


AUSTRIA

TELEKOM AUSTRIA  GROUP
Nachhaltigkeitsbericht 2007/08

Nachhaltigkeit gewinnt



Seit vielen Jahren stellen wir unser Engagement in unterschiedlichen Projekten unter Beweis: zum Beispiel in Sponsoringkooperationen mit der österreichischen Brustkrebsvorsorge, Fairtrade oder Licht ins Dunkel aber auch mit eigenen Events wie dem mobile.futuretalk oder dem Telekom Austria Klimadialog. Erleben Sie, wofür wir uns einsetzen und wen wir unterstützen.

Treten Sie mit uns in Dialog, besuchen Sie unsere Website und gewinnen Sie eine Einladung:
www.telekomaustria.com/verantwortung/teilnehmen

Die Printversion des Berichts wurde auf Plakatüberschuss und -makulatur gedruckt. In der PDF-Version wurden die Zwischenseiten - Ausschnitte aus unterschiedlichen Plakatsujets - entfernt, um ein einfaches Ausdrucken zu ermöglichen. Die Paginierung ist daher nicht durchgängig.

	6 Vorwort des Vorstandes
	10 Die Telekom Austria Group
	10 Nachhaltiges Investment
	14 Corporate Responsibility (CR)
gewachsen	18 Marktumfeld
	18 Strategie
	19 Internationalisierung
	19 Marktanteil
	23 Investitionen in die Netzinfrastruktur
	23 Wettbewerb und Regulierung
	23 Indirekte ökonomische Auswirkungen
klimafreundlich	26 Umweltbewusstsein
	26 Klimaschutz
	31 Klimafreundliche IKT
	34 Mobilitätsmanagement
	35 Ressourcenschonung und Abfallverwertung
verantwortungsvoll	38 MitarbeiterInnen-Entwicklung
	39 Personalsituation Festnetz
	42 Kommunikation
	42 Attraktiver Arbeitgeber
	43 Sozialsponsoring
kundennah	46 Gesellschaftliche Relevanz von Kommunikationstechnologien
	46 Kundenorientierung in der Produktentwicklung
	50 Medienkompetenz
	50 Kundenservice
sicher	54 Informationssicherheit und Datenschutz
	55 Mobilfunk und Sicherheit
	59 Arbeitssicherheit und Gesundheit der MitarbeiterInnen
	59 Sicherheitskampagnen und -initiativen
	62 GRI Content Table
	66 Kommentierung
	67 Glossar, Impressum, Kontakt

Vorwort des Vorstandes



Boris Nemsic

Vorstandsvorsitzender Telekom Austria AG
Vorstandsvorsitzender mobilkom austria AG
Vorstandsvorsitzender Telekom Austria
TA AG (Festnetz)

1997: Eintritt bei
mobilkom austria AG
2000: Vorstandsvorsitzender
mobilkom austria AG
2002: Vorstandsmitglied
Telekom Austria AG
2006: Vorstandsvorsitzender
Telekom Austria AG
2008: Vorstandsvorsitzender
Telekom Austria TA AG (Festnetz)



Hans Tschuden

Finanzvorstand Telekom Austria AG

1989: Eintritt bei Wienerberger AG
2001: Finanzvorstand Wienerberger AG
2007: Finanzvorstand Telekom Austria AG

Rudolf Fischer war bis 31. August 2008 stellvertretender Vorstandsvorsitzender der Telekom Austria AG und Vorstandsvorsitzender der Telekom Austria TA AG (Festnetz). Er trat per 31. August 2008 zurück. Boris Nemsic übernahm interimistisch seine Agenden mit 1. September 2008.

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser!

Weshalb druckt die Telekom Austria Group ihren Nachhaltigkeitsbericht 2007/08 auf Plakatüberschuss? Auch wenn die Wiederverwendung von Werbematerial in diesem Fall zugegebenermaßen symbolisch zu verstehen ist, soll sie doch unser Verständnis für den Stellenwert von Nachhaltigkeitsaspekten – hier: den sorgsamem Umgang mit Ressourcen und das Vermeiden oder Wiederverwerten von überschüssigem Material – signalisieren.

Die strategische Ausrichtung der Telekom Austria Group zielt auf eine nachhaltige Wertsteigerung im Interesse unserer Stakeholder mit einer ausgewogenen Verteilung zwischen Wachstumsprojekten und Aktionärsvergütung. Diese wirtschaftliche Zielsetzung verknüpfen wir mit zukunftsverträglichem Wachstum und Fortschritt, indem wir uns zu einer bewussten, verantwortungsvollen Unternehmensführung verpflichten, die Nutzen für Mensch und Gesellschaft entfaltet.

So bezweckt auch die von uns verfolgte Internationalisierungsstrategie mit Fokus auf ost- und südosteuropäische Mobilkommunikationsmärkte keine bedingungslose Expansion, sondern wertorientiertes Wachstum, das regionale und soziale Aspekte respektiert. Auf der ökonomischen Seite ist unsere Branche in Europa mit dynamischen und herausfordernden Entwicklungen wie rasche Technologiewechsel und entsprechend kürzere Lebenszyklen bei Infrastruktur und darauf basierenden Produkten und Services konfrontiert. Zugleich drücken hohe Marktsättigung und Penetrationsraten, intensiver Wettbewerb und regulatorische Vorgaben die erzielbaren Preise und Margen. Neben ihrem horizontalen Wachstum wirkt die Telekom Austria Group diesen Markttrends über Innovationen, die das Portfolio entlang der Wertschöpfungskette erweitern, entgegen: Im Festnetz-Geschäft mit kundennahen Produkten zur Steigerung der Attraktivität des Festnetzanschlusses wie aonTV und aonAlarmServices. Und in der Mobilkommunikation über eine Erhöhung der Nutzung durch innovative Datendienste.

Daneben muss den veränderten Marktgegebenheiten mit striktem Management von Kosten- und Prozesseffizienz begegnet werden. Hierzu zählt auch das offene Adressieren des geringeren Personalbedarfs im Festnetz-Segment bedingt durch den Einsatz moderner Netztechnologien mit reduziertem Wartungsaufwand. Gerade in einem Nachhaltigkeitsbericht, der Ihnen die Telekom Austria Group als „Corporate Citizen“ präsentiert, der aktive gesellschaftliche Verantwortung und einen fairen Umgang mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als wesentliches Element seiner Unternehmenskultur betrachtet, mag dies auf den ersten Blick etwas irritierend wirken. Aber letztlich bleibt die Absicherung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit das unabdingbare Fundament, auf das sich auch unsere sozialen und ökologischen Engagements stützen.

Boris Nemsic
Vorstandsvorsitzender

Hans Tschuden
Finanzvorstand

Nachhaltigkeit: Der Weg ist das Ziel

Wann ist man am Ziel aller Nachhaltigkeit angekommen?
Wir meinen: nie. Es ist ein Idealzustand, zu dem wir als Telekom Austria Group bestmöglich beitragen wollen, indem wir unsere wirtschaftlichen Zielsetzungen mit wertorientiertem Wachstum und Fortschritt verknüpfen.

Wir verstehen unter Nachhaltigkeit den sorgsamen Umgang mit Ressourcen, das Vermeiden von Materialüberschuss und dessen Wiederverwendung, falls er doch unvermeidlich ist – wie beim Plakatüberschuss, der symbolisch als Trägermaterial für diesen Bericht dient.

Und eine bewusste, verantwortungsvolle Unternehmensführung, die ausgewogenen Nutzen für Mensch und Gesellschaft entfaltet. Für unsere Kunden und für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ebenso wie für alle weiteren Interessengruppen unseres sozialen und regionalen Einzugsgebietes.

Unsere strategische Ausrichtung fokussiert dabei auf nachhaltige Wertsteigerung im Interesse unserer Stakeholder und bildet zugleich die solide Grundlage für unsere sozialen und ökologischen Engagements. So bezweckt speziell die verfolgte Internationalisierungsstrategie nicht bedingungsloses Größenwachstum, sondern eine wertorientierte Expansion.

Neue Erkenntnisse, bessere Einsicht oder innovative technologische Möglichkeiten eröffnen laufend Optimierungspotenzial beim Nachhaltigkeitsprozess und dessen Management, über die wir im vorliegenden Report berichten.

So gesehen wissen wir: Wir sind nicht am Ziel und kennen auch die Hausaufgaben, die noch auf uns warten. Aber der Weg zu mehr Nachhaltigkeit bleibt erklärtes Ziel. Wir sind unterwegs.

Die Telekom Austria Group

Als Österreichs größtes und auch international erfolgreich positioniertes Telekommunikationsunternehmen erzielte die Telekom Austria Group im Geschäftsjahr 2007 einen Gesamtumsatz von rund 4.919,0 Mio. EUR. Zur Unternehmensgruppe gehören außerhalb Österreichs Gesellschaften in Bulgarien, Weißrussland, Kroatien, Slowenien, Serbien, Mazedonien, Tschechien und Liechtenstein. Insgesamt beschäftigt die Unternehmensgruppe rund 17.600 MitarbeiterInnen. Die zwei operativen Segmente Festnetz und Mobilkommunikation agieren unter dem Dach der an der Wiener Börse notierten Telekom Austria AG.

Telekom Austria Group im Überblick



Segment Festnetz

Das Geschäftsfeld bietet seinen mehr als 2,4 Mio. Kunden (Stand per 31.12.2007) Produkte und Services der Sprachtelefonie, Daten- & IT-Lösungen, Internet-Access, Mehrwertdienste und Wholesale. Das Segment Festnetz umfasst alle Festnetzaktivitäten der Telekom Austria Group in Österreich und von Telekom Austria Czech Republic in der Tschechischen Republik.

Segment Mobilkommunikation

Seinen über 15,4 Mio. Kunden (Stand per 31.12.2007) bietet das Segment Mobilkommunikation Sprachtelefonie, mobilen Internet-Zugang, mobile Office-Lösungen, Unterhaltungsservices und m-Commerce.

Wertmanagement

Die strategische Ausrichtung der Telekom Austria Group zielt auf eine nachhaltige Wertsteigerung mit einer ausgewogenen Balance zwischen wertorientierten Wachstumsinvestitionen und angemessener Aktionärsvergütung.

Nachhaltiges Investment

Die Telekom Austria Group ist in folgenden Nachhaltigkeitsindizes vertreten:

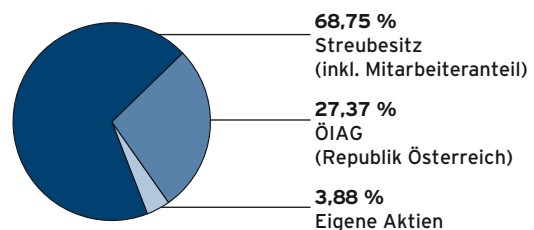
- FTSE4Good (seit 2001): Indexreihe, die Unternehmen mit sozialer Verantwortung empfiehlt
- VÖNIX (seit 2005): erster österreichischer Nachhaltigkeitsindex
- Empfehlungsliste für nachhaltige Investmentprodukte der Münchner Rating-Agentur oekom research AG (seit 2002)
- Bewertung durch imug investment research (seit 2001)

Nachhaltigkeitspreis der Wiener Börse

Im Mai 2008 erhielt die Telekom Austria Group den erstmalig vergebenen Nachhaltigkeitspreis der Wiener Börse als Bestätigung des bisherigen Engagements. Vergeben wird diese Auszeichnung vom Aktienforum C.I.R.A. (Cercle Investor Relations Austria), ÖVFA (Österreichische Vereinigung für Finanzanalyse und Asset Management), der VÖIG (Vereinigung Österreichischer Investmentgesellschaften), der Wiener Börse und dem Regierungsbeauftragten für den Kapitalmarkt. Die Auswahl der Preisträger erfolgte durch eine Jury der ÖVFA.

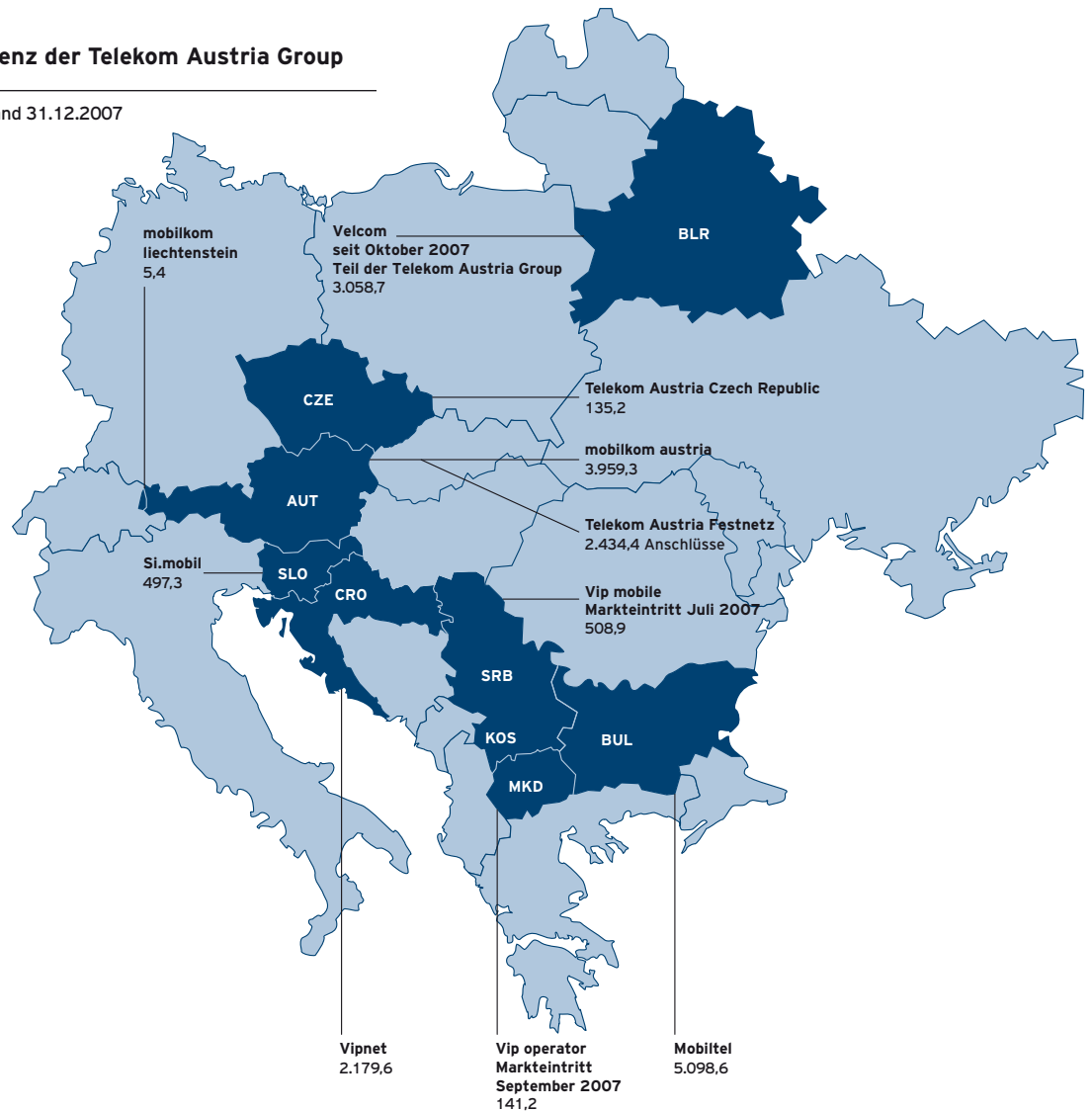
Aktionärsstruktur der Telekom Austria Group

Stand per 31.12.2007



Geografische Präsenz der Telekom Austria Group

Kundenzahl in 1.000; Stand 31.12.2007



Telekom Austria Group in Zahlen

in Mio. EUR	2007	Veränderung in %	2006	2005
Umsatzerlöse	4.919,0	3,3	4.759,6	4.365,2
davon Segment Festnetz	2.133,0	0,6	2.119,5	2.123,9
davon Segment Mobilkommunikation	3.035,1	4,6	2.902,6	2.484,8
davon Holding, Sonstiges & Eliminierungen	-249,1	-5,1	-262,5	-243,5
EBITDA	1.854,9	-3,0	1.911,5	1.758,5
davon Segment Festnetz	705,0	-6,3	752,8	789,4
davon Segment Mobilkommunikation	1.177,6	0,0	1.177,1	967,7
davon Holding, Sonstiges & Eliminierungen	-27,7	50,5	-18,4	1,4
Betriebsergebnis	761,4	-2,0	777,1	619,7
davon Segment Festnetz	151,2	30,1	116,2	68,1
davon Segment Mobilkommunikation	637,5	-6,1	678,8	549,8
davon Holding, Sonstiges & Eliminierungen	-27,3	52,5	-17,9	1,8
Börsenkapitalisierung per 31.12. (in Mrd. EUR)	8,8	-13,8	10,2	9,5
Gewinn je Aktie (in EUR)	1,09	-8,4	1,19	0,84
Dividende je bezugsberechtigte Aktie (in EUR)	0,75	0,0	0,75	0,55

Corporate Responsibility (CR)

Übergeordnete Nachhaltigkeitsziele 2007/08

- Sensibilisieren für den Code of Conduct und dessen Einhaltung durch verstärkte Schulungsmaßnahmen
- Verbessern der organisatorischen Verankerung von Corporate Responsibility in den einzelnen Bereichen

Nachhaltigkeitsverständnis

Die Telekom Austria Group bekennt sich in ihrer primären strategischen Zielsetzung zu einer nachhaltigen Steigerung des Unternehmenswertes. Verantwortungsvolle Unternehmensführung bedeutet die vorausschauende Sicherstellung einer kontinuierlichen gesunden Unternehmensentwicklung. Unternehmenswachstum ist dabei nicht mit bedingungslosem Größenwachstum gleichzusetzen. Es versteht sich als wertorientiertes Wachstum, das gesellschaftliche wie auch regionale Gegebenheiten respektiert.

Ökonomische, ökologische und soziale Aspekte integrativ zu betrachten und eine entsprechende Balance sicherzustellen, ist die Herausforderung. Zielkonflikte zu erkennen, Interessen abzuwägen und Gestaltungsmöglichkeiten zu nutzen, kennzeichnen die Anforderungen an eine nachhaltige Unternehmensführung.

