv zur Umweltbilanz bei.

¹⁹ https://www.bitkom.org/sites/main/files/2021-10/20211010_bitkom_studie_klimaeffekte_der_digitalisierung.pdf

Maßnahmen

Produktauszeichnungen und Zertifizierungen

Wir wollen Produkte und Services entwickeln, die innovative und qualitativ hochwertige Lösungen und Leistungen bieten. Unsere Bemühungen wurden und werden durch verschiedene Produktauszeichnungen und Zertifizierungen anerkannt. Einige der wichtigsten Auszeichnungen und Zertifizierungen, die wir erhalten haben, sind:

Feedbackprozess

Im Rahmen der Bereitstellung des angebotenen Produktportfolios erhält NFON regelmäßig Rückmeldungen von Kunden. Ein Teil dieser Rückmeldungen kann im Einzelfall Beschwerden darstellen. NFON nimmt diese Beschwerden sehr ernst und hat die entsprechenden Prozesse im Rahmen einer Zertifizierung gemäß ISO 9001:2015 gegenüber dem Auditor offengelegt. Der professionelle Umgang mit diesen Beschwerden ist durch die entsprechende Zertifizierung bestätigt worden. Die ISO 9001 ist eine internationale Norm für Qualitätsmanagementsysteme, die Anforderungen an Organisationen festlegt, um sicherzustellen, dass sie die Kundenbedürfnisse sowie die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen. In Bezug auf Kundenbeschwerden und -feedback regelt die ISO 9001 einige Anforderungen in den Abschnitten 7.2.1 und 8.2.1.

Nächste Schritte

Im Angesicht dieser Anforderung und unserer selbst gesteckten Ziele ist eine wesentliche strategische Säule für uns die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen. Wir sind derzeit dabei, Kundenbewertungsmethoden wie den Net Promoter Score (NPS) zu implementieren, und planen, die Ergebnisse regelmäßig in unserer Berichterstattung zu integrieren. Wir setzen uns für eine kontinuierliche Verbesserung ein und freuen uns darauf, unsere Partner und Kunden mit hochwertigen Lösungen und einem exzellenten Service zu unterstützen.

Übersicht Auszeichnungen (Auszug)

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ICT: Channel Champions (Telekommunikation)	„Product of the Year“ for NFON Cloudya FOX FINANCE VISUALS ICT: Channel Champions (Telekommunikation)	Frost & Sullivan Radar 10 Growth and Innovation Leaders funkschau: Produkt des Jahres (2nd) ICT: Channel Champions (Telekommunikation)	Comms Council Award UK: Best Multi-National Solution	ICT: Channel Champions (Telekommunikation)	connect professional: products of the year 2023 (Kommunikation und Software, Cloudya)	CRN Channel Master 2024 Certificate connect professional: Produkttest Cloud-PBX (Testurteil sehr gut)

Funktionsmerkmale unseres Kernprodukts Cloudya:



Barrierefreie Einstellungen

Einfaches Anpassen der Schriftgröße, um die Lesbarkeit zu verbessern.



Tastaturzugänglichkeit

Die Hauptnavigation ist für eine bequeme Bedienung durch gängige Tasten und Verknüpfungen optimiert.



Hoher Kontrast und Farbkontrast

Verbesserte Lesbarkeit für alle, in allen wichtigen Arbeitsabläufen.



Video-Layouts

Verschiedene Optionen für die Videogalerie wählbar.



Hervorhebung des aktiven Sprechers

Personen, die präsentieren oder sprechen, können automatisch in Video-Meetings hervorgehoben werden.



Teilnehmerreaktionen

Echtzeitreaktionen während eines Video-Meetings mit einer Vielzahl von nonverbalen Reaktionen möglich.



Unschärfer Hintergrund

Reduzieren von kognitiver Überlastung durch bessere Konzentration auf die Personen in Meetings und Konferenzen.

08 Weitere Informationen

Inhalt	61
Glossar	62
Abkürzungen	65
Kontaktinformationen	66
Impressum	67

i **Interaktives Inhaltsverzeichnis** Sie können die einzelnen Themen anklicken, um zu der jeweiligen Seite zu gelangen.

Glossar

BSI C5 – Das BSI-C5-Testat bezieht sich auf ein Zertifizierungsverfahren des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) in Deutschland. Es dient als Nachweis für Cloud-Dienstleister, dass sie bestimmte Sicherheitsanforderungen erfüllen. Die Abkürzung „C5“ steht für „Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue“ und umfasst Kriterien, die für die Sicherheit von Cloud-Diensten relevant sind.

Channel – Vertriebskanal, hier insbesondere der indirekte Vertrieb über Partner.

Cloud – Die Cloud bezieht sich im Allgemeinen auf eine Gruppe von Remote-Computern und -Servern, die über das Internet verbunden sind und gemeinsam Ressourcen wie Speicherplatz, Rechenleistung und Anwendungen bereitstellen können. Benutzer:innen können auf diese Ressourcen über das Internet zugreifen, ohne physisch auf Hardware oder Infrastruktur zugreifen zu müssen. Die Cloud ermöglicht es Benutzer:innen und Unternehmen, Daten und Anwendungen schnell und flexibel zu skalieren und zu nutzen, ohne dass sie die Verantwortung für die Verwaltung und Wartung der zugrunde liegenden Infrastruktur übernehmen müssen.

Compliance – Ein wichtiger Bestandteil der Corporate Governance. Man versteht darunter die Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien sowie freiwilliger Kodizes im Unternehmen.

Contact Center as a Service (CCaaS) – CCaaS ist eine Software-as-a-Service(SaaS)-basierte Anwendung, die es Kundenservice-Organisationen ermöglicht, Kundeninteraktionen über viele Kommunikationskanäle (Multichannel oder Omnichannel) ganzheitlich zu verwalten.

Contact-Center-Lösungen – Ein Contact Center ist eine zentrale Einheit eines Unternehmens oder einer Organisation, die für die Verwaltung eingehender und ausgehender Kommunikation verantwortlich ist. Es ist ein Ort, an dem Kundenanfragen und -probleme über verschiedene Kanäle wie Telefon, E-Mail, Chat, soziale Medien usw. bearbeitet werden können. Contact Center verwenden in der Regel spezialisierte Softwaretools wie Kundenbeziehungsmanagement(CRM)-Systeme, Ticketing-Systeme und automatisierte Telefonanlagen, um die Interaktion mit Kunden zu verwalten und zu optimieren. Das Ziel eines Contact Center ist es, Kundenzufriedenheit und Loyalität zu fördern und den Kundensupport effektiver und effizienter zu gestalten.

CXO – Ableitung aus der englischen Bezeichnung von **Führungsfunktionen** einer Gesellschaft. Das C steht für Chief, das O für Officer. Da es verschiedene Chief-Officer-Funktionen in einem Unternehmen geben kann, steht das X für die Variable. Im Falle von NFON sind dies zurzeit der Chief Commercial Officer (CCO), der Chief Sales Officer (Germany) (CSO) und der Chief Product Officer (CPO).

Datenschutz – Ist ein Grundrecht und beschreibt den Schutz vor der missbräuchlichen Verarbeitung personenbezogener Daten sowie den Schutz des Rechts auf informationelle Selbstbestimmung.

Diversity – Die Vielfalt innerhalb der Belegschaft im Hinblick auf Geschlecht, ethnische und soziale Herkunft, Generation, Religion, sexuelle Orientierung und Identität sowie physische und psychische Fähigkeiten. Gleichzeitig beschreibt es die vielfältigen Perspektiven, Werte, Berufserfahrungen und Kompetenzen der Mitarbeitenden.

Enablement – Befähigung/Ermöglichung

Environment, Social, Governance (ESG) – Environment, Social, Governance (engl. für Umwelt, Soziales, Unternehmensführung) bezieht sich auf Faktoren, die von Stakeholdern wie Anlegern und Unternehmen berücksichtigt werden, um E-, S- und G-bezogene Risiken und Chancen zu bewerten. ESG bewertet die ökologischen und sozialen Auswirkungen und wie ein Unternehmen geführt wird. ESG ist ein analytischer Ansatz, der Daten verwendet, um Unternehmen anhand dieser Faktoren zu bewerten. Er dient grundsätzlich der Bewertung von Unternehmen und Investitionen.

ESG-Rating/-Ranking – Bewertung der Nachhaltigkeit, zum Beispiel eines Unternehmens. Der Grad an Nachhaltigkeit wird anhand der Erfüllung von ESG-Kriterien bewertet.

Greenhouse Gas Protocol – Ein weltweit anerkannter Standard zur Quantifizierung und zum Management von Treibhausgasemissionen.

IP-Telefonie – IP-Telefonie (auch bekannt als VoIP – Voice over Internet Protocol) ist eine Technologie, die es ermöglicht, Sprach- und Multimedia-Kommunikation über das Internet Protocol (IP) zu übertragen. Im Gegensatz zu herkömmlichen Telefonsystemen, die die öffentliche Telefonnetzinfrastruktur nutzen, wandelt IP-Telefonie Sprachsignale in digitale Datenpakete um und überträgt sie über das Internet oder ein privates IP-Netzwerk. IP-Telefonie kann über verschiedene Geräte wie Computer, Smartphones, IP-Telefone und spezielle Hardwaregeräte genutzt werden.