Als international tätiges Unternehmen liegt es in der Verantwortung der Telekom Austria Group, gruppenweite Standards zu schaffen und zu etablieren, ohne regionale Entwicklungsmöglichkeiten einzuschränken. Eine Kultur der Eigenverantwortung und ein entsprechend etablierter offener Diskurs sind dafür die Basis. Der Dialog über Unternehmensgrenzen hinweg, die aktive Einbeziehung von Stakeholder-Interessen und die direkte Diskussion von gesellschaftsrelevanten Themen sind Teil eines zielgerichteten Verständigungsprozesses.

Angaben zum Reporting

Seit dem Jahr 2002 veröffentlicht die Telekom Austria Group in einem Erscheinungsrhythmus von zwei Jahren umfassende Nachhaltigkeitsberichte in gedruckter und digitaler Form. Zwischen den Intervallen informieren Fact Sheets über Performance und wichtigste Entwicklungen. Mit dem vorliegenden Bericht erfolgt die Umstellung auf einen jährlichen Reportingzyklus. Erstmals miteinbezogen werden die Aktivitäten der internationalen Unternehmen der Telekom Austria Group, wobei ein durchgängiges Kennzahlen-Reporting nur für die Anfang 2007 der Unternehmensgruppe angehörenden Gesellschaften möglich ist. Das Mobilkommunikationsunter-

nehmen Vip mobile in Serbien etwa nahm im Juli 2007 den operativen Betrieb auf, die mazedonische Vip operator startete im September 2007, die weißrussische Velcom ist seit Oktober 2007 Teil der Telekom Austria Group.

Alle CR-relevanten Daten und Informationen wurden mittels standardisierter Fragebögen gruppenweit erhoben. Als Basis für die Indikatorauswahl diente dabei die Richtlinie für Nachhaltigkeitsberichte (G3) der Global Reporting Initiative (GRI) und das Telecommunications Sector Supplement. Für Kennzahlen gilt der Berichtszeitraum Geschäftsjahr 2007, relevante Informationen zu den einzelnen Themenbereichen wurden bis zum Redaktionsschluss 31. Juli 2008 berücksichtigt.

Management der Corporate Responsibility (CR)

Die Telekom Austria Group respektiert gemäß den OECD-Leitlinien die politischen Gegebenheiten aller Staaten, in denen sie tätig ist. Die Achtung der Menschenrechte und Einhaltung der jeweiligen Gesetze und Regelungen ist das Fundament der Geschäftstätigkeit aller Einzelgesellschaften. Der Code of Conduct als Teil der Unternehmenskultur definiert einen für alle MitarbeiterInnen wie für das Management unumstößlichen Handlungsrahmen.

Demokratie braucht Kommunikation: Im Zeichen von gesellschaftspolitischem Engagement zur Förderung von Freiheit und Demokratie steht der im September 2007 erstmalig vergebene mobilkom austria award 08. Unter dem Motto „How to Grow Freedom“ werden NGOs, NPOs oder Vereine angesprochen, ihre Beiträge zur Überwindung von Grenzen, zur Verbindung der Völker und zur Zusammenarbeit in den Bereichen Wissenschaft, Kultur, Politik, Wirtschaft oder Verwaltung einzureichen.

Organisation der Corporate Responsibility

Grundsätzliche Agenden der Corporate Responsibility werden auf Ebene der Telekom Austria Group geregelt. Die Erarbeitung von Standards und Richtlinien wie des Code of Conduct und des Risikomanagements oder der Policy betreffend elektromagnetische Wellen erfolgt zentral, und

diese sind verbindlich einzuhalten. Die Ausprägung der Einzelaktivitäten ist auf regionale Regelungen und Erfordernisse abgestimmt. Verschiedene Themenbereiche wie Arbeitssicherheit, Umweltschutz oder Aus- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen sind in allen Ländern präsent, werden jedoch zum jetzigen Zeitpunkt nicht gruppenweit geregelt. Für CR ist in der Telekom Austria Group eine Mitarbeiterin verantwortlich. Ihr obliegen die Abstimmung und Kontrolle der Reporting-Strukturen sowie die direkte Koordination mit den Ländergesellschaften. Für die einzelnen Themenbereiche wie das Umweltmanagement liegt die Verantwortung in den Fachabteilungen der jeweiligen Unternehmen.

Code of Conduct

Der Code of Ethics und die Geschäftsprinzipien wurden weiterentwickelt und im Mai 2008 durch den Code of Conduct ersetzt. Insbesondere wurden im gruppenweit geltenden Code of Conduct die Antikorruptionsbestimmungen verschärft und die Whistle-Blower-Prozesse ausgeweitet. Der Code of Conduct beschreibt Geschäftsprinzipien, welche die Telekom Austria Group leiten und wesentliche Elemente ihrer Unternehmenskultur darstellen. Er definiert Verhaltensrichtlinien und -standards und richtet sich an die Mitglieder des Vorstands und die MitarbeiterInnen aller Gesellschaften. Verbindlich geregelt sind darin auch Grundsätze zum fairen Umgang mit Lieferanten, Kunden und dem Wettbewerb wie auch Vertraulichkeitsgrundsätze, zudem der Umgang mit Interessenkonflikten, Implementierungsschritte zum Code of Conduct und Berichtsstrukturen bei Verstößen. Damit ergänzt der Code of Conduct die Compliance-Bestimmungen.

ILO-Standards

Für alle Lieferanten von Telekom Austria Festnetz und mobilkom austria einschließlich deren Zulieferbetriebe ist die Einhaltung der Standards der „International Labour Organisation“ (ILO) fester Vertragsbestandteil. Ökologische Beschaffungskriterien wie der Verzicht auf medizinisch oder ökologisch bedenkliche Chemikalien sind darin verankert. Darüber hinaus regelt die neue

Purchasing Policy von Telekom Austria Festnetz auch Lieferantenstandards punkto Sicherheit und Nachhaltigkeit. Geschäftsbeziehungen werden nur mit umwelt- und sozialverantwortlichen Lieferanten unter Einhaltung der anwendbaren internationalen Vereinbarungen und Standards sowie der lokalen, nationalen und internationalen Gesetze und Vorschriften gepflegt.

Corporate Governance

Als effektiven Rahmen für eine nachhaltige und transparente Unternehmensführung verpflichtet sich die Telekom Austria Group seit 2003 zur freiwilligen Einhaltung des Österreichischen Corporate-Governance-Kodex. Darüber hinaus richtet die Telekom Austria Group ihre Corporate-Governance-Mechanismen auch nach den strengen europäischen Standards wie der achten EU-Richtlinie und der EU-Änderungsrichtlinie aus. Die Überprüfung der Einhaltung des Corporate-Governance-Kodex erfolgt jährlich durch einen externen Prüfer und wurde 2008 erneut bestätigt.

Risikomanagement

Hauptaugenmerk des Risikomanagements der Telekom Austria Group liegt auf Markt- und Wettbewerbsrisiken, regulatorischen Eingriffen und unklaren Rechtslagen mit eventuellem Einfluss auf den Unternehmenserfolg. Die qualitative und technische Zuverlässigkeit der Infrastruktureinrichtungen sowie die Sicherheit der Datennetze zählen ebenfalls zu den Schwerpunkten des Risikomanagements. Risiken und Chancen werden untersucht, Maßnahmen zur Minimierung beziehungsweise zum Monitoring gesetzt. Aufgrund der unterschiedlichen Risiken in den Geschäftsbereichen erfolgt eine dezentrale Umsetzung. Ein zentral eingesetzter Risikomanager gewährleistet die gruppenweite Überwachung und Abstimmung.

Das Interne Kontrollsystem der Unternehmensgruppe soll ausreichende Sicherheit über die Verlässlichkeit und Richtigkeit der externen Finanzberichterstattung in Übereinstimmung mit internationalen und nationalen Standards gewährleisten.

Organisches Wachstum und Akquisitionen führten 2007 zu einem Anstieg der Kundenbasis im Segment Mobilkommunikation um 50,9 %. Die Aufnahme des operativen Betriebs in den Republiken Serbien und Mazedonien und der Eintritt in den weißrussischen Markt durch den Erwerb von Velcom (MDC) haben dabei wesentlich zur Stärkung des ost- und südosteuropäischen Wachstumsprofils beigetragen.

Ziele

- Realisieren von Synergien innerhalb der Telekom Austria Group
- Laufendes Optimieren der Kostenstruktur und Verbessern der Effizienz
- Attraktivität der Festnetz-Anschlüsse absichern
- Erweitern des Produktportfolios über Sprachtelefonie und Internet hinaus
- Migration der Netzinfrastrukturen auf ALLmediaNET
- Absichern der Marktführerschaft in Österreich und volles Ausschöpfen des Potenzials der internationalen Aktivitäten
- Erhöhen der Nutzung durch innovative Datendienste in der Mobilkommunikation
- Prüfen von weiteren wertsteigernden Akquisitionen

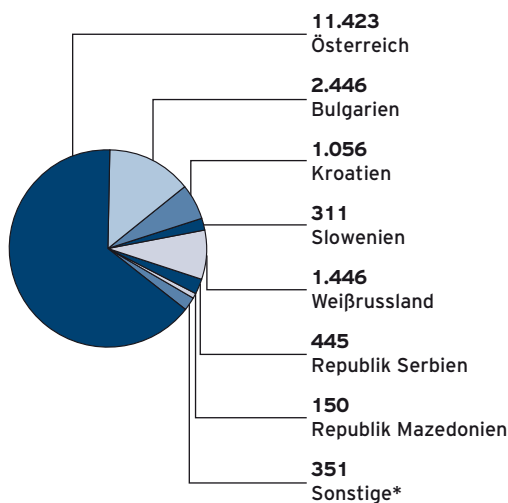
Marktumfeld

Die Märkte der IKT-Branche Europas weisen grundsätzlich einen hohen Sättigungsgrad auf. Die heimischen Gesellschaften der Telekom Austria Group sind weiterhin in einem Marktumfeld tätig, das durch einen starken Wettbewerb in der Mobilkommunikation und im Festnetz gekennzeichnet ist. Niedrige Preise für Sprachtelefonie und mobiles Breitband in der Mobilkommunikation

führten zu einer Fortsetzung der Migration vom Festnetz zur Mobilkommunikation. Um das Kerngeschäft des Festnetzes abzusichern, wurde das Breitband-Produktportfolio um attraktive Produktbündel mit höheren Bandbreiten erweitert. Die internationalen Tochtergesellschaften der Telekom Austria Group sind weiterhin Wachstumstreiber. Die Konsolidierung von Velcom in Weißrussland sowie höhere Beiträge aus den neu gegründeten Unternehmen in der Republik Serbien und der Republik Mazedonien werden das Wachstumsprofil der Telekom Austria Group im Jahr 2008 stärken. Sowohl im Festnetz als auch in der Mobilkommunikation greift die Regulierung in den operativen Aktionsradius und in die Preisgestaltung ein.

MitarbeiterInnen nach Ländern

Stand per 31.12.2007



* Tschechische Republik, Polen, Slowakei, Liechtenstein

Strategie

Eine nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes ist das oberste Ziel der Telekom Austria Group. Die Optimierung des bestehenden Geschäftes durch die Nutzung aller internen Synergien entspricht dieser Ausrichtung ebenso wie die wertorientierte Expansionspolitik. Die beiden operativen Geschäftsfelder verlangen eine unterschiedliche Umsetzung dieser Strategie. Im Segment Festnetz gilt es, den Cashflow abzusichern und innovative Produktfelder zu erschließen. Im Segment Mobilkommunikation ist die führende Stellung im Heimatmarkt abzu-

sichern und das Potenzial der bestehenden internationalen Märkte voll auszuschöpfen. Gleichzeitig soll Wachstum über Produktinnovationen und das Erschließen neuer geografischer Märkte sichergestellt werden.

Internationalisierung

Das Respektieren regionaler Gegebenheiten, hohe Eigenverantwortung der Unternehmenseinheiten und ein individualisierter Marktauftritt kennzeichnen die erfolgreiche Internationalisierung der Telekom Austria Group. Primäre Zielregion der Expansionsstrategie ist Ost- und Südosteuropa. Im Geschäftsjahr 2007 entfielen bereits 36,0 % des Umsatzes und 31 % des EBITDA auf Auslandsmärkte. Der Anteil der Kunden, der auf die Gesellschaften außerhalb Österreichs entfällt, stieg 2007 von 64,5 % auf 74,4 %. Die rasche Integration von Velcom (MDC), des zweitgrößten Mobilkommunikationsanbieters Weißrusslands, beweist die Integrationsfähigkeit der Telekom Austria Group. Das neue Managementteam von Velcom hat eine neue Organisationsstruktur aufgesetzt und Unternehmensstandards für Corporate Governance, Prozesse sowie das Berichtswesen implementiert. Im Fokus steht unter anderem der neu strukturierte Marketing & Sales-Bereich. Erste Erfolge zeigen sich in der Steigerung des Marktanteils und in der mit einem Rebranding verbundenen Repositionierung am Markt.

Mit voranschreitender Internationalisierung stieg die Anzahl der MitarbeiterInnen der Telekom Austria Group im Jahr 2007 um 14,3 % oder 2.200 Personen an.

Marktanteil

Entwicklungen 2007

Im Segment Festnetz führte der Trend hin zur Mobilkommunikation 2007 zu einem rund 13-prozentigen Rückgang der Festnetzminuten am österreichischen Gesamtmarkt. Obwohl sich die Situation am Breitband-Markt vor allem durch mobile Breitband-Produkte verschärfte, gelang es, die Anzahl der Breitband-Anschlüsse um 8,2 % zu erhöhen. Die Anzahl der Festnetz-Anschlüsse verringerte sich gegenüber dem Vorjahr um 7,9 %. Mit der Akquisition von eTel, einem österreichischen Anbieter von Sprachtelefonie, Internet und Datendiensten, konnte das Segment Festnetz seinen Anteil am österreichischen Sprachtelefoniemarkt von 56,9 % auf 59,9 % steigern. Damit erhöhte sich der Marktanteil inklusive Internet-



Klavdija Vidic Vavpotič
Marketing Communications
Si.mobil
Slowenien

Prädikat „Superbrand“. Starke und vertrauenswürdige Marken gewinnen heute in der Telekommunikation Kunden. Das hat uns die unabhängige, weltweit tätige Organisation Superbrand nachdrücklich bestätigt und Si.mobil den Status „Superbrand“ verliehen. Ausschlaggebend waren Spitzenbewertungen der Jury für Kundenbindung, Marktakzeptanz, Markendominanz und Goodwill. Darüber hinaus hat uns die slowenische Zeitung „Finance“ als eines der besten Unternehmen unter die 101 erfolgreichsten Companies Sloweniens gereiht.



Doroteja Balic
Accounting und Treasury
Vip mobile
Serbien

Greenfield-Investor 2007. Sechs Monate nach der Lizenzvergabe konnten wir den operativen Betrieb starten. Es war einer der schnellsten Start-ups weltweit. Geschäft haben wir das mit 445 Experten vor Ort. In den ersten sechs Monaten haben wir 99,4 Millionen Euro investiert. Bis 2010 werden wir rund 250 Millionen Euro in den Netzaufbau investieren. Dafür wurde Vip mobile von der serbischen Investment- und Exportförderungsagentur (SIEPA) und dem serbischen Ministerium für Wirtschaft und Regionale Integration als „Greenfield-Investor 2007“ ausgezeichnet.



Kristina Stancheva
Residential Marketing
Mobiltel
Bulgarien

Fünf Millionen Kunden. Am 25. Dezember 2007 konnten wir den fünfmillionsten Kunden in unserem Netz begrüßen. Der Marktanteil von 50 % weist uns damit klar als den führenden Mobilfunk-Anbieter in Bulgarien aus. Konstante Wertentwicklung am Standort, dazu die transparente Governance des Unternehmens wurden vom Markt überzeugend honoriert. Gemessen an der Profitabilität zählt Mobiltel heute zu den erfolgreichsten Anbietern Europas.

gewachsen

Einwahlverkehr gegenüber 2006 um 3,4 % auf 60,2 %. Zuwächse verzeichnet das Segment Festnetz im Bereich Business Solutions und bei Wholesale. Hier fokussiert das Unternehmen erfolgreich auf Wachstumsfelder wie die Anbindung von Mobilfunkstationen, internationales Wholesale-Sprachgeschäft und die Erweiterung der internationalen Datennetzwerke. Im Segment Mobilkommunikation konnte mobilkom austria in einem hoch kompetitiven Umfeld den Marktanteil 2007 von 38,7 % auf 40,3 % ausbauen.

Als Wachstumsmotor der Telekom Austria Group agieren vor allem die Auslandsgesellschaften. Mit der erstmaligen Konsolidierung von Velcom (MDC) im Jahr 2007 stieg die Kundenanzahl im Segment Mobilkommunikation um 50,9 % auf 15,4 Millionen. Die neu gegründeten Gesellschaften in den Republiken Serbien und Mazedonien konnten in den ersten Monaten ihres operativen Betriebes 650.100 Kunden gewinnen. Auch die übrigen internationalen Gesellschaften konnten die Kundenanzahl trotz eines verschärften Wettbewerbs erhöhen.

Segment Festnetz

Die Umsatzerlöse im Segment Festnetz stiegen im Jahr 2007 leicht um 0,6 % auf 2.133,0 Mio. EUR. Höhere Erlöse aus Wholesale-Sprachtelefonie & Internet, Data & IT-Lösungen und Internet-Zugang & Media sowie die Konsolidierung von eTel konnten die niedrigeren Erlöse aus der Sprachtelefonie kompensieren. Die größte Herausforderung des Segments Festnetz bleibt weiterhin die Absicherung der Festnetz-Anschlüsse. Wachstumspotenziale gingen 2007 vom Breitband-Markt aus. Die Anzahl der Festnetz-Breitband-Anschlüsse konnte von 571.300

auf 750.700 gesteigert werden. Breitband-Produktportfolios mit kundennahen Multimedia-Anwendungen wie aonTV oder Produkten wie aonAlarmServices forcieren das Kerngeschäft ebenso wie aktives Produkt- und Preismanagement sowie Kundenbindungsmaßnahmen. Die Geschäftsfelder Wholesale-Sprachtelefonie & Internet, Daten und IT-Lösungen inklusive Wholesale sowie Internet-Zugang & Media konnten die Umsatzerlöse im Berichtsjahr leicht steigern. Seit November 2007 platziert Telekom Austria Festnetz-KombiPakte bestehend aus Festnetz, Breitband-Internet und Mobilkommunikation erfolgreich am Markt.

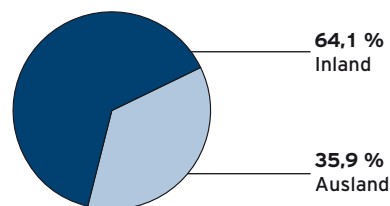
Segment Mobilkommunikation

Die Umsatzerlöse im Segment Mobilkommunikation stiegen in 2007 um 4,6 % auf 3.035,1 Mio. EUR. Dieses Wachstum wurde von den internationalen Gesellschaften getrieben, die die niedrigeren Umsätze aufgrund der Einführung der EU-Roaming-Regulierung und aus dem Heimmarkt mehr als ausgleichen konnten. Sie trugen 46 % zum Umsatz im Segment bei. Die Wertschöpfungskette entwickelt sich vertikal in Richtung Datengeschäft. Der positive Verlauf der Umsatzentwicklung in diesem Bereich bestätigt diese Tendenz. Innovationskraft, Qualität von Produkten und Dienstleistungen und eine ausgezeichnete Netzinfrastruktur sind wichtige Erfolgsfaktoren des Segments Mobilkommunikation. In Märkten mit hohen Penetrationsraten eröffnet eine Mehrmarkenstrategie einen differenzierten Marktzugang. Die Strategien der internationalen Unternehmen sind auf deren regionale Gegebenheiten abgestimmt. Segmentübergreifende Synergien und einheitliche Standards unterstützen dabei die hohe Eigen-

Marktanteile 2007 - Segment Mobilkommunikation

Gesellschaft	Land	Marktanteil
mobilkom austria	Österreich	40,3 %
Mobitel	Bulgarien	50,3 %
Velcom	Weißrussland	43,4 %
Vipnet	Kroatien	43,0 %
Si.mobil	Slowenien	26,9 %
Vip mobile (Markteintritt Juli 2007)	Republik Serbien	5,8 %
Vip operator (Markteintritt Sept. 2007)	Republik Mazedonien	7,9 %
mobilkom liechtenstein	Liechtenstein	18,4 %

Umsatzstruktur der Telekom Austria Group 2007 - In- und Ausland*



* Inkl. Velcom über den Zeitraum von 03.10.2007 bis 31.12.2007.

verantwortung und den individualisierten Marktauftritt der einzelnen Unternehmenseinheiten.

Investitionen in die Netzinfrastruktur

Eine flexible, gut ausgebaute und sichere Netzinfrastruktur ist die Basis unserer Informationsgesellschaft und vor allem in Ost- und Südosteuropa ein zentraler Standortfaktor. Mit ihren Investitionen in Lizenzen, Netzwerke und Services, wie etwa durch die Beschäftigung und Ausbildung lokaler Experten, trägt die Telekom Austria Group zur Versorgung mit hochwertiger Kommunikationsinfrastruktur bei. Das Segment Festnetz fokussiert auf eine Weiterentwicklung der bestehenden Netzinfrastruktur in ein Universalnetz der nächsten Generation auf All-IP-Basis. Dieses Netz ermöglicht vor allem eine Kapazitätserhöhung von Breitband und damit Wachstumsimpulse für Kommunikation, TV und Internet-Dienste.

Wettbewerb und Regulierung

Ob sich ein Unternehmen in der Telekommunikationsbranche erfolgreich entwickeln kann, hängt auch von den politischen Rahmenbedingungen ab. Wie sich dieser Rahmen zukünftig im Detail

definiert, wird derzeit im europäischen Gesetzgebungsprozess für den Review zum Telekommunikationsrechtsrahmen diskutiert. Die Ergebnisse haben nicht nur erheblichen Einfluss auf den Telekommunikationsmarkt – auch die volkswirtschaftliche Entwicklung und die Positionierung eines Wirtschaftsstandortes hängen maßgeblich davon ab. Der Telekommunikationsmarkt in Europa ist einer der wettbewerbsintensivsten. Hierbei kommt es immer wieder zu Verfahren mit Mitbewerbern in Bezug auf das Wettbewerbsrecht.

Indirekte ökonomische Auswirkungen

Das Österreichische Institut für Wirtschaftsforschung untersuchte in einer im April 2008 veröffentlichten Studie die direkten und indirekten volkswirtschaftlichen Effekte des Segments Festnetz. Der im laufenden Betrieb generierte Produktionswert (Zahlenbasis 2005) von rund 2,15 Mrd. EUR ist mit einem gesamtwirtschaftlichen Produktionswert von 5,3 Mrd. EUR verbunden. Daraus resultieren eine Bruttowertschöpfung von 3,2 Mrd. EUR und insgesamt 37.600 Beschäftigungsverhältnisse. Die für laufenden Betrieb und Investitionstätigkeit abgeschätzten Steuereinnahmen für Bund und Länder belaufen sich auf 870 Mio. EUR.

Operative Kennzahlen in Österreich

	31.12.2007	Veränderung in %	31.12.2006	31.12.2005
Festnetz				
Festnetzanschlüsse (in 1.000)	2.434,4	-7,9	2.642,6	2.801,9
davon Festnetz-Breitband-Wholesale	85,5	-30,1	122,3	105,8
davon Festnetz-Breitband-Retail	665,2	16,4	571,3	468,5
Gesamt	750,7	8,2	693,6	574,3
Zugangskanäle	2.983,2	-8,0	3.240,7	3.433,7
Internet-Kunden in Österreich	1.561,9	3,7	1.505,9	1.424,2
Mobilkommunikation				
Kundenanzahl (in 1.000)				
in Österreich	3.959,3	9,1	3.630,5	3.392,2
in Bulgarien	5.098,6	19,5	4.267,9	3.594,2
in Weißrussland	3.058,7			
in Kroatien	2.179,6	14,0	1.912,3	1.612,9
in Slowenien	497,3	18,2	420,9	359,6
in der Republik Serbien	508,9			
in der Republik Mazedonien	141,2			
in Liechtenstein	5,4	12,5	4,8	4,2
Gesamt	15.449,0	50,9	10.236,4	8.963,1

Rund 2 % der globalen CO₂-Emissionen schreiben Marktforscher der IKT-Branche zu.* Verstärkter Netzausbau, höhere Voice- und Datenvolumina, neue Funktionalitäten benötigen wertvolle Energie. Nun geht es darum, Konzepte und Lösungen zu entwickeln, die sowohl die Effizienz steigern als auch die Möglichkeiten neuer IKT-Technologien für den Klimaschutz effektiv erschließen.

* Marktforschung Gartner, 2007

Ziele

- Ausbauen und Weiterentwickeln innovativer, umweltfreundlicher Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)
- Etablieren interner Informationskampagnen zur verstärkten Kommunikation von Klimaschutzmaßnahmen
- Steigern der Energieeffizienz in Technikräumen und Data-Centern des Segments Festnetz
- Senken des Energieverbrauchs in der Unternehmenszentrale von Telekom Austria Festnetz
- Optimieren der Energieeffizienz im Infrastrukturbereich von mobilkom austria
- Ausweiten der Emissionserhebung auf die internationalen Unternehmen der Gruppe

Umweltbewusstsein

Ein verantwortungsvoller, nachhaltiger Umgang mit den natürlichen Ressourcen ist das Ziel der Umweltschutzmaßnahmen der Telekom Austria Group. Die Agenden des Umweltschutzes werden in der Unternehmensgruppe von den einzelnen operativen Gesellschaften verantwortet, die unterschiedliche Schwerpunkte setzen. Telekom Austria Festnetz ist seit Herbst 2004 ISO 14001-zertifiziert und klima:aktiv mobil-Partner des Bundesministeriums für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft. mobilkom austria erhielt 2006 die Auszeichnung als ÖKOPROFIT®-Betrieb. Die internationalen Gesellschaften haben eine Reihe von Umweltschutzmaßnahmen wie Recycling, Abfalltrennung oder Effizienzsteigerung des Ressourceneinsatzes implementiert. So verwendet etwa die kroatische Vipnet auch Solar- und Windenergie für den Betrieb einiger Basisstationen und ein modernes Gebäudemanagementsystem zur Temperaturregelung in der Unternehmenszentrale.

Klimaschutz

Ein hoher Breitband-Abdeckungsgrad, der rasante Umbau von Telekommunikationsinfrastrukturen auf Next Generation Networks sowie der Einsatz von neuem Netz- und End-User-Equipment führen in naher Zukunft zum Ansteigen des Energieverbrauchs im IKT-Sektor. Um dieser Entwicklung rechtzeitig zu begegnen, wurden Grundsätze eines nachhaltigen Energiemanagements entwickelt.

Energiepolitik

Eine vom Festnetz-Vorstand im Juni 2008 beschlossene Energiepolitik definiert Grundsätze einer nachhaltigen Energienutzung. Voraussetzung dafür schafft das laufende Identifizieren, Monitoring und Messen aller größeren Emissionen, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit dem Geschäftsfeld der Telekommunikation stehen. Die Energieeffizienzsteigerung in sämtlichen Hauptprozessen und Bereichen, die Berücksichtigung von Energieeffizienzkriterien im Beschaffungsprozess, die Unterstützung von umweltfreundlichen Technologien sowie deren Rahmenbedingungen, die Erhöhung des Einsatzes erneuerbarer Energie sowie die Unterstützung und Mitarbeit bei der Entwicklung von EU-Initiativen zur Reduktion des Energieverbrauchs bei Breitband-Equipment sind darin für das Segment Festnetz festgehalten.

Energiemanagement bei Telekom Austria Festnetz

Um die strategische Ausrichtung der Maßnahmen zu gewährleisten, wurde die Organisationseinheit „Energiemanagement“ geschaffen. Eine Erhöhung der Preissituation auf dem Energiesektor bei gleichzeitig gesteigertem Bedarf durch technische Entwicklungen bedeutet für Unternehmen eine finanzielle Mehrbelastung. Das Energiemanagement prüft laufend technische Entwicklungen und Standards auf mögliche Auswirkungen und Potenziale. Im weiteren Verantwortungsbereich liegen die Implementierung der Energiepolitik und die Festlegung der Ziele des Energiemanagementprogramms. Ein erster Schritt Richtung erneuer-

Nachhaltigkeit gewinnt

TICKET

Diskutieren Sie mit uns die Parameter einer erfolgreichen Strategie gegen den Klimawandel. Nehmen Sie am Telekom Austria Klimadialog teil.

Treten Sie mit uns in Dialog, besuchen Sie unsere Website und gewinnen Sie eine Einladung:
www.telekomaustria.com/verantwortung/teilnehmen

barer Energie wurde von Telekom Austria Festnetz gesetzt: Seit April 2008 wird die Unternehmenszentrale, in der rund 2.000 MitarbeiterInnen tätig sind, mit Ökostrom versorgt.

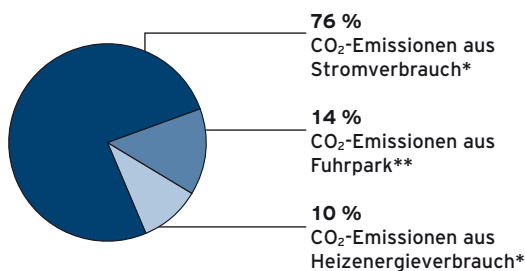
Green IT

Außenluftkühlung und modulare Kühlsysteme sorgen in den Rechenzentren von Telekom Austria Festnetz für bestmögliche Energieeffizienz. Neue technologische und ökologische Erkenntnisse fließen in Planung oder Adaptierung ein. Es ist geplant, bis Ende 2012 die Energieeffizienz in Technikräumen und Data-Centern von Telekom Austria Festnetz um insgesamt 10 % zu steigern. Allein die Betriebstemperaturerhöhung kann den Verbrauch um 3 bis 5 % senken. Erste Maßnahmen wie Kaltwasser-Klimaschränke, wassergekühlte Racks und eine optimierte Wärmedämmung bringen im neu gestalteten Technologiezentrum im Grazer Bezirk Gries eine jährliche Einsparung von 377.000 kWh an Wärmeenergie bzw. 68 Tonnen CO₂.

Auch bei mobilkom austria wurde mit Ende 2007 ein Projekt zur Senkung des Energieverbrauchs abgeschlossen. Systematisch werden die Energieeinsparpotenziale aller Einrichtungen mit

CO₂-Emissionen 2007 Österreich

Telekom Austria Festnetz
und mobilkom austria: 106.395,24 Tonnen



* Berechnung nach GHG-Protokoll (Greenhouse Gas Protocol Initiative)

** Umweltbundesamt - Ergebnisse der Ökobilanz 2007



Wolfgang Kogelmann
Energiemanagement
Telekom Austria Festnetz
Österreich

Vom Programm zur Praxis. Wir bekennen uns zu einer nachhaltigen Energiepolitik. Aus diesem Grund haben wir 2007 einen eigenen Bereich für Energiemanagement geschaffen. Hier überprüfen wir laufend, wie sich die direkten und indirekten Energiekosten im operativen Geschäft entwickeln - und wo wir unsere Energieeffizienz etwa im Einkauf oder mit innovativen Technologien weiter verbessern können. Denn eine nachhaltige Konzeption im Energieeinsatz wirkt nicht allein emissionsmindernd und damit klimafreundlich. Sie wirkt auch kostensenkend und stärkt damit die Wettbewerbsfähigkeit unseres Unternehmens.



Tomislav Vodopija
IT Help Desk Team Leader
Vipnet
Kroatien

Effizienter Energiesparmix. Innovation bedeutet für uns die Nutzung fortschrittlichster Technologien zur Energieeinsparung. In unserem Bürogebäude überwacht eine intelligente Haustechnik Temperatur und Beleuchtung und passt sie den Wetterbedingungen an. Das effiziente Beleuchtungssystem ist an Luxometer gekoppelt, die Klimatisierung benötigt aufgrund der Wärmerückgewinnung vergleichsweise wenig Energie und das Bürogebäude ist optimal gedämmt. Den Energiespar- und Standbymodus der Clients verwalten wir zentral. Allein mit dieser Maßnahme sparten wir 2007 rund 60.000 Euro ein. Die Anschaffung von 1.000 Flatscreens reduzierte den Verbrauch der Computer um rund 50 %.



Tanja Vigec
Logistic
Si.mobil
Slowenien

Klimaschutz in progress. Viele kleine Schritte und breites Engagement machen den Fortschritt im Umwelt- und Klimaschutz bei Si.mobil aus. Jede/r siebte Beschäftigte ist im internen Eco Team aktiv. Energie und Ressourcen sparen die 2005 erfolgte thermische Sanierung des Firmengebäudes und die Umstellung auf Fernwärme. Dazu verbrauchsarme Versorgungs- und Kühlttechnologie in den Basisstationen, der Fokus auf einen emissionsreduzierten Fuhrpark sowie ein gemeinsam mit Kunden und Partnern entwickeltes Modell zum Recycling von Mobiltelefonen und Verpackungsmaterial.

klimafreundlich

hohem Stromverbrauch – etwa Funknetze, Rechenzentren und Vermittlungszentralen – realisiert. Seit 2008 erfolgt der Einbau neuer Klimaanlageanlagen mit intelligenten Klimasteuerungen bei Funkstandorten sowie Maßnahmen (Isolierung, Klimatisierung) zur Energieoptimierung von Rechenzentren und Vermittlungszentralen. MitarbeiterInnen werden mit der Kampagne „Nach der Arbeit richtig abschalten“ zum bewussten Umgang mit Energie motiviert. Einsparpotenziale von bis zu 70 % eröffnen die Änderung der Klimatisierung von neu errichteten Mobilfunkanlagen. Eine Folgegeneration unterbrechungsfreier Stromversorgungen (USV) arbeitet mit höheren Wirkungsgraden (> 90 %) und spart damit Energie gegenüber herkömmlichen Anlagen. Das Potenzial der verringerten Kühlung und die damit verbundenen Raumtemperaturerhöhungen um 2 °C werden derzeit umgesetzt. In Umsetzung befindet sich auch die Standardisierung neuer Klimatechnologien und eine entsprechend qualitativ hochwertige Wartung bestehender Anlagen. Weitere Maßnahmen wurden bei Rechenzentren umgesetzt, welche eine Energieeinsparung von ca. 10 bis 20 % erzielten.

Dialog für ein besseres Klima

Über die Gefahren des Klimawandels und die Chancen der mobilen Kommunikation sprach Friedensnobelpreisträger Al Gore im Oktober 2007 vor mehr als 1.000 Gästen auf Einladung von mobilkom austria. Gore unterstrich in seiner Rede auch die wichtige Rolle interaktiver Kommunikation für die Freiheit des Menschen. Eine hochkarätige Runde von 150 Experten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Politik diskutierte im November 2007 beim Klimadialog von Telekom Austria Festnetz das Potenzial von IKT zur Reduktion von CO₂-Emissionen. Der per Videokonferenz zugeschaltete Keynote-Speaker Prof. Dr. Ernst Ulrich von Weizsäcker, Dekan der Bren School für Umweltwissenschaft, betonte den dringenden Handlungsbedarf und die Potenziale des effizienten Einsatzes von Energie. Konkrete Maßnahmen erörterten die rund 60 TeilnehmerInnen in vier Themenworkshops.

Kooperation für Energieeffizienz

Telekom Austria ist Gründungsmitglied einer weltweiten Kooperation von 15 Telekommunikationsbetreibern. Deklariertes Erstziel der

Ressourcenverbrauch 2007 in Österreich

Energieverbrauch Strom - Telekom Austria Festnetz und mobilkom austria	
Stromverbrauch gesamt (in MWh)	306.354,80
CO ₂ -Emissionen aus Stromverbrauch (in Tonnen)*	80.877,63
Energieverbrauch Heizung - Telekom Austria Festnetz und mobilkom austria	
Heizenergieverbrauch Öl (in MWh)	424.342,00
Heizenergieverbrauch Gas (in MWh)	17.049,95
Heizenergieverbrauch Fernwärme (in MWh)	29.064,99
CO ₂ -Emissionen aus Heizenergieverbrauch (in Tonnen)*	10.131,92
Wasserverbrauch - Telekom Austria Festnetz und mobilkom austria (in m³)	
	219.569,76

Fuhrpark Telekom Austria Group 2007

Anzahl der Fahrzeuge	4.634
Einsatz Benzin (in Liter)	403.754,02
Einsatz Diesel (in Liter)	6.986.503,00
Einsatz alternative Treibstoffe (in Liter), CNG (in kg)	1.966,98
Fahrleistung (in 1.000 km)	89.594,37
CO ₂ -Emissionen (in Tonnen)**	19.298,30

* Berechnung nach GHG-Protokoll (Greenhouse Gas Protocol Initiative)

** Telekom Austria Festnetz, mobilkom austria: Berechnung Umweltbundesamt – Ergebnisse der Ökobilanz 2007; Mobilnet, Vipnet, Si.mobil: Berechnung nach GHG-Protokoll (Greenhouse Gas Protocol Initiative)

„Energy Efficiency Inter-Operator Collaboration Group“ (EE IOCG) ist eine höhere Energieeffizienz im IKT-Sektor. Schon heute entspricht der Energieverbrauch in den Netzen der 15 Mitglieder etwa jenem der Schweiz, der ihrer Endkunden ist dem Verbrauch Gesamtösterreichs gleichzusetzen. Optimierungen werden in den fünf kritischen Bereichen Access, Data Center (Rechenzentren), Core/Metro/IP-Netze (Switches und Router), Customer Networking (DSL NT, STB und End-User-Equipment) sowie effiziente Kühlung angestrebt.

Als Mitglied der EE IOCG evaluiert Telekom Austria Festnetz Verbesserungsmöglichkeiten der eigenen Technologieplattformen nach den international akkordierten Grundsätzen. Eine gute Ausgangsbasis dafür bilden die bereits seit 2005 in der Sustainability Working Group im Rahmen der ETNO (European Telecommunications Network Operators Association) erarbeiteten „Best Practice Modelle“.

Klimafreundliche IKT

Dass die Telekommunikationsbranche mit Produkten und Services auch Wesentliches zur Verringerung des CO₂-Aufkommens leisten kann, zeigen die Berechnungen des WWF in Zusammenarbeit mit der ETNO. Allein in Europa ist durch den Einsatz innovativer Technologien ein Einsparungspotenzial in der Höhe von 50 Mio. Tonnen jährlich möglich. Bereits die Nutzung von papierlosen

elektronischen Rechnungen, wie sie Telekom Austria Festnetz und mobilkom austria ihren Kunden anbieten, liefern großes Klimaschutzpotenzial. Der Umstieg von 10 Mio. Kunden auf Online-Rechnung könnte den CO₂-Ausstoß um 10.000 Tonnen verringern.

Auch eine flexible Arbeitsplatzgestaltung hat enorme Wirkung auf das Klima. Ein bis zwei Tage im Home-Office von 10 Mio. Tele-WorkerInnen würden 11 Mio. Tonnen weniger CO₂ bringen. Was das für Österreich bedeuten könnte, errechneten die ExpertInnen des Verkehrsclubs Österreich (VCO). 1,43 Mio. österreichische AutopendlerInnen verursachen täglich 10.300 Tonnen CO₂. Würden davon 100.000 einmal pro Woche von zu Hause arbeiten, ließen sich damit rund 700 Tonnen CO₂ pro Tag vermeiden.

Der verstärkte Einsatz von Videokonferenzen oder e-conferencing hat das Potenzial, 5 bis 30 % der Geschäftsreisen einzusparen. Das entspräche einer CO₂-Reduktion von 5,6 bis 33,5 Mio. Tonnen. Bereits ein Drittel der heimischen TopmanagerInnen ist nach einer Umfrage des market-Instituts schon jetzt überzeugt, dank mobiler Kommunikation weniger Dienstreisen zu unternehmen als noch vor einigen Jahren. Möglichkeiten zur Emissionsreduktion stecken auch in Lösungen wie Prozessdigitalisierungen, e-Procurement, e-Learning und mobilen Navigationshilfen, die in Echtzeit ein genaues Bild der jeweiligen Verkehrssituation verschaffen.

Durchschnittliche Emissionsfaktoren der Fuhrparkflotte in Österreich

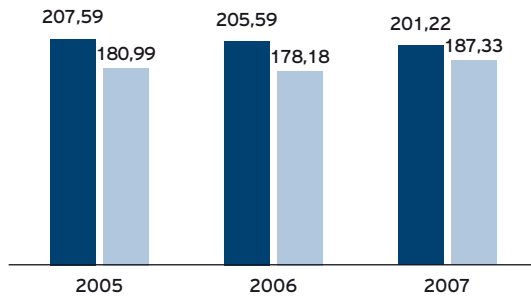
in g/km	2007	Veränderung in %	2006	2005
Telekom Austria Festnetz				
SO ₂	0,003	93,46	0,001	0,013
NO _x	0,664	-9,45	0,734	0,846
Staub	0,041	-14,63	0,048	0,054
CO	0,102	-10,40	0,114	0,327
mobilkom austria				
SO ₂	0,002	53,68	0,001	0,010
NO _x	0,514	13,85	0,451	0,479
Staub	0,034	9,2	0,031	0,032
CO	0,057	-54,87	0,125	0,169

Umweltbundesamt - Ergebnisse der Ökobilanz

Durchschnittliche CO₂-Emissionen der Fuhrparkflotte in Österreich

in g/km

■ Telekom Austria Festnetz
■ mobilkom austria

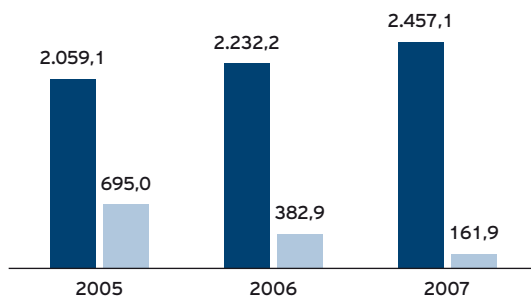


Umweltbundesamt - Ergebnisse der Ökobilanz

Büroabfälle in Österreich (kommunale Entsorgung)

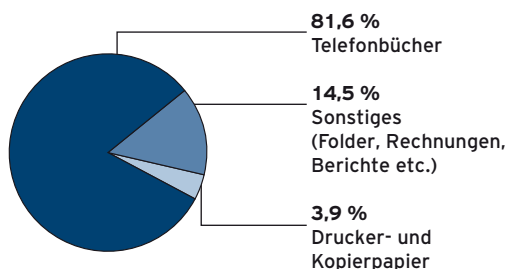
in Tonnen

■ Telekom Austria Festnetz
■ mobilkom austria



Papierverbrauch 2007 in Österreich

Telekom Austria Festnetz und mobilkom austria: 6.200,5 Tonnen



Mobilitätsmanagement

4.634 Fahrzeuge zählt der Fuhrpark der Telekom Austria Group 2007. Routenoptimierungsprogramme und Navigationssysteme ermöglichen zwar eine optimale Streckenführung, Vor-Ort-Service bei Produktneueinführungen oder wartungsaktive Vor-Ort-Tätigkeiten führen jedoch unumgänglich zu einer Erhöhung der gefahrenen Kilometer. Einer übermäßigen Emissionssteigerung können nur eine permanent optimierte Fuhrparkgestaltung sowie der Einsatz von alternativen Treibstoffen entgegenwirken.

Bei Telekom Austria Festnetz und mobilkom austria werden Dieselfahrzeuge zunehmend mit Partikelfilter ausgerüstet.

Die Anzahl der gefahrenen Kilometer erhöhte sich im Segment Festnetz 2007 um rund 6 %. Grund dafür war eine erfolgreiche Produktkampagne, bei der auch MitarbeiterInnen aus den Regionen im innerstädtischen Bereich tätig waren. Reduktionen der Kilometerleistung konnten bei den Fahrzeugkategorien Pkw-Benzin < 1,4 l, LNF (Leichte Nutzfahrzeuge), Lkw 3,5 bis 12 t und Pkw-Diesel > 2 l erzielt werden. Obwohl Treibstoffmenge und Fahrleistung insgesamt gestiegen sind, kam es zu einer verhältnismäßig geringen Zunahme der CO₂-Emissionen um 3,3 %. Grund dafür: der Biodieselanteil. Eine positive Entwicklung ist beim Kohlenmonoxid mit -5 %, den Staubemissionen -10 % und den Stickoxiden -4,4 % erkennbar. Dieser Trend ist auf den Einsatz von Neufahrzeugen zurückzuführen. Bei SO₂ ist der Anstieg von 2006 auf 2007 auf die bei der Herstellung von Biodiesel vorgelagerten Prozessemissionen zurückführbar. 14 Erdgasfahrzeuge nutzt der Technische Kundendienst von Telekom Austria Festnetz - 10 davon seit Mitte 2008 in Innsbruck. Interne Tests ergaben eine ausgezeichnete Kurzstreckentauglichkeit und 40 % weniger Treibstoffkosten. Erdgasautos emittieren um 20 bis 30 % weniger CO₂ und um 90 % weniger Luftschadstoffe. Zur Optimierung des spezifischen Fahrverhaltens soll der im Juni 2008 initiierte Sprintsparwettbewerb „Sprintsparmeister“ beitragen. Im Segment Mobilkommunikation stieg die Fahrleistung in Österreich um rund 3 %, hier liegen die spezifischen CO₂-Emissionen um 8,3 % über jenen des Vorjahrs. Seit 2006 wurden 53 % der Kohlenmonoxidemissionen und 11 % der Staubemissionen reduziert. Der Anstieg von SO₂ ist auf den hohen Anteil von Biodiesel zurückzuführen.

Ressourcenschonung und Abfallverwertung

Die in der Telekom Austria Group anfallenden Abfälle können grundsätzlich in zwei Kategorien eingeteilt werden: Telekommunikationsabfälle und Büroabfälle. Die erste Kategorie setzt sich hauptsächlich aus wertvollen Altmetallen, Elektronikschrott, Holz und zu einem geringen Prozentsatz aus gefährlichen Abfällen wie Leuchtstoffröhren, imprägnierten Holzmasten und ölkontaminierten Abfällen zusammen. Der Recyclinganteil liegt hier für Telekom Austria Festnetz bei 61 %. Die Büroabfälle bestehen zum größten Teil aus Restmüll und Papier. Die Umsetzung der abfallwirtschaftlichen Belange ist in den jeweiligen Abfallwirtschaftskonzepten festgeschrieben. 14 Abfallbeauftragte sorgen in Österreich bei Baustellen und im Bürobetrieb für deren Einhaltung. Die Übergabe sämtlicher Abfälle erfolgt an konzessionierte Entsorgungsunternehmen.

Telekom Austria Festnetz, mobilkom austria, Si.mobil, Mobiltel und Telekom Austria Czech Republic unterliegen der EU-weit geltenden

Elektroaltgeräteverordnung und sind daher verpflichtet, elektronische Geräte kostenlos vom Kunden retour zu nehmen. In einer Sammelaktion werden zurückgenommene Mobiltelefone geprüft, funktionierende weiterverwendet, defekte zerlegt und ihre Altstoffe verwertet. Als erstes Mobilkommunikationsunternehmen startete mobilkom austria 2003 eine Althandy-Sammelaktion. Seither wurden 19.271 Handys retourniert. Pro gesammeltem Gerät spendet mobilkom austria einen Fixbetrag an „Ärzte ohne Grenzen“. 2007 wurden 1.972 Handys gesammelt.

Technologieintensive Branchen wie die IKT machen einen schnellen Hardwarewechsel aufgrund sich rasant erhöhender Systemanforderungen notwendig. Es ist daher erforderlich, funktionierende, aber nicht mehr den Ansprüchen entsprechende Geräte auszutauschen. Intern gebrauchtes Computer und PC-Equipment wird gewartet, gereinigt und gemeinnützigen Organisationen zur Verfügung gestellt. Telekom Austria Festnetz unterstützte mit ihrem PC-Equipment 2007 unter anderem eine Hauptschule in Salzburg, das Rote Kreuz in Mödling und ein Schulungszentrum in Kenia.

Telekommunikationsabfälle 2007 in Österreich

in Tonnen	2007	Veränderung in %	2006	2005
Telekom Austria Festnetz				
Holz	227,2	28,56	176,7	280,9
Kupferkabel	354,1	34,07	264,1	403,1
Eisen/Blech	367,7	139,41	153,6	126,1
E-Schrott	359,9	-21,85	460,5	418,9
Sonstige Altstoffe*	229,1	-70,03	764,4	453,3
Rest- und Sperrmüll/ Gewerbeabfälle**	257,8	-55,63	581,1	631,9
Gesamt	1.795,7	-25,19	2.400,4	2.314,2
mobilkom austria				
E-Schrott, Handyrücknahmen	3,9	-92,88	54,7	132,1
Alteisen	55,8	172,39	20,5	43,5
Kabel	5,0	-16,67	6	7,3
Holzverpackungen	22,2	-2,20	22,7	43,4
Sonstiges (Papier und Kunststoff)	17,5	-15,31	20,7	38
Rest- und Sperrmüll/ Gewerbeabfälle**	35,8			
Gesamt	140,3	12,57	124,6	264,3

* Summe aller für das Recycling getrennten Altstoffe, die nicht separat aufgelistet sind.

** Alle nicht mehr trennbaren und recycelbaren Abfälle, die einer Entsorgung zugeführt werden.

Gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen, ist wesentliches Element der Unternehmenskultur der Telekom Austria Group. Dieses Selbstverständnis als „Corporate Citizen“, der einen aktiven Beitrag im Interesse seines sozialen Umfeldes leistet, drückt sich in Engagements der einzelnen Gesellschaften aus, die im Einklang mit den Unternehmenszielen regionale Initiativen fördern. Aber auch im fairen Umgang mit MitarbeiterInnen bezüglich Gleichbehandlung, Förderung und Sozialleistungen - vor allem in Zeiten, wo die Entwicklung der Rahmenbedingungen Restrukturierungsmaßnahmen unumgänglich macht.

Ziele

- Binden der Top-PerformerInnen an das Unternehmen
- Bedachtnehmen auf soziale Verträglichkeit bei der Personalrestrukturierung im Segment Festnetz
- Fortsetzen der Lehrlingsoffensive des Segments Festnetz
- Verstärken des Employer-Branding im Segment Mobilkommunikation
- Fokussieren auf Programme für eine bessere Work-Life-Balance
- Fördern von bereichs- und länderübergreifenden Perspektiven innerhalb der Gruppe

MitarbeiterInnen-Entwicklung

Motivierte, gut ausgebildete MitarbeiterInnen sind die Basis des Unternehmenserfolges der Telekom Austria Group. Die Branchendynamik und das komplexe technische Umfeld verlangen spezifische, auf die jeweilige Personalstruktur der Gesellschaft zugeschnittene Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Für die MitarbeiterInnen soll ein Rahmen zur kontinuierlichen fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung geschaffen werden. Entsprechende Aus- und Weiterbildungsprogramme sind nach den spezifischen Bedürfnissen der Gesellschaften dezentral organisiert. Gruppenweit besteht die Möglichkeit, an Austauschprogrammen teilzunehmen. 14,3 Mio. EUR oder 889 EUR pro Person investierte die Telekom Austria Group 2007 in die Aus- und Weiterbildung ihrer MitarbeiterInnen. Schwerpunkte setzte das Segment Festnetz mit der IKT-Zertifizierung der TechnikerInnen in der Kundenbetreuung und einem erweiterten Bildungsangebot für den Vertrieb. Durchschnittlich acht Arbeitstage verwendet jede(r)

MitarbeiterIn pro Jahr für Aus- und Weiterbildung. Bei mobilkom austria lagen die Schwerpunkte bei Führungskräfte trainings für Gruppen- und TeamleiterInnen und einem Programm für Leistungs- und PotenzialträgerInnen aus dem mittleren Management. Ein neues Ausbildungsprogramm im Customer Service wurde gestartet und für IT MitarbeiterInnen die IT-Academy entwickelt. Pro MitarbeiterIn wurden 2007 in diesem Segment für Maßnahmen zur Weiterbildung durchschnittlich fünf Arbeitstage aufgewendet.

Lehrlingsausbildung

100 neue Lehrlinge nimmt das Segment Festnetz zur Absicherung des zukünftigen Fachkräftebedarfs jährlich auf. Seit 2007 wird der neue Lehrberuf zum „Einzelhandelskaufmann mit Schwerpunkt Telekommunikation“ angeboten. Während der Lehrzeit können Module zur Berufsreifeprüfung absolviert werden, die ein Hochschulstudium ermöglicht. 2007 standen 262 Lehrlinge, davon ein Drittel Frauen, im Ausbildungsverhältnis. Rund 95 % bleiben nach Lehrabschluss im Unternehmen.

Entwicklung des Personalstands

Vollzeitkräfte, Stand 31.12.2007	2007	Veränderung in %	2006	2005
Telekom Austria Group	17.628	14,3	15.428	15.595
davon in Österreich	11.423	0,1	11.413	11.562
davon Segment Festnetz	9.598	1,7	9.433	9.557
davon Segment Mobilkommunikation	8.030	33,9	5.995	6.038

Karriereplanung

Performance-Dialoge und MitarbeiterInnen-Gespräche sind Basisinstrumente der MitarbeiterInnen-Entwicklung und individuellen Karriereplanung in den jeweiligen Unternehmen der Gruppe. Die Nachbesetzung von offenen Positionen durch eigene Experten hilft wertvolles Wissen im Unternehmen zu halten. Rund 40 % der offenen Positionen von mobilkom austria und 70 % des Segments Festnetz konnten 2007 intern vergeben werden.

Personalaufwand

Nach einem Anstieg des Personalstands um 14,3 % auf 17.628 MitarbeiterInnen verzeichnete der Personalaufwand in Summe einen Anstieg um 4,5 % auf 797,8 Mio. EUR. Sonderaufwendungen für Abfertigungen, kollektivvertragliche Lohnerhöhungen und der akquisitionsbedingte Anstieg des Personalstands waren im Segment Festnetz für eine Erhöhung verantwortlich. Im Segment Mobilkommunikation stiegen die Personalaufwendungen aufgrund der Konsolidierung von Velcom und der Unternehmensgründungen in der Republik Serbien und der Republik Mazedonien.

Personalsituation Festnetz

Der österreichische Festnetzmarkt ist überaus kompetitiv: Regulatorische Vorgaben, hoher Wettbewerbsdruck und anhaltende Migration in die Mobilkommunikation, die zunehmend auch das Breitband-Geschäft erfasst, resultieren in niedrigeren Preisen und Margen sowie in einem Rückgang der Gesprächsvolumina und Anschlussleitungen. Zusätzlich lassen neue Technologien bei der Netzinfrastruktur - Stichwort: Next Generation Network - einen geringeren Personalbedarf infolge reduzierten Wartungsaufwandes erwarten. Diese Entwicklungen sind kein Spezifikum des österreichischen Marktes, sondern im Festnetz allgemein - und speziell in ganz Europa - zu beobachten. Auch Telekom Austria kann sich diesen Markttrends nicht entziehen und begegnet ihnen produkt- bzw. serviceseitig mit einem Ausbau des Portfolios zur Attraktivierung des Festnetz-Anschlusses. Dessen ungeachtet machen die veränderten Marktgegebenheiten aber auch ein striktes Management von Kosten- und Prozesseffizienz unabdingbar. Dies bedeutet insbesondere, dass die historisch bedingte Personalstruktur im Festnetz-Segment durch eine Reduktion der MitarbeiterInnen-Anzahl den aktuellen Geschäftserfordernissen angepasst werden muss, um die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des Unternehmens abzusichern. Diese unumgänglichen Restrukturierungsmaßnahmen



Christian Reiseder
Lehrling Kommunikationstechnik
Telekom Austria Festnetz
Österreich

Lehrlinge führen Senioren ins Web. Unter dem Titel „Erste Schritte ins Internet“ haben wir - 17 Lehrlinge von Telekom Austria Festnetz - Senioren Grundlagen zur Benutzung des Internets vermittelt. Das Interesse war groß: 120 Senioren waren in die Unternehmenszentrale gekommen. Nach etwas Theorie ging es schnell in die Praxis direkt am PC. Für Herbst 2008 sind weitere Kurse geplant. Ich persönlich nehme aus diesem Tag wertvolle Erfahrungen für meine Ausbildung mit - und außerdem hat es Spaß gemacht.



Liselotte Schöll
Recht
Telekom Austria Festnetz/Velcom
Österreich/Weißrussland

X.change baut Brücken. Mehrere Monate als Assistent der Geschäftsleitung bei unserem Mobilkommunikationsunternehmen Velcom in Weißrussland: Diese Chance im Rahmen des X.change-Programms von mobilkom austria ergriff ich gerne. Primär war ich dafür verantwortlich, unsere Corporate Governance vor Ort zu implementieren. Das bedeutete, Prozesse konsequent an den „group standards“ auszurichten, wie sie sich etwa in Code of Conduct, Signature Guidelines oder im Four Eyes Principle ausdrücken. Dazu wickelte ich das Renaming von MDC auf Velcom umfassend ab. Mein Fazit: spannende Erfahrungen, bleibende Kontakte!



Viliiana Todorova
Corporate Communications
Mobilitel
Bulgarien

Effektive Hilfe. Wir sind schon mehrfach für unser soziales Engagement ausgezeichnet worden. Trotzdem haben wir uns die Frage gestellt, wie wir unsere Unterstützung noch effektiver gestalten können. Mit dem Grant M-Tel project startete Mobilitel eine Kampagne zur Auswahl von Sozialprojekten. Ziel ist, die Integration benachteiligter Menschen zu fördern. Eine unabhängige Kommission an Journalisten und Soziologen übernimmt die Zuteilung der Mittel. 2007 haben wir zum Beispiel ein Computerprogramm zum Erlernen der Gebärdensprache für den Verein gehörloser Menschen in Bulgarien finanziert. Darüber hinaus unterstützen wir Projekte wie das Training von Blindenhunden für die „Augen auf vier Pfoten Foundation“.

werden in enger Abstimmung mit der Personalvertretung bestmöglich sozial verträglich gestaltet. Die diesbezüglichen Sozialpläne befanden sich zum Redaktionsschluss noch in Ausarbeitung.

Arbeitsstiftung Telekom Austria Festnetz

Für die Integration von MitarbeiterInnen in den Arbeitsmarkt außerhalb des Unternehmens wurde 2001 der Ausbildungs- und Unterstützungsverein (Telekom Austria Arbeitsstiftung) gegründet. Ziel ist es, eine individuell abgestimmte berufliche Zukunft zu definieren und zu organisieren. Rund 870 MitarbeiterInnen nutzten dieses Angebot bis 2007. Ergänzend dazu betreuen fünf Job-Coaches die Vermittlung und Reintegration in den Arbeitsmarkt.

Kommunikation

Interne Kommunikation

Der kontinuierliche Dialog mit allen MitarbeiterInnen hat für die Unternehmensentwicklung der Gesellschaften der Telekom Austria Group zentrale Bedeutung. Die Einbindung und Kommunikation erfolgt über persönliche Gespräche, unternehmensübergreifende Treffen, gruppenweites Intranet, E-Mails an alle MitarbeiterInnen sowie über Intranet und Mitarbeitermagazine der jeweiligen Unternehmen. Im Unternehmenssegment Festnetz ergänzt das MitarbeiterInnen-Fernsehen „in.tv“ das Angebot. Neue Strategien werden im Intranet veröffentlicht und können hier, wie alle anderen Seiten auch, kommentiert werden. Hohe Zugriffsraten und die generell starke Nutzung der Feedback-Möglichkeit beweisen die große Akzeptanz. Anonyme Kontaktboxen ermöglichen es, Anliegen anonym direkt an den Vorstand zu schicken. Meetingkultur auf Bereichs-, Abteilungs- und Teamebene, unkomplizierte Terminvereinbarung via Outlook, auch mit der Vorstandsebene, sind ein wichtiger Bestandteil der Kommunikationskultur im Segment Mobilkommunikation. Mit dem „E-Mail an alle“ wendet sich der Vorstand mit wichtigen Themen an alle MitarbeiterInnen. Ein wichtiger Bestandteil des von allen kommentierbaren Intranets sind Foren, in denen aktiv gepostet werden kann.

Arbeitnehmervertretung

Regelmäßige Treffen mit der Unternehmensleitung, Taskforces aus Personalvertretung und Unternehmen sowie eine intensive Kontaktpflege sichern die Zusammenarbeit zu unterschiedlichen arbeitnehmerrelevanten Themen bei mobilkom austria und Telekom Austria Festnetz. Darüber

hinaus sind die HR-Leitungen beider Unternehmen im Auftrag des Vorstands kontinuierlich mit der Personalvertretung in Kontakt. Beim kroatischen Mobilkommunikationsunternehmen Vipnet tragen Gewerkschaft und Arbeitnehmervertretung, bei der slowenischen Si.mobil eine permanente Expertengruppe zum Ausgleich der Interessen zwischen Unternehmen und MitarbeiterInnen bei.

Attraktiver Arbeitgeber

Sozialleistungen

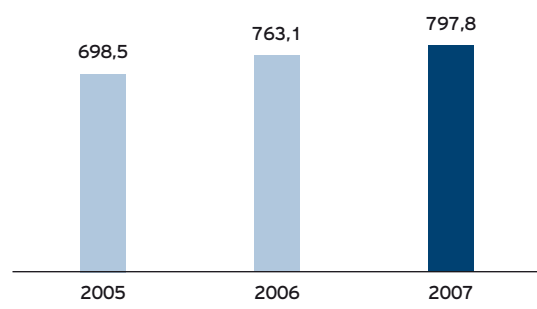
Im Zuge des alle österreichischen Angestellten einschließenden Mitarbeitervorsorgeprogramms leistet das Unternehmen seit 2001 monatlich einen Beitrag von 5 % des Gehalts für eine betriebliche Pensionsvorsorge. Die kroatische Vipnet und die slowenische Si.mobil bieten ihren MitarbeiterInnen ebenfalls eine betriebliche Pensionsvorsorge. 11.400 in Österreich beschäftigte MitarbeiterInnen profitieren mit einem 2006 eingeführten Mitarbeiterbeteiligungsprogramm am Unternehmenserfolg. MitarbeiterInnen der bulgarischen Mobiltel erhalten bei Unglücksfällen und Gesundheitsproblemen finanzielle Unterstützung aus einem betriebseigenen Sozialfonds.

Gleichbehandlung von Frauen

Unterschiedliche Maßnahmen sollen dazu beitragen, den im technischen Bereich traditionell geringen Frauenanteil zu erhöhen. Bereits Mädchen und junge Frauen werden mit Initiativen wie dem Töchterttag oder gezielten Aktivitäten im Ausbildungsbereich für technische Berufe angesprochen. Bei der Aufnahme von Lehrlingen und auch bei der Aus- und Weiterbildung wird auf ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis Wert gelegt. Zehn MitarbeiterInnen stehen Frauen bei Telekom Austria Festnetz für spezifische Anliegen zur Verfügung.

Entwicklung Personalaufwand der Telekom Austria Group

in Mio. EUR



MitarbeiterInnen mit speziellen Bedürfnissen
Insgesamt 410 MitarbeiterInnen mit besonderen Bedürfnissen beschäftigt die Telekom Austria Group. Für eine bedarfsgerechte Ausstattung der Arbeitsplätze und die Wahrnehmung von wirtschaftlichen, sozialen und gesundheitlichen Interessen sorgen 24 Vertrauenspersonen.

Work-Life-Balance

Um die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben zu erhöhen, setzen die Unternehmen der Telekom Austria Group unterschiedliche Maßnahmen. So bietet Mobiltel ihren MitarbeiterInnen Anti-Stress-Sessions und psychologische Betreuung; bei Vipnet gibt es einen Betriebskindergarten; MitarbeiterInnen von Si.mobil können in der Arbeitszeit flexiblen Pausen nehmen, um Familienangelegenheiten zu erledigen; „Flying Nannies“ betreuen Kinder von mobilkom austria MitarbeiterInnen an schulfreien und schulautonomen Tagen. Programme, um MitarbeiterInnen den Einstieg nach der Karenz zu erleichtern, bieten mobilkom austria, Vipnet und Si.mobil. Telekom Austria Festnetz bietet mit 4U einen eigenen Schwerpunkt zu den Themen Burn-out-Prävention, Bewegungsworkshops, aber auch Raucherentwöhnung an. Als erstes Unternehmen in Österreich stellt mobilkom austria ihren MitarbeiterInnen das Online-Tool „myNutricoach“ zur Verfügung. Das Analyse- und Coaching-Programm liefert auf Basis von anonymisierten Daten Inputs zu den Themen Stress und Ernährung.

Sozialsponsoring

Kontinuierliche, verlässliche Partnerschaften sind die Basis wirkungsvoller Unterstützung im Kultur- und Sozialbereich. Die Telekom Austria Group ist seit vielen Jahren Partner unterschiedlicher

Ausgezeichnete Arbeitgeber

■ Great Place to Work® - bester Arbeitgeber der Telekommunikationsbranche (mobilkom austria) ■ „most desired employer“ - Auszeichnung des bulgarischen „managers' magazine“ (Mobiltel) ■ „Employer Partner“ mit maximaler Punktzahl als beliebtester Arbeitgeber Kroatiens (Vipnet) ■ Zertifizierung des Ministeriums für Arbeit, Familie und Soziales als familienfreundliches Unternehmen (Si.mobil) ■ Zweiter Platz beim Zlata nit' (Golden Thread) und damit bester Arbeitgeber (Si.mobil)

Sozialsponsoring (Auszug)

■ Brustkrebs-Vorsorge Initiative Pink Ribbon (mobilkom austria) ■ Licht ins Dunkel (Telekom Austria Festnetz) ■ Langfristige Unterstützung regionaler Gesundheitszentren (Vipnet) ■ SOS-Kinderdorf Bulgaria (Mobiltel) ■ Žur z razlogom - Party with a cause (Si.mobil) ■ UNICEF- und Caritas-Weihnachtsprojekte (Vip mobile)

Sportsponsoring (Auszug)

■ UEFA EURO 2008™ (Telekom Austria Festnetz, mobilkom austria) ■ Vip Open - Beach Volleyball World Series (Vipnet) ■ M-Tel Masters - Schachturnier (Mobiltel) ■ Mazedonischer Handball Verband (Vip operator)

Kultursponsoring (Auszug)

■ Viennale (mobilkom austria) ■ Musikfestival Grafenegg (Telekom Austria Festnetz) ■ Dubronvik Sommer Festival (Vipnet) ■ M-Tel Awards for Contemporary Bulgarian Art (Mobiltel) ■ Kirillica - Schutz des nationalen Kulturerbes (Vip operator) ■ FEBIOFEST Filmfestival (Telekom Austria Czech Republic)

Organisationen: So fördert mobilkom austria seit neun Jahren „Ärzte ohne Grenzen“; Telekom Austria Festnetz unterstützt seit 36 Jahren die Aktion „Licht ins Dunkel“ und seit 2004 den Österreichischen Blinden- und Sehbehindertenverband. Gesellschaftliches Engagement kann aber nur dann wirken, wenn es die regionalen Bedürfnisse beachtet und gezielt fördert. Die Auswahl der Aktivitäten und die Zuteilung der entsprechenden Mittel erfolgen deshalb direkt in den jeweiligen Gesellschaften. Vipnet ermöglicht mit der Schaffung eines im Medvednica-Naturpark gelegenen Wanderwegs erstmalig Menschen mit Behinderung den uneingeschränkten Zugang zu einem Naturschutzgebiet. In Bulgarien unterstützt Mobiltel im „you are not alone“-Projekt hundert bedürftige ältere Einwohner von Apriltzi, einer abgelegenen Bergregion.

Personalstruktur der Telekom Austria Group

Vollzeitkräfte, Stand 31.12.2007	Durchschnittsalter MitarbeiterInnen	Anteil weibl. MA in % (FTE)	Anteil weibl. Führungskräfte in % (FTE)*	Anteil lokaler Führungskräfte in %*
Telekom Austria Festnetz	42	20,1	16,4	100
mobilkom austria	37	38,1	22,8	100
Vipnet	34	43,2	36,7	95
Mobiltel	33	60,2	43,9	98
Si.mobil	34	48,9	45,5	97
Vip mobile	29	50,8	33,3	77
Vip operator	30	50,7	41,9	71
Telekom Austria Czech Republic	30	21,7	30,0	77
Velcom	27	45,4	37,1	88

* Vorstand und die ersten zwei Managementebenen

Rund 364 Mio. private Breitband-Anschlüsse* und 3,9 Mrd. Mobilfunkanschlüsse** werden im Jahr 2010 die Menschen weltweit vernetzen. Der digitale Austausch von Wissen und Erfahrung beeinflusst nicht nur das Privatleben des Einzelnen. Neue Technologien verändern ganze Wirtschaftszweige und auch die Art und Weise, wie wir arbeiten. Dafür entsprechende technische Rahmenbedingungen zu entwickeln, Bedürfnisse zu erkennen und diese kundennah in Produkte und Services umzusetzen, ist die zentrale Herausforderung für die Telekom Austria Group.

* Marktforschung Gartner; ** Europäisches Marktforschungsinstitut EITO

Ziele

- Erhöhen des Kundennutzens durch Einführen innovativer Produkte und Services
- Forcieren, Initiieren und Begleiten von Projekten, die den verantwortungsvollen Umgang mit Internet und Handy unterstützen
- Qualifizierte Ausbildungsmaßnahmen für MitarbeiterInnen im Customer Service
- Nutzen der Erkenntnisse aus Studien zur Kundenzufriedenheit für die Erarbeitung von Maßnahmen
- Stärken der Servicequalität - Einführen von flexibleren Servicezeiten bei Telekom Austria Festnetz
- Bester Service am österreichischen Mobilfunkmarkt

Gesellschaftliche Relevanz von Kommunikationstechnologien

Next Generation Network

Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) entfalten einen hohen gesellschaftlichen, politischen und ökonomischen Wirkungszusammenhang. Breitband-Internet ist zu einem zentralen Treiber wichtiger Standortfaktoren wie Qualifikation von Arbeitskräften, Infrastrukturversorgung insbesondere des ländlichen Raums oder technologischem Fortschritt geworden. Laut ICT-Austria (Interessenplattform innerhalb des Fachverbandes der Elektro- und Elektronikindustrie), die sich auf eine Studie der EU-Kommission bezieht, ist IKT für 50 % der Produktivitätssteigerung von Unternehmen verantwortlich. Mehr als 1 Mrd. EUR hat Telekom Austria Festnetz seit 1999 in den Ausbau der Breitband-Technologie investiert und damit eine 97-prozentige Netzabdeckung in Österreich erreicht. Der regional und sozial uneingeschränkte Zugang zu Information ist ein wesentlicher Beitrag zur Überwindung der digitalen Kluft. Rund 60 % der österreichischen Bevölkerung leben im ländlichen Raum. Informations- und Kommunikationstechnologien helfen hier, Entfernungs Nachteile auszugleichen. Telekom Austria Festnetz verfügt mit ihrer Infrastruktur über die technologische Basis, im nächsten Schritt das für innovative, multimediale Dienste notwendige Next Generation Network (NGN) zu errichten. Mit dem Universalnetz können sämtliche Medien (Sprache, Internet, Fernsehen,

Video on Demand) über ein einziges Netz transportiert werden.

Netzqualität

Die Sicherung der Netzqualität steht auch im Segment Mobilkommunikation im Vordergrund. Eine unabhängige Studie der TU Wien bestätigt mobilkom austria zum wiederholten Mal beste Sprachqualität und das schnellste Netz. Auch Experten des Instituts für Informationswissenschaft und Wirtschaftsinformatik der Universität Graz haben nach einer umfangreichen Benchmarking-Studie mobilkom austria nicht nur das beste, sondern auch das sicherste Netz bescheinigt. Tests belegen sowohl den raschesten Daten-Upload als auch -Download. Gemessen wurde flächendeckend an 100 über ganz Österreich verteilten Messpunkten.