ISO 9001 – Die ISO 9001 ist eine international anerkannte Norm für Qualitätsmanagementsysteme. Sie legt die Anforderungen an ein effektives Qualitätsmanagement in Organisationen fest und bietet einen Rahmen für die kontinuierliche Verbesserung von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen. Unternehmen, die die ISO-9001-Zertifizierung erlangen, haben nachgewiesen, dass sie ein Qualitätsmanagementsystem etabliert haben, das auf Kundenorientierung, Prozessoptimierung und kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet ist.

ISO 27001 – Die ISO 27001 ist eine internationale Norm für Informationssicherheitsmanagementsysteme (ISMS). Sie legt Anforderungen für das Management von Informationssicherheit in Unternehmen fest und zielt darauf ab, Risiken zu identifizieren, zu bewerten und zu behandeln, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen zu gewährleisten. Unternehmen, die die ISO-27001-Zertifizierung erlangen, haben nachgewiesen, dass sie angemessene Sicherheitskontrollen und -maßnahmen implementiert haben, um Informationen zu schützen und Risiken im Zusammenhang mit der Informationssicherheit zu managen.

Key Performance Indicator (KPI) – Key Performance Indicators sind Leistungsindikatoren zur Messung bestimmter Unternehmensentwicklungen.

Meet & Share – NFON-Produkt für Videoanrufe mit der Möglichkeit, nicht nur das Video zu sehen, sondern auch den Bildschirm zu teilen.

Net Promoter Score (NPS) – Net Promoter Score ist eine Kennzahl, die verwendet wird, um die Kundenzufriedenheit und -loyalität zu messen. Der NPS basiert auf einer einfachen Frage an Kund:innen: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Produkt/unsere Dienstleistung im Freundes- oder Kollegenkreis empfehlen?“ Kund:innen können ihre Antwort auf einer Skala von 0 bis 10 geben.

Private Branch Exchange (PBX/Cloud-PBX) – Private Branch Exchange ist ein allgemeiner Begriff für eine Telefonanlage für Unternehmen, die mehrere eingehende und ausgehende Leitungen, Anrufweiterleitung, Voicemail und Anrufverwaltungsfunktionen bietet. Wird diese über eine Cloud (siehe „Cloud“) betrieben, so bezeichnet man diese Telefonanlage als „Cloud-PBX“.

Science Based Targets initiative – Eine Partnerschaft zwischen dem Carbon Disclosure Project (CDP), dem United Nations Global Compact, dem World Resources Institute (WRI) und dem World Wide Fund for Nature (WWF). Sie definiert Methoden für die Festlegung wissenschaftsbasierter Ziele im Einklang mit den neuesten Erkenntnissen der Klimawissenschaft und definiert und fördert Best Practices für Emissionsreduzierungen und Netto-Null-Ziele.

Scope 1–3 (gem. GHG Protocol) – Im Rahmen der Berichterstattung zu Treibhausgasen auf Grundlage des Greenhouse Gas (GHG) Protocol werden die Emissionen in drei sogenannte Scopes (Geltungsbereiche) eingeteilt.

Security Information and Event Management – Security Information and Event Management (SIEM) kombiniert die zwei Konzepte Security Information Management (SIM) und Security Event Management (SEM) für die Echtzeitanalyse von Sicherheitsalarmen aus Anwendungen und Netzwerkkomponenten. SIEM dient damit der Computersicherheit einer Organisation und ist ein Softwareprodukt, das zentral installiert oder als Cloud-Service genutzt werden kann.

SIP-Trunk-Technologie – SIP-Trunking bezeichnet eine Telefonleitung oder einen Anlagenanschluss, der mithilfe des Standardprotokolls SIP (Session Initiation Protocol) über eine IP-Verbindung bereitgestellt wird. Diese Technologie ermöglicht es Unternehmen, Telefonanrufe über das Internetprotokoll (IP) zu übertragen anstatt über herkömmliche Telefonleitungen. Durch die Nutzung einer Breitband-Internetverbindung können Unternehmen Anrufe tätigen und empfangen, ohne separate physische Telefonleitungen zu benötigen.

Stakeholder – Interessen-/Anspruchsgruppen und -vertreter:innen.

Symmetric Digital Subscriber Line (SDSL) – Symmetric Digital Subscriber Line ist eine DSL-Technik für den Zugang zu einem öffentlichen digitalen Netzwerk.