Kundenorientierung in der Produktentwicklung

F&E-Partnerschaften

Kooperationen mit gut vernetzten Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Kunden ermöglichen der Telekom Austria Group die marktnahe Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Die etablierte Partnerschaft mit Vodafone und die Mitgliedschaft in Kompetenznetzwerken wie Eurescom, ETSI, ITU, BSF, UMTS-Forum, OMA, FITSE, 3GPP fördern dabei Produktinnovation auf einer internationalen Basis.

Nachhaltigkeit gewinnt

TICKET

Thema von „ROUNDABOUT KIDS“ ist die junge Generation und ihre Zukunft. Wir wollen damit einen Gedankenaustausch zwischen Pädagogen, Experten, der Wirtschaft, Interessensvertretungen und Eltern fördern.

Treten Sie mit uns in Dialog, besuchen Sie unsere Website und gewinnen Sie eine Einladung:
www.telekomaustria.com/verantwortung/teilnehmen

Das Meinungsforschungsinstitut GfK analysierte das Verhalten und die Einstellung von Nutzern für das Segment Mobilkommunikation in den Ländern der neuen Unternehmen des Segments. Als unverzichtbar wird das Handy überall empfunden, lokale Unterschiede ergeben sich vor allem im Hinblick auf Zugang und Services. Die grundsätzliche Entwicklung ist in allen Ländern ähnlich, wenn auch zeitversetzt. Vor allem wird das Handy als wichtiger Faktor zur Verbesserung der Lebensqualität im Businessbereich bewertet. Eilig sind sich die Befragten auch beim Thema Sicherheit: Wichtig ist die Möglichkeit, jederzeit Hilfe herbeirufen zu können. Interessant ist die Wahrnehmung soziokultureller Aspekte: 56 % der Befragten orten starken Einfluss von SMS auf gesprochene und geschriebene Sprache.

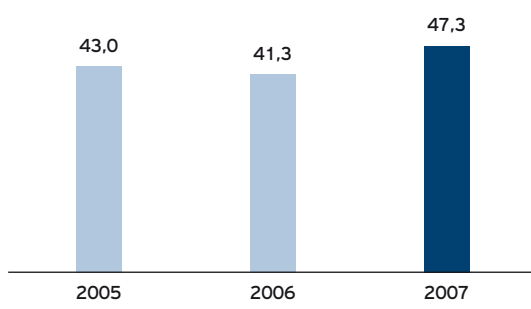
Die Erwartungshaltung von Nutzern in Bezug auf neue Technologien stand im Mittelpunkt des EU-Projekts „Citizen Media“. Telekom Austria Festnetz beteiligt sich mit dem auf User Generated Content fokussierten Pilotprojekt „Buntes Fernsehen Engerwitzdorf“. Ein Projektschwerpunkt ist die Festigung sozialer Strukturen durch Nutzung zukunftsweisender Technologien.

A1 Innovation Days

Mit „Open Communication by Open Standards“ startete mobilkom austria im Juni 2007 einen

Aufwendungen für Forschung und Entwicklung der Telekom Austria Group

in Mio. EUR



Vera Kraxner
Projektleitung UEFA Euro 2008™
Telekom Austria Festnetz,
mobilkom austria
Österreich

EM als „zwei Petabyte-Event“. Die EURO ist eines der größten Projekte, das wir jemals durchgeführt haben – und auch eines der spannendsten! Wir haben die gesamte Netzinfrastruktur, für die UEFA, für Broadcaster und für Medienpartner installiert, zwei Petabyte Daten – das sind dreimal so viel wie die Datenmenge der digitalisierten Nationalbank – in alle Welt verschickt, bis zu 22.000 SMS pro Minute verarbeitet. Die bleibenden Erfolgswerte sind ein weiterer Innovations- und Kapazitätsschub für die Kunden – und ein Werbewert-Äquivalent von mehreren Millionen Euro für das Unternehmen.



Alis Kaznačić
Customer Care
Vipnet
Kroatien

Ausgezeichneter Service. Unser Service hat einen Namen: Vip. Das haben uns auch zwei führende Medien in Kroatien bestätigt und Vipnet zum Top-Anbieter im Mobilfunk gewählt. 2.000 LeserInnen von „HR Business Weekly“ beurteilten insbesondere die Servicequalität als marktführend. Die Leserschaft von „Reader's Digest“ vergab den Titel „Trusted Brand an Vipnet“ als den attraktivsten kroatischen Mobilfunk-Betreiber. Verantwortlich für diese gute Bewertung sind unsere MitarbeiterInnen. Daher investieren wir umfassend in die Ausbildung für Customer-Service und Abteilungen, die direkt oder indirekt mit Kundinnen und Kunden in Kontakt stehen. Denn im Wettbewerb um Kunden ist – neben technischer Qualität – die Servicezufriedenheit heute das Kriterium, das zählt.



Krasen Hinkov
Marketing Data
Mobilitel
Bulgarien

Stabiler Rahmen für den Jugendschutz. Was bedeutet es, wenn derzeit die erste Generation von Jugendlichen und Kindern mit dem Mobilfunk aufwächst? 2007 haben wir bei Mobilitel neben mobilkom austria und der slowenischen Si.mobil eine freiwillige Selbstverpflichtung unterzeichnet: den „Europäischen Rahmen für die sichere Nutzung von Mobiltelefonen durch Kinder und Jugendliche“. Die Eckpunkte: Kontrolle, Klassifizierung und – wenn notwendig – Bekämpfung von kommerziellen Inhalten im Hinblick auf den Jugendschutz. Darüber hinaus bereiten wir die Integration eines von Vodafone entwickelten Kontrollsystems vor. Es ermöglicht Eltern, den Zugang zu Content für ihre Kinder zu kontrollieren.

internationalen Entwicklerinnen- und Entwicklerwettbewerb für zukunftsweisende Kommunikationsdienste. Der Open-Source-Wettbewerb steht im Zeichen von Services und Applikationen, die für den Endkunden relevant sind und auf IP Multimedia Systems (IMS) basieren.

net.culture.labs

Die Innovationsoffensive mit der freien Entwickler-szene setzt auf Open-Lab-Atmosphäre sowie die breite Zusammenarbeit mit Fachhochschulen und der Kreativwirtschaft. Eine Plattform erhalten junge Software-Entwickler und Akteure der digitalen Kultur in den beiden seit 2007 etablierten net.culture.labs in Wien und Dornbirn. Ideen in den Themenfeldern Second & First Life (Hardware meets Software), kollaboratives Arbeiten, Frauen im Netz, Video-Streaming, Mode, Voice over IP und P2P erlangen dabei Prototyppreise.

Medienkompetenz

Sicherheit für Kinder und Jugendliche

Die Telekom Austria Group ist sich bewusst, dass der uneingeschränkte Zugang zu Kommunikation und Information für spezifische Anspruchsgruppen individuelle Unterstützung notwendig macht. Ein neues Schulprogramm zum Thema Web 2.0 will Lehrende dabei unterstützen, die sichere und verantwortungsvolle Internet-Nutzung in der Schule zu fördern. Die Inhalte des Web 2.0-Schulpakets basieren auf den Erfahrungen des von Telekom Austria Festnetz und dem Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (bm:ukk) initiierten Pilotprojekts „Web 2.0 Klasse“. SchülerInnen und LehrerInnen an neun österreichischen Hauptschulen testeten mit Wiki und Weblog die Einsatzmöglichkeiten von Social Software im Schulunterricht und stellten Web 2.0 ein positives Zeugnis aus. Die jährlich durchgeführte Handy-Kinderstudie lieferte 2007 repräsentative Zahlen zum Thema „Gewalt am Handy“. Jedes siebte Kind gab dabei an, schon Erfahrung mit derartigen Videos gemacht zu haben. Schutzmechanismen wie die von der Europäischen Union initiierte Vereinbarung „Europäischer Rahmen für die sicherere Benutzung von Mobiltelefonen durch Kinder und Jugendliche“ tragen dazu bei, den Zugang zu bedenklichen Inhalten einzuschränken. Das bulgarische Mobilkommunikationsunternehmen

Mobilitel, die slowenische Si.mobil und mobilkom austria unterzeichneten 2007 diese Selbstverpflichtungserklärung. mobilkom austria engagiert sich darüber hinaus seit Anfang 2008 für den österreichischen „Handy-Kinder-Kodex“, die freiwillige Selbstverpflichtung der österreichischen Mobilfunkbetreiber.

www.handykinderkodex.at

Den sinnvollen Einsatz von Internet und Mobilkommunikation forciert die Kooperation saferinternet.at und Handywissen.at. Die Möglichkeit, brisante Themen aus unterschiedlichen Perspektiven zu erörtern, bietet die seit 2003 laufende Veranstaltungsreihe ROUNDABOUT KIDS. Diskutiert wurde 2007 unter anderem das Thema „Störfaktor Handy? - Über den sinnvollen Umgang mit dem Handy in der Schule“. Der 2008 mit dem Partner „Handywissen.at“ ins Leben gerufene Handyfilmpreis „move it“ soll Kinder und Jugendliche dazu ermutigen, sich mit dem Thema „Videofunktion am Handy“ kritisch auseinander zu setzen. Darüber hinaus wurden Schulunterlagen zum Thema „Das Handy sicher und verantwortungsvoll nutzen“ produziert und an 2.000 Schulen in Österreich verteilt. Jugendgefährdende Webinhalte unterbindet eine innovative Sicherheitslösung des Segments Festnetz, die an 400 Kärntner Schulen zum Einsatz kommt. Eine Initiative der bulgarischen Mobilitel beinhaltet ein Bündel an Maßnahmen, die den Schutz vor altersbedenklichen Inhalten gewährleisten sollen. Die Diskussion der Ergebnisse erfolgt mit Anspruchsgruppen wie der State Agency for Child Protection. Kunden können sich über eine Telefon-Hotline beteiligen, die öffentliche Diskussion ist geplant. Si.mobil unterstützt in einer Partnerschaft mit der University of Ljubljana im Zuge von SAFE-SI das nationale Awareness-Programm zum Schutz von Kindern und Jugendlichen.

www.handywissen.at

www.saferinternet.at

www.safe.si

Kundenservice

Konsumentenschutz

Der konstruktive Dialog mit Konsumenten und deren Interessenvertretungen ist aktiver Bestand-

teil der Geschäftstätigkeit der Telekom Austria Group. Ziel dabei ist es, den Informationsaustausch mit Konsumentenschutzorganisationen zu verbessern. MitarbeiterInnen aus den Bereichen Kundenrecht, Beschwerdemanagement und Produktmanagement tauschen sich bei Telekom Austria Festnetz und mobilkom austria regelmäßig mit VertreterInnen der Arbeiterkammer, dem Verein für Konsumenteninformation und Ombudsmännern aus. Aufgrund der Vielzahl an Kundenverhältnissen kommt es aber dennoch immer wieder zu Beschwerden. Bei den Unternehmen der Telekom Austria Group kümmern sich MitarbeiterInnen des Beschwerdemanagements um besondere Anliegen der Kundinnen und Kunden sowie der Konsumentenschützer.

Kundenunterstützung

Die knapp 5.000 MitarbeiterInnen der Servicebereiche der Telekom Austria Group bearbeiteten 2007 fast 50 Millionen Anfragen von Kundinnen und Kunden. Als Telekommunikationsunternehmen neue Technologien anzubieten und dabei die Sprache der Kunden zu sprechen, ist die Herausforderung. Bequeme, einfach zu handhabende Online-Tools tragen dabei erheblich zur Servicequalität bei. Instrumente wie Feedback-Buttons, Ideenboxen und unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten ermöglichen Kunden, gezielt Anregungen zu platzieren.

In einer Kooperation mit dem Kundendienstverband Österreich und Partnern aus Forschung und Wirtschaft hat Telekom Austria Festnetz 2007 die „IKT Academy“ ins Leben gerufen. TechnikerInnen in der Telekommunikationsbranche ist damit ein geprüfter, standardisierter Know-how-Nachweis möglich. Der technische Kundendienst wurde Ende 2007 mit dem „Service Exzellenz Zertifikat“ ausgezeichnet. Die Call Centers von Telekom Austria Festnetz und mobilkom austria sind nach ÖNORM D 1020 zertifiziert.

Jedes Unternehmen der Telekom Austria Group erhebt in unabhängigen Kundenbefragungen periodisch die unterschiedlichen Servicekategorien und unterzieht sie einem Benchmarking. Die Ergebnisse zeigen eine auch im Vergleich zum Wettbewerb hohe Kundenzufriedenheit. 2007 bewerteten Kundinnen und Kunden von Telekom Austria Festnetz die Hotline auf einer Schulnoten-

skala mit 1,82, die Zufriedenheit mit der Entstörung mit 1,65 - wobei die ServicetechnikerInnen eine Note von 1,22 erhielten. Die MitarbeiterInnen von mobilkom austria erhielten in allen abgefragten Dimensionen Werte zwischen 1 und 2. Die Serviceline wies einen Zufriedenheitswert von 1,7 auf. Die von den Kundenbefragungen abgeleiteten Maßnahmen, wie Vertriebs- und Produktschulungen, Beschwerdetrainings, Korrekturen im Produkt- und Serviceportfolio sowie Prozessanpassungen, tragen zur weiteren Qualitätssteigerung bei.

Kompetente Kundenbetreuung

Die MitarbeiterInnen im Kundenservice erhalten in allen Unternehmen der Telekom Austria Group eine hochwertige Ausbildung. Ein Basistraining inklusive Coaching-Phasen und „Training on the Job“ bereitet die MitarbeiterInnen auf die speziellen Anforderungen im Bereich Customer Service vor. Die Ausbildungsprogramme fördern neben der fachlichen Qualifikation gezielt auch die kommunikativen und persönlichen Fähigkeiten. Weiterführende Fortbildungsmodule auf Basis von Neigungen und Potenzialen der MitarbeiterInnen und des operativen Bedarfs stellen eine hohe Kompetenz sicher. Bei Telekom Austria Festnetz erwarben 2007 165 MitarbeiterInnen eine externe Zertifizierung oder Rezertifizierung. Zusätzlich fördern Incentive-Programme und leistungsorientierte Entlohnungssysteme die Motivation im Customer Service.

Ausgezeichnet kundennah

■ e-biz government award Steiermark (Telekom Austria Festnetz) ■ BT Global Channel Partner Summit Awards (Telekom Austria Festnetz) ■ Finalist beim TM Forum Excellence Award (Telekom Austria Festnetz) ■ „Service Exzellenz Zertifikat“ des Kundendienstverbandes Österreich (Telekom Austria Festnetz) ■ „Mobility Award 2007“ der Wirtschaftskammer Wien und des „Businessworld Magazine“ (mobilkom austria) ■ GTB Innovation Award 2007 (mobilkom austria) ■ Finalist beim World Communication Award (mobilkom austria) ■ Best Service Company, ausgezeichnet von „HR Business Weekly“ (Vipnet - Kroatien)

Customer Service 2007 in Österreich

	MitarbeiterInnen	Kundenkontakte
Telekom Austria Festnetz	3.154*	17.534.484
mobilkom austria	1.035	13.600.000

* Inklusive MitarbeiterInnen in der Auftragsabwicklung und MitarbeiterInnen im Technischen Kundenservice, die für Herstellung und Störungsbehebung vor Ort zuständig sind.

Der Einsatz neuer Technologien verlangt den vorausschauenden Umgang mit zukünftigen Herausforderungen und potenziellen Risiken. Der Schutz von Gesundheit, Sicherheit und Privatsphäre hat dabei oberste Priorität. Für die Telekom Austria Group stellt die Einhaltung von Richtlinien und Normen die solide Basis für den Umgang mit Informationssicherheit, Datenschutz und elektromagnetischen Feldern dar. Die ständige Weiterentwicklung von Rahmenbedingungen und Prozessen ist eine Investition in die Sicherheit von Kundinnen und Kunden sowie MitarbeiterInnen.

Ziele

- Kontinuierliches Monitoring der Einhaltung von Policies und Guidelines zu Informationssicherheit und Datenschutz
- Vereinheitlichen der internen Guidelines für elektromagnetische Felder in allen internationalen Unternehmen der Telekom Austria Group bis Ende Februar 2009
- Verstärken der Informationskampagne zum Thema „Mobilfunk - Gesundheit und Sicherheit“
- Intensivieren der Forschungszusammenarbeit auf dem Gebiet elektromagnetischer Felder

Informationssicherheit und Datenschutz

Security Policy

Informationssicherheit bedeutet für die Telekom Austria Group die Einhaltung von definierten Regelungen und Maßnahmen zum bestmöglichen Schutz der anvertrauten Informationen. Die Security Policy regelt eine angemessene Vertraulichkeit und ausschließliche Kenntnisnahme durch berechtigte Personen, die Sicherstellung der Datenintegrität durch Richtigkeit und Vollständigkeit, die Datenverfügbarkeit durch autorisierte BenutzerInnen sowie die Erfüllung der gesetzlichen, vertraglichen und aufsichtsrechtlichen Bestimmungen. Ziel ist es, Sicherheitsaspekte in den Lebenszyklus von Prozessen, Produkten und Systemen zu integrieren. Bei Telekom Austria Festnetz sind die Maßnahmen am internationalen Standard ISO 27001 ausgerichtet und Teil des Risikomanagements. Eine überarbeitete gruppenweite Version der Security Policy befindet sich derzeit im Abstimmungsprozess. MitarbeiterInnen-Kompetenzen zu sicherheitsrelevanten Themen und Regeln werden durch Schulungskonzepte laufend erweitert.

Sicherheitsgremium

Die Erarbeitung der Sicherheitsrichtlinien erfolgt durch ein Sicherheitsgremium aus den operativen Fachbereichen und dem Verantwortlichen für die Information Security der jeweiligen Gesellschaft

der Gruppe. Den zuständigen MitarbeiterInnen obliegt überdies die Umsetzung der Maßnahmen im Unternehmen.

Der Wirkungsbereich der Information Security umfasst außerdem die Festlegung der Corporate Policies und Guidelines, die Identifikation von Gefährdungspotenzialen, die Pflege des Sicherheitshandbuches, die Risikoanalyse und die Ausarbeitung entsprechender Sicherheitsmaßnahmen im Rahmen des Risikomanagements. Regelmäßige interne und externe Audits überprüfen die Einhaltung der Standards, simulierte Hacker-Attacken ihre Wirksamkeit.

Sichere Netze

Telekom Austria Festnetz ist als einziger Netzbetreiber Österreichs nach dem „Code of Practice“ für Informationssicherheitsmanagement, der Norm ISO 27001, zertifiziert. Diese Norm bietet eine fundierte Basis beim Schutz von Datenbeständen. Schwerpunkte finden sich im Risikomanagement und der Prozessoptimierung zur Ausfallsminimierung von IT-Systemen und Netzen. Andere wesentliche Aspekte wie MitarbeiterInnen-Awareness und Gebäude- sowie Umgebungsicherheit werden mit einbezogen. Weltweit einmalig ist eine gemeinsam mit der Ikarus Security Software GmbH entwickelte Innovation von mobilkom austria. Die netzbasierte Sicherheitslösung fängt Viren schon im Netz ab. Eine unabhängige Benchmarking-Studie des

Instituts für Informationswissenschaft und Wirtschaftsinformatik der Universität Graz bestätigt mobilkom austria das schnellste und sicherste Netz Österreichs.

Mobilfunk und Sicherheit

Sicherheit durch Mobilkommunikation

Ob im Sport, im Verkehr oder zu Hause - wenn es um Sicherheit geht, ist das Mobiltelefon besonders wichtig. In Österreich wurden 2007 rund 2,7 Mio. Notrufe über das Mobilfunknetz von mobilkom austria abgewickelt. Allein im ländlichen Raum erfolgt die Meldung von Notfällen bereits zu 75 % über Handy. Mit nahezu 99 % Abdeckung bietet das Netz von mobilkom austria Sicherheit und Erreichbarkeit auch in abgelegenen Regionen. Telefonate zu offiziellen Notrufnummern sind kostenlos. Mehr als drei Viertel aller Alarmierungen im Bereich des Österreichischen Bergrettungsdienstes laufen mittlerweile über Handys. mobilkom austria möchte über den richtigen Umgang mit dem Handy am Berg aufklären und startete deswegen die Initiative „Sicher am Berg“ gemeinsam mit Partnern wie dem Kuratorium für Alpine Sicherheit.

Standortplanung von Mobilfunkanlagen

Ein gut funktionierendes Netz muss permanent adaptiert, optimiert und erweitert werden. Die Platzierung von neuen Mobilfunkanlagen soll dabei bestmöglich das bestehende Mobilfunknetz ergänzen. Eigene Ansprechpartner für das Thema „Mobilfunk, Infrastruktur und Gesundheit“ sind in allen Unternehmen der Telekom Austria Group für einen offenen Dialog mit der Bevölkerung und eine transparente Vorgangsweise verantwortlich. Sie achten mit den Errichtungsverantwortlichen auf Sozial- und Umweltverträglichkeit der neuen Stationen. In der Planungsphase erfolgt, wie in der Vereinbarung mit dem österreichischen Gemeindebund festgelegt, die Kontaktaufnahme und Information der jeweiligen Städte und Gemeinden über neu zu errichtende Stationen.



Mojca Domiter
Human Resources
Vipnet
Kroatien

Gesundheit nach Programm. Normalerweise trägt es nicht zur Fitness bei, lange im Büro zu bleiben - bei uns ist das ein bisschen anders. Im Vipnet Health Center stehen den MitarbeiterInnen Fitnesscenter, Pool und Sauna zur Verfügung. Unser Erfolg basiert auf der Leistung und dem Enthusiasmus unserer MitarbeiterInnen, und deren Gesundheit ist uns wichtig. Neben Work-Life-Balance-Trainings bieten wir Gesundheitschecks, Hilfe bei der Raucherentwöhnung, Impfprogramme, ergonomische Arbeitsplatzgestaltung oder Erste-Hilfe-Kurse.



Binaz Lushi
RAN Planning and
Optimization Specialist
Vip operator
Mazedonien

Eine Group, eine Policy. Im September 2007 haben wir den operativen Betrieb aufgenommen. Die Implementierung der gruppenweiten EMF-Policy war von Anfang an ein wichtiges Kriterium für Schutz und die Sicherheit von MitarbeiterInnen, Auftragnehmern und Kunden. Beim Bau unserer neuen Basisstationen haben wir natürlich die nationalen und internationalen Grenzwerte eingehalten. Ein Schwerpunkt ist auch die Information der Bevölkerung. Bei der Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten und den Grundeigentümern ist uns ein direkter Kontakt wichtig - durch Diskussionen am runden Tisch können wir viele Punkte sofort klären.



Krzysztof Müller
Information Security
Telekom Austria Festnetz
Österreich

Sicherheit ganzheitlich. Telekom Austria Festnetz ist der einzige Netzbetreiber Österreichs, der nach ISO 27001 zertifiziert ist. 2007 wurde unser Information Security Management System (ISMS) wie jedes Jahr überprüft und die Zertifizierung bestätigt. Mit ein wichtiger Erfolg: Damit wird auch für Dritte sichtbar, dass wir alle notwendigen Maßnahmen zum Schutz der Daten etabliert haben und unsere MitarbeiterInnen eine Kultur der Informationssicherheit leben. Das gilt für „hauseigene“ Daten ebenso wie für Kundendaten; für die verlässliche Verfügbarkeit der Daten ebenso wie für deren Integrität und Vertraulichkeit. Angesichts des globalen Bedrohungspotenzials stellt die Information Policy des Unternehmens ein zentrales strategisches Asset dar.

sicher

Die Kommunikation und Beantwortung von Fragen rund um Themen wie Umwelt, Gesundheit und Mobilfunktechnologie erfolgt bevorzugt vor Ort über persönliche Gespräche und Round-Table-Veranstaltungen.

Naturschutz

Die strikte Einhaltung des im jeweiligen Landesrecht verankerten Naturschutzgesetzes ist fixer Bestandteil der Planung und des Baus von Mobilfunkanlagen. Die Verlegung von Festnetz-Leitungen in Naturschutzgebieten wird, wenn unvermeidbar, nur im notwendigen Ausmaß durchgeführt. Zur Minimierung der Umweltauswirkungen an schwer zugänglichen Orten nutzt beispielsweise das kroatische Mobilkommunikationsunternehmen Vipnet Sonnen- und Windenergie zur Versorgung der Basisstationen.

EMF-Policy - Richtlinie für elektromagnetische Felder

Die Gesundheit und Sicherheit von MitarbeiterInnen, Kundinnen und Kunden, AuftragnehmerInnen und der Öffentlichkeit zu schützen, ist ein wesentlicher Grundsatz der Telekom Austria Group. Als Betreiber von Mobilkommunikationsnetzen verpflichtet sich die Telekom Austria Group zur Umsetzung der „Vodafone/mobilkom austria group EMF Policy“. Damit ist ein gruppenweiter Standard für elektromagnetische Felder, Basis-

stationen, Endgeräte und unternehmensinterne Prozesse sichergestellt.

Immissionsschutz

Die ICNIRP (Internationale Kommission zum Schutz vor nichtionisierender Strahlung) legt die Basis für die Grenzwert-Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) fest. Die EU hat diese Grenzwerte 1999 in eine Ratsempfehlung übernommen, Österreich hat diese in der ÖVE/ÖNORM E8850 festgelegt. Die Telekom Austria Group orientiert sich an diesen Immissionsgrenzwerten, die einen 50-fachen Sicherheitsfaktor für empfindliche Personengruppen wie Kinder, Kranke und ältere Menschen definiert. Diese Grenzwerte werden von den Unternehmen der Telekom Austria Group nicht nur eingehalten, sondern deutlich unterschritten.

Unterschiedliche wissenschaftliche Studien, eine Vielzahl nationaler Einrichtungen und auch die Expertenkommission der Europäischen Kommission (SCENIHR) kommen zum Ergebnis, dass bezüglich der Auswirkung der elektromagnetischen Felder keine Gesundheitsauswirkung unterhalb der von ICNIRP festgesetzten Immissionsgrenzwerte nachzuweisen ist. Um Analysen zu diesem Thema weiter voranzutreiben, unterstützt mobilkom austria unterschiedliche Forschungsprojekte zur Untersuchung der Auswirkungen von elektromagnetischen Feldern.

www.emf-portal.de

www.mobilkomaustria.com/sicherheit

Arbeitssicherheit 2007

	Unfälle	Unfälle mit Todesfolgen	Ausfalltage in Folge von Unfällen	Mit Gesundheit und Sicherheit betraute Personen
Telekom Austria Group	243	0	2.875	261
Telekom Austria Festnetz	182	0	1.934	217
mobilkom austria	21	0	341	36
Vipnet	26	0	182	1
Mobiltel	6	0	260	2
Si.mobil	8	0	158	0
Vip mobile	0	0	0	4
Vip operator	0	0	0	1

Arbeitssicherheit und Gesundheit der MitarbeiterInnen

261 Personen, darunter ArbeitsmedizinerInnen, Sicherheitsvertrauenspersonen, Sicherheitsfachkräfte und Brandschutzbeauftragte, kümmern sich um die Themen Gesundheit und Sicherheit bei der Telekom Austria Group. Beraten wird in allen Bereichen des ArbeitnehmerInnen-Schutzes: von der Planung der Arbeitsstätten, der Beschaffung der Arbeitsmittel, der Einführung von Arbeitsverfahren und Schutzausrüstungen bis zur Besichtigung von Baustellen. Die geschulten Fachkräfte unterstützen bei ergonomischen wie auch arbeitspsychologischen Fragestellungen. Spezielle Schutzmaßnahmen sind für Arbeitsplätze mit erhöhter Unfallgefahr wie der Installation oder Wartung von Basisstationen und Masten definiert. Die grundsätzliche Eignung für Höheneinsätze wird mit einer Erstuntersuchung festgestellt, Erstunterweisungen finden in einer externen Höhenwerkstatt statt. MitarbeiterInnen werden nachweislich kontinuierlich geschult und auf Höhentauglichkeit untersucht.

Die Unternehmen der Telekom Austria Group bieten ihren MitarbeiterInnen unterschiedliche Programme und Maßnahmen zur Unterstützung bei Gesundheitsvorsorge und Work-Life-Balance an. Neben Aktionstagen zum Thema Fahrsicherheit und Gesundheitstagen können sich MitarbeiterInnen in Österreich an Gripeschutzimpfungen, FSME-Impfungen, Herz-Kreislauf-Checks oder auch Geh- und Lauf-Workshops beteiligen. Neben Maßnahmen der Arbeitssicherheit organisieren die internationalen Unternehmen Impfaktionen, Gesundenuntersuchungen und Erste-Hilfe-Kurse. Die bulgarische Mobilitel plant die Initiierung einer Work-Life-Balance-Initiative für MitarbeiterInnen mit direktem Kundenkontakt, Anti-Stresstage, Fahrsicherheitstrainings und Gesundheitstage.

Sicherheitskampagnen und -initiativen

Security Event

Rund 220 MitarbeiterInnen der Wiener Standorte von Telekom Austria Festnetz informierten sich im

November 2007 beim ersten Security-Event zu Themen rund um IT-Sicherheit im privaten und beruflichen Umfeld. Ziel der Veranstaltung war es, MitarbeiterInnen zu sensibilisieren und deren Sicherheitsbewusstsein zu heben.

„Am Radl NIE OHNE“

Zu interessanten, aber auch bedenklichen Ergebnissen kam das Kuratorium für Verkehrssicherheit in einer Blitzumfrage im Auftrag von mobilkom austria, die das Handy-Telefonierverhalten beim Radfahren untersuchte. Fast die Hälfte aller telefonierenden RadfahrerInnen hat das Handy am Ohr. Beinahe jeder Dritte liest während der Fahrt ankommende SMS. Aus diesem Grund erweiterte mobilkom austria im August 2007 ihre Verkehrssicherheitsinitiative um den Schwerpunkt „Am Radl NIE OHNE“. Bestandteil dieser Aktion war die Verteilung von 500 Freisprecheinrichtungen an Wiener RadfahrerInnen, die Sensibilisierung im Direktkontakt an den Radwegen und die Verteilung eines Stadtplans mit Radwegenetz.

Minenbeseitigung in Kroatien

Seit dem Jahr 2002 unterstützt das kroatische Mobilkommunikationsunternehmen Vipnet als Partner das Projekt „Mobility.Communication.Life“ zur Minenbeseitigung. 110.000 Minen beeinträchtigen die Normalisierung des Lebens in Kroatien. Die diesjährige Spende wird zur Räumung von 150.000 m² Verdachtsflächen rund um Dragalić eingesetzt. In diesem Gebiet befindet sich auch ein stark frequentierter Schulweg. Ein jährlich organisierter Schulwettbewerb soll außerdem Kinder auf die Gefahren von Landminen aufmerksam machen. Vipnet ist der größte private Sponsor Kroatiens in der Minenbeseitigung.

Pilotprojekt: Sendemasten zur Brandbekämpfung in Kroatien

In einem Pilotprojekt in Istrien wurden erstmalig Sendemasten mit Videoüberwachung zur Brandbekämpfung ausgestattet. Vipnet unterstützt mit dieser Kooperation den Bezirk Istrien, die Vereinigung der Feuerwehr Istriens und die kroatische Forstverwaltung.



GRI Content Table

nach GRI G3 und Telecommunications Sector Supplement (TSS)

- vollständig berichtet
- großteils berichtet
- ansatzweise berichtet

Inhalt nach GRI G3 und Sector Supplement	Seite(n)	Anmerkungen
1 Strategie und Analyse		
1.1 Stellungnahme des Hauptgeschäftsführers	6-7	■ Vorwort des Vorstandes
1.2 Beschreibung von Hauptrisiken u. -möglichkeiten	15, 18 ff.	■ Risikomanagement, Ziele, Strategie
2 Organisationsprofil		
2.1-2.10 Umfassende Beschreibung der Organisation, Produkte, Märkte etc.	10-11, 18 f., 67	■ Telekom Austria Group im Überblick, Kapitel „gewachsen“, Überblick nach Ländergesellschaften
3 Berichtsparameter		
3.1-3.11 Berichtsabgrenzung, Kontaktstelle sowie Daten u. Messmethoden	14, 67	■ Angaben zum Reporting, Impressum/Kontakt
3.12 Tabelle mit wesentlichen GRI-Inhalten	62-63	■ Content Table einschl. Telecommunications Sector Supplement
4 Governance, Verpflichtungen, Engagement		
4.1-4.10 Governance-Strukturen, Ausschüsse, Aufsichtsrat, Betriebsrat	15	■ Corporate Governance, siehe Geschäftsbericht 2007
4.11-4.13 Verpflichtungen gegenüber externen Initiativen	26, 30, 46	■ Umweltbewusstsein, Kooperation für höhere Energieeffizienz, F&E-Partnerschaften
4.14-4.15 Liste der Stakeholder, Grundlage für die Auswahl der Stakeholder		■ Die Berichtsstruktur wurde nach den Bedürfnissen der wesentlichen Stakeholder erstellt.
Ökonomische Leistungsindikatoren		
EC1 Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	11	■ Telekom Austria Group in Zahlen, siehe Geschäftsbericht 2007
EC2 Finanzielle Auswirkungen des Klimawandels	26 ff.	□ Maßnahmen betreffend Klimaschutz
EC3 Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen	42 ff.	□ Arbeitsstiftung, Sozialleistungen, siehe Geschäftsbericht 2007
EC4 Finanzielle Zuwendungen der öffentlichen Hand		□ Siehe Geschäftsbericht 2007
EC6 Geschäftspolitik, -praktiken u. Anteil der Zulieferer vor Ort	15	■ Code of Conduct, ILO-Standards
EC7 Verfahren für die Einstellung v. lokalem Personal u. Anteil leitender Angestellten	43	■ Tabelle Personalstruktur: Anteil v. Management national
EC8 Entwicklung/Auswirkungen v. Investitionen in die Infrastruktur u. Dienstleistungen im öffentlichen Interesse	46	■ Gesellschaftl. Relevanz v. Kommunikationstechnologien
EC9, TSS Beschreibung wesentlicher indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen	23	■ Indirekte ökonomische Auswirkungen
Ökologische Leistungsindikatoren		
EN3-4 Direkter und Indirekter Energieverbrauch, aufgeschlüsselt nach Primärenergieträgern	30	■ Tabelle: Ressourcenverbrauch
EN5 Eingesparte Energie aufgrund v. umweltbewusstem Einsatz und Effizienzsteigerungen	27 f.	□ Green IT
EN6 Initiativen zur Gestaltung v. Produkten/Dienstleistungen mit höherer Energieeffizienz	31	■ Klimafreundliche IKT
EN7 Initiativen zur Verringerung des indirekten Energieverbrauchs/Erzielte Einsparungen	30	■ Kooperation für höhere Energieeffizienz
EN8 Gesamtwasserverbrauch	30	■ Tabelle: Ressourcenverbrauch
EN11-12, TSS Grundstücke in Schutzgebieten oder angrenzend an Schutzgebiete	55, 58	□ Standortplanung v. Mobilfunkanlagen, Naturschutz
EN16-17, EN19-20, TSS Gesamte direkte/indirekte u. sonstige Treibhausgasemissionen, Emissionen v. Ozon abbauenden Stoffen, NO _x , SO _x u. andere Luftemissionen	27, 30, 31, 34	■ Grafik: CO ₂ -Emissionen für Österreich, Tabelle: Ressourcenverbrauch, Grafik: Fuhrpark, Tabelle: Durchschnittliche Emissionsfaktoren, Tabelle: Durchschnittliche CO ₂ -Emissionen
EN18 Initiativen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen	27 ff.	■ Green IT, Klimafreundliche IKT, Mobilitätsmanagement
EN21 Gesamte Abwassereinleitungen		■ Nicht relevant; Anfallende, rein haushaltsähnliche Abwässer werden in das öffentliche Kanalnetz eingeleitet.
EN22 Gesamtabfall nach Art/Entsorgungsmethode	34, 35	■ Ressourcenschonung u. Abfallverwertung, Grafik: Büroabfälle, Abfallaufkommen Papier, Tabelle: Telekommunikationsabfälle
EN26 Initiativen zur Minimierung der Umweltauswirkungen v. Produkten/Dienstleistungen	26, 31, 35	■ Energiemanagement, Papierlose elektronische Rechnung, Althandy-Sammelaktion
EN27 Anteil verkaufter Produkte, bei denen das Verpackungsmaterial zurückgenommen wurde		■ Alle in Österreich in den Verkehr gebrachten Verpackungen unterliegen dem ARA-Lizenzsystem u. können damit ins flächendeckende Sammelsystem eingebracht werden.
EN28 Geldbußen bzw. nicht monetäre Sanktionen für Nichteinhaltung gesetzlicher Regelungen		■ Im Berichtszeitraum mussten keine Bußgelder geleistet werden.
EN29 Umweltauswirkungen durch den Transport v. Produkten, Gütern, Materialien	34	■ Grafik: Durchschnittliche CO ₂ -Emissionen
Soziale Leistungsindikatoren		
Arbeitspraktiken & menschenwürdige Beschäftigung		
LA1 Gesamtbelegschaft nach Beschäftigungsart, Arbeitsvertrag, Region	18	■ Grafik: MitarbeiterInnen nach Ländern
LA2 MitarbeiterInnen-Fluktuation	38	□ Tabelle: Entwicklung des Personalstands
LA4 Anteil der MitarbeiterInnen, die unter Kollektivvereinbarungen fallen		■ Anteil Telekom Austria Festnetz u. mobilkom austria: 64,80 %.
LA5 Mitteilungsfristen betreffend betriebliche Veränderungen u. Information, ob diese Frist in Kollektivvereinbarungen festgelegt wurde	42	■ Interne Kommunikation, Arbeitnehmervertretung Die gesetzlichen Fristen werden eingehalten.
LA7 Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage, Abwesenheit sowie Summe arbeitsbedingter Todesfälle nach Region	58	■ Tabelle: Arbeitssicherheit

	Inhalt nach GRI G3 und Sector Supplement	Seite(n)	Anmerkungen
LA8	Schulungen, Beratungsangebote, Vorsorge- u. Risikokontrollprogramme, die MitarbeiterInnen, ihre Familien oder Gemeindemitglieder betreffend ernster Krankheiten unterstützen	59	■ Arbeitssicherheit u. Gesundheit der MitarbeiterInnen
LA10	Durchschnittliche jährliche Anzahl an Aus- u. Weiterbildung pro MitarbeiterIn	38	■ MitarbeiterInnen-Entwicklung
LA12	Anteil der MitarbeiterInnen mit einer regelmäßigen Leistungsbeurteilung/ Entwicklungsplanung	39	■ Karriereplanung
LA13	Zusammensetzung der leitenden Organe, MitarbeiterInnen nach Kategorie	43	■ Tabelle: Personalstruktur
	Menschenrechte		
HR1-2	Anteil der Investitionsvereinbarungen mit Menschenrechtsklauseln, sowie Zulieferer, die unter Menschenrechtsaspekten geprüft wurden	15	■ ILO-Standards
HR4	Vorfälle von Diskriminierung/Ergriffene Maßnahmen	42	■ Gleichbehandlung v. Frauen. Im Berichtszeitraum wurden keine derartigen Verstöße gemeldet.
HR5	Vorfälle, bei denen Vereinigungsfreiheit u. das Recht zu Kollektivverhandlungen gefährdet sein könnten/Ergriffene Maßnahmen	42	■ Arbeitnehmer-Vertretung. Im Berichtszeitraum wurden keine derartigen Vorfälle gemeldet.
	Gesellschaft		
SO1	Bewertung der Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf das Gemeinwesen	55, 58	■ Standortplanung v. Mobilfunkanlagen, Naturschutz, EMF-Policy, Immissionsschutz
SO2-4	Anteil der Geschäftseinheiten, die auf Korruptionsrisiken untersucht wurden, u. Angestellte, die in der Antikorruptionspolitik geschult wurden/Ergriffene Maßnahmen bei Korruptionsvorfällen	15	□ Code of Conduct
SO7, TSS	Zahl der Klagen, die auf Grund wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- u. Monopolbildung erhoben wurden inkl. Strafmaßnahmen v. Behörden	23	■ Wettbewerb u. Regulierung
SO8	Bußgelder/nicht monetäre Strafen wegen Verstoßes gegen Rechtsvorschriften		■ Im Berichtszeitraum mussten keine Bußgelder geleistet werden.
	Produktverantwortung		
PR3	Art und Anzahl der gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über Produkte/Dienstleistungen	55, 58	■ Standortplanung Mobilfunkanlagen, Immissionsschutz
PR5	Praktiken betreffend Kundenzufriedenheit/Ergebnisse v. Umfragen	51	■ Kundenunterstützung
PR6	Programme zur Befolgung v. Gesetzen, Standards, Verhaltensregeln in Bezug auf Werbung einschließl. Anzeigen, Verkaufsförderung, Sponsoring	15	■ Code of Conduct. Die Gesellschaften der Telekom Austria Group fühlen sich einem fairen Wettbewerb verpflichtet und befolgen die wettbewerbsrechtlichen Bestimmungen der Staaten, in denen sie tätig sind.
PR8, TSS	Zahl berechtigter Beschwerden in Bezug auf Verletzung des Schutzes der Kundendaten u. deren Verlust	54	■ Security Policy, Sicherheitsgremium. Im Berichtszeitraum wurden keine derartigen Verstöße gemeldet.
PR9	Bußgelder auf Grund v. Verstößen gegen Gesetzesvorschriften in Bezug auf die Zuverfügungstellung u. Verwendung v. Produkten/Dienstleistungen		■ Im Berichtszeitraum mussten keine Bußgelder geleistet werden.
	Internal Operations		
IO3	Gesundheits- u. Sicherheitsmaßnahmen des im Freien tätigen Personals	59	■ Arbeitssicherheit u. Gesundheit der MitarbeiterInnen
IO4-5	Einhaltung der ICNIRP-Normen betreffend Belastungen durch Funkwellen v. Telefonen, Funkgeräten u. Basisstationen	58	■ Immissionsschutz
IO6	Policies/Vorgangsweise für die Einhaltung der Specific Absorption Rate (SAR) betreffend Mobiltelefone u. Funkgeräte		■ Siehe www.mobilkomaustria.com - Mobilfunk u. Umwelt
IO7	Policies/Vorgangsweise bei der Installation v. Sendemasten u. Übertragungsstationen in Bezug auf Stakeholder-Einbindung, gemeinsame Nutzung v. Mobilfunksendemasten u. Initiativen zur Verringerung der sichtbaren baulichen Auswirkungen	55	■ Standortplanung v. Mobilfunkanlagen
	Technology Applications		
TA1	Beschreibung der Ressourceneffizienz v. Telekommunikationsprodukten/-services	31	■ Klimafreundliche IKT
	Providing Access		
PA1	Policies/Methoden, welche die Entwicklung v. Telekommunikationsinfrastruktur u. Zugang zu Telekommunikationsprodukten/-services in abgelegenen u. wenig besiedelten Gebieten sicherstellen	46	■ Gesellschaftliche Relevanz v. Kommunikationstechnologien
PA2	Policies/Methoden, welche Barrieren, wie Sprache, kulturelle Zugehörigkeit, Analphabetismus, fehlende Bildung, Einkommen, Behinderung u. Alter, in der Nutzung u. im Zugang zu Telekommunikationsprodukten/-services mindern	46	■ Kundenorientierung in der Produktentwicklung
PA3	Policies/Methoden, welche Verfügbarkeit u. Sicherheit v. Telekommunikationsprodukten/-services sicherstellen (Ausfallszeiten)	54 f.	■ Sichere Netze
PA4	Quantifizierung des Verfügbarkeitsgrades v. Telekommunikationsprodukten/-services im Versorgungsgebiet	19 ff., Flappe	■ Marktanteil, Tabelle: Marktanteile, Tabelle: Operative Kennzahlen, Mobilfunk-Penetration
PA6	Notfall-/Sicherheitspläne, welche Verfügbarkeit v. Produkten in Notfallsituationen u. Katastrophenfällen gewährleisten	54 f.	□ Sichere Netze
PA7	Policies/Methoden zur Regelung v. Menschenrechtsbelangen in Bezug auf Netzzugang u. Gebrauch v. Produkten u. Services	50	■ Medienkompetenz
PA8	Policies/Methoden zur externen Kommunikation betreffend elektromagnetische Felder	58	■ EMF-Policy, Details siehe www.mobilkomaustria.com - Mobilfunk u. Umwelt
PA9	Investitionen in Programme/Forschungsaktivitäten elektromagnetische Felder betreffend	58	□ Immissionsschutz
PA10	Initiativen, welche die Übersichtlichkeit v. Vertragsbedingungen/Tarifmodellen sicherstellen	51	□ Kundenunterstützung
PA11	Initiativen, welche Kunden über Produkteigenschaften zur Förderung v. verantwortungsvollem, effizientem u. umweltfreundlichem Einsatz informieren	50	□ Medienkompetenz

Glossar

ALLmediaNET: Universalnetz auf All-IP-Basis, bei dem Backbone- und Zugangstechnologien sowie offene Medienplattformen zu einem Standard für interaktive Multimedia-Services verdichtet werden.

Backbone: Kernnetz in der Telekommunikation, bestehend aus breitbandigen Hochgeschwindigkeitsverbindungen zwischen Netzknoten, welche die Zugangsnetze untereinander verbinden.

Corporate Governance: „Unternehmensverfassung“; der Corporate Governance Kodex stellt ein Regelwerk zur verantwortungsvollen Führung und Kontrolle eines Unternehmens dar.

Code of Ethics: Er beinhaltet schriftliche Regelungen für leitende MitarbeiterInnen aus dem Finanzbereich des Unternehmens, um die vollständige, zeitnahe, transparente und genaue sowie verständliche Berichterstattung und Veröffentlichungen zu fördern und Verstöße gegen diese Grundsätze zu ahnden.

Core Network: Bei größeren Vernetzungen mit mehreren gleichen oder unterschiedlichen Netzwerkstrukturen ist eine gesonderte Infrastruktur zum Informationsaustausch zwischen den Netzen und Systemen nötig. Es kann sich beim „Kernnetz“ um ein Mobilfunknetz, das Telefonnetz, ISDN oder um ein breitbandiges Glasfasernetz handeln.

EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization): Das EBITDA ist als Nettoüberschuss exklusive Zinsen, Steuern, Abschreibungen, Wertminderungen, Dividenden-erträge, Erträge aus Beteiligungen an assoziierten Unternehmen, sonstiger nicht operativer Erträge und Aufwendungen, Minderheitsanteile und des kumulierten Effekts aus der Änderung von Rechnungslegungsgrundsätzen definiert. Dies entspricht dem Betriebsergebnis vor Abschreibungen und Wertminderungen.

E-Procurement: Elektronische Beschaffung.

ETNO (European Telecommunications Network Operators Association): Verband der europäischen Netzbetreiber.

IKT: Informations- und Kommunikationstechnologie.

International Labour Organisation (ILO): Die Internationale Arbeitsorganisation ist eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen mit den Arbeitsschwerpunkten: Formulierung und Durchsetzung internationaler Arbeits- und Sozialnormen, insbesondere der Kernarbeitsnormen, die soziale und faire Gestaltung der Globalisierung sowie die Schaffung von menschenwürdiger Arbeit als einer zentralen Voraussetzung für die Armutsbekämpfung.

IP (Internet Protokoll): Herstellerneutrales Transportprotokoll zur netzüberschreitenden Kommunikation, spezifiziert das Format der Datenpakete und fungiert als Adressierungsschema.

ISO 27001: internationale Norm für die Herstellung, Einführung, Betrieb, Überwachung, Wartung und Verbesserung eines dokumentierten Informationssicherheits-Managementsystems.

m-Commerce: Überbegriff für alle Arten von Transaktionen auf Basis mobiler elektronischer Medien in drahtlosen Netzen.

Next Generation Networks: Telekommunikationsnetzwerke, die herkömmliche leitungsvermittelnde Telekommunikationsnetze durch eine einheitliche paketvermittelnde Netzinfrastruktur und -architektur ersetzen.

Switch: Hardware-Komponente, die eine Punkt-zu-Punkt-Verbindung (PPP) zwischen zwei Computern eines Netzwerkes aufbaut.

User Generated Content: Digitale Inhalte (z. B. Podcasting, Blogging und Video-Blogging), die von Medienanwendern selbst hergestellt und über die Medienplattform eines Providers angeboten werden.

Wholesale: Wiederverkäufermarkt; in der Telekommunikationsbranche sind dies Anbieter im Bereich Sprachtelefonie, Datenkommunikation, Mobilkommunikation und Internet.

Impressum

Eigentümer, Herausgeber & Verleger: Telekom Austria AG, Corporate Communications Group. **Projektteam:** Max Rabl, Andrea Frauscher, Gudrun Zimmerl, Alois Schrems. **Konzeption/Beratung, Gestaltung, Text, Koordination:** Living Office Kommunikationsberatung GmbH. **Kreativkonzept, Produktion:** Bluetango. **Bildnachweis Seite 6:** Peter Rigaud.

Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde auf Plakatüberschuss und Makulatur gedruckt. Solche Reste fallen aus drucktechnischen Gründen bei der Produktion von Plakaten an und können normalerweise nicht wieder verwendet werden. Indem wir es doch tun - und so keine Ressourcen für neues Papier verbrauchen - schonen wir die Umwelt.

Telekom Austria Group

TELEKOM AUSTRIA GROUP

Telekom Austria AG
Lassallestraße 9, A-1020 Wien
Tel.: +43 (0)59 059 1 0
www.telekomaustria.com

Leitgesellschaften der Telekom Austria Group



Telekom Austria TA AG
Lassallestraße 9, A-1020 Wien
Tel.: +43 (0)59 059 1 0
www.telekom.at



mobilkom austria AG
Obere Donaustraße 29, A-1020 Wien
Tel.: +43 1 331 61 0
www.mobilkomaustria.com



Mobiltel EAD
1, Kukush Str., Iiinden district,
BG-1309 Sofia, Bulgarien
Tel.: +359 88 85000 31
www.mtel.bg



Vipnet d.o.o.
Vrtni put 1, HR-10000 Zagreb, Kroatien
Tel.: +385 1 4691 091
www.vipnet.hr



Velcom
19 Masharov Ave
BY-220002 Minsk, Weißrussland
Tel.: +375 17 2178494
www.velcom.by



Si.moibl d.d.
Šmartinska cesta 134 b
SI-1000 Ljubljana, Slowenien
Tel.: +386 40 443000
www.simobil.si



Vip mobile d.o.o.
Omladinskih brigada 21
SRB-11070 Novi Beograd, Serbien
Tel.: +381 60 1234
www.vipmobile.co.yu



Vip operator DOOEL
Dimitrije Cupovski 2, 1000 Skopje, Mazedonien
Tel.: +389 2311000 77
www.vipopoperator.com.mk



mobilkom liechtenstein AG
Äulestraße 20, FL-9490 Vaduz, Liechtenstein
Tel.: +423 7970077
www.mobilkom.li



Telekom Austria Czech Republic a.s.
U Nákladového nádraží 8
CZ-130 00 Prag 3, Tschechische Republik
Tel.: +420 246 000 11 1
www.telekomaustria.cz

Kontakt

Corporate Responsibility Telekom Austria Group
Andrea Frauscher, E-Mail: nachhaltigkeit@telekom.at
Umweltteam Telekom Austria Festnetz
Brigitte Schüßler, Elfriede Neuhold, E-Mail: umwelt@telekom.at
Umweltteam mobilkom austria
E-Mail: umweltteam@mobilkom.at

Unternehmensleitung	Umsatz*	Länderporträt**
Boris Nemsic***, CEO	2.133,0 Mio. EUR (Segment Festnetz)	Österreich EinwohnerInnen: 8,3 Mio. Wirtschaftswachstum: 3,4 %
Boris Nemsic, CEO	1.660,2 Mio. EUR	Österreich EinwohnerInnen: 8,3 Mio. Mobilfunk-Penetration: 118,3 % Wirtschaftswachstum: 3,4 %
Josef Vinatzer, CEO	642,7 Mio. EUR	Bulgarien EinwohnerInnen: 8,0 Mio. Mobilfunk-Penetration: 132,8 % Wirtschaftswachstum: 6,2 %
Mladen Pejkovic, CEO	514,2 Mio. EUR	Kroatien EinwohnerInnen: 4,4 Mio. Mobilfunk-Penetration: 114,9 % Wirtschaftswachstum: 5,5 %
Helmut Duhs, CEO	64,0 Mio. EUR (konsolidierter Beitrag seit Oktober 2007)	Weißrussland EinwohnerInnen: 10,0 Mio. Mobilfunk-Penetration: 71,5 % Wirtschaftswachstum: 7,8 %
Dejan Turk, CEO	170,3 Mio. EUR	Slowenien EinwohnerInnen: 2,0 Mio. Mobilfunk-Penetration: 92,2 % Wirtschaftswachstum: 5,7 %
Alexander Sperl, CEO	13,7 Mio. EUR (operativ tätig seit Juli 2007)	Serbien EinwohnerInnen: 7,5 Mio. Mobilfunk-Penetration: 117,2 % Wirtschaftswachstum: 6,5 %
Nikola Ljušev, CEO	2,4 Mio. EUR (operativ tätig seit September 2007)	Mazedonien EinwohnerInnen: 2,5 Mio. Mobilfunk-Penetration: 87,4 % Wirtschaftswachstum: 5,0 %
Michael Ammann, CEO	19,9 Mio. EUR	Liechtenstein EinwohnerInnen: 35,0 Tsd. Mobilfunk-Penetration: 84,1 % Wirtschaftswachstum: 2,0 %

* Stand 31.12.2007

** Stand 2007

*** Rudolf Fischer war bis 31.08.2008 CEO der Telekom Austria TA AG. Mit 01.09.2008 übernahm Boris Nemsic interimistisch die Agenden des CEO.

Online-Nachhaltigkeitsbericht

Den Nachhaltigkeitsbericht 2007/08 der Telekom Austria Group stellen wir Ihnen auch als benutzerfreundliche Online-Ausgabe im Internet zur Verfügung. Neben schnellem Informationszugriff, Suchfunktionen, Sitemap, Glossar, pdf-Download und kompletter Vernetzung der Inhalte können Sie mittels Themenzugang die Informationen des Berichtes nach Ihren Bedürfnissen strukturieren.

<http://nb2007-08.telekomaustria.com>

Kommentierung des Nachhaltigkeitsberichts 2007/08 der Telekom Austria Group



Die nachfolgende Kommentierung fokussiert ausschließlich