Unified Communications (UC) / Unified Communications as a Service (UCaaS) – Unified Communications ist eine integrierte Lösung, die verschiedene Kommunikationsmethoden in einer Plattform zusammenführt, um die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch zu verbessern. UC-Systeme ermöglichen es, verschiedene Kommunikationskanäle wie Sprache, Video, Chat, E-Mail und Zusammenarbeit in Echtzeit über eine einzige Schnittstelle zu nutzen.

UC integriert auch verschiedene Funktionen wie Sprach- und Videoanrufe, Konferenzschaltungen, Messaging und Dateiübertragung in einer einzigen Anwendung oder Plattform. Durch die Integration von Kommunikationskanälen und Funktionen bietet UC eine nahtlose und effiziente Art der Zusammenarbeit und verbessert die Produktivität und Effektivität von Teams und Organisationen.

Unified Communications & Collaboration (UCC) / Unified Communications & Collaboration as a Service (UCCaaS) – Unified Communications wird in der Regel mit Funktionalitäten zur Zusammenarbeit (Collaboration) angeboten. Zu diesen zählen: Teilen von Bildschirmen, Zusammenarbeit an einem Dokument, gemeinsame Nutzung von Software, zum Beispiel Whiteboards. Vergleiche auch „Unified Communications“.

UCCaaS ist eine Software-as-a-Service(SaaS)-basierte Anwendung, die Programme im Bereich UCC als Service anbietet. Vergleiche auch „Unified Communications“ und „Unified Communications & Collaboration“.

Abkürzungen

BSI – Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

CaaS – Contact Center as a Service

CapEx – Capital Expenditure (Investitionsausgaben)

CCF – Corporate Carbon Footprint

CC Hub – Contact Center Hub

CDP – Carbon Disclosure Project (ehemals)

CPaaS – Communications Platform as a Service

CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive

CSR-RUG – CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz

CO – Compliance Officer

DCGK – Deutscher Corporate Governance Kodex

DMS – Datenschutzmanagementsystem

DNSH – Do No Significant Harm

DSFA – Datenschutz-Folgenabschätzung

DSGVO – Datenschutz-Grundverordnung

ESG – Environment, Social, Governance

EU – Europäische Union

FTE – Vollzeit-Äquivalente

GRI – Global Reporting Initiative

HC – Head Counts

KI – Künstliche Intelligenz

KPI – Key Performance Indicator

NP – Natürliche Person

NPS – Net Promoter Score

OpEx – Operational Expenditure (Betriebsausgaben)

OWASP – Open Web Application Security Project

PBX – Private Branch Exchange

PDCA – Plan – Do – Check – Act

PHEV – Plug-in-Hybrid-Fahrzeug

RMS – Risikomanagementsystem

SaaS – Software as a Service

SBTI – Science Based Targets initiative

SDG – Sustainable Development Goals

SDSL – Symmetric Digital Subscriber Line

THG – Treibhausgas

UC – Unified Communications

UCaaS – Unified Communications as a Service

UCC – Unified Communications & Collaboration

UCCaaS – Unified Communications & Collaboration as a Service

UN – United Nations (Vereinte Nationen)

VATM – Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e.V.

VoIP – Voice over Internet Protocol

Kontaktinformationen

Investor Relations & Sustainability

Friederike Thyssen
Zielstattstr. 36
81379 München
Tel.: +49 89 45300-449
ir-info@nfon.com
<https://corporate.nfon.com>

Social Media

Der NFON-Konzern hat eine umfangreiche Präsenz auf verschiedenen Social-Media-Kanälen: Facebook, LinkedIn, YouTube und X (ehemals Twitter). Auf unserem Unternehmensblog blog.nfon.com gibt es zudem wertvolle Einblicke, Fachartikel und aktuelle Neuigkeiten.

Impressum

Redaktion

NFON AG
Investor Relations &
Sustainability, München
[corporate.nfon.com/
de/investor-relations](https://corporate.nfon.com/de/investor-relations)

Konzept und Design

SPARKS CONSULTING GmbH, München
www.sparks.de

Lektorat

AdverTEXT, Düsseldorf
www.advertext.de

Übersetzung

EVS Global Translations & Business Services,
Offenbach
www.evs-translations.com

Fotografie und Beratung

Max Lautenschläger, Berlin
www.maxlautenschlaeger.com



NFON **AG**

Zielstattstr. 36
81379 München

Telefon: +49 89 45300-0
Telefax: +49 89 45300-100

corporate.nfon.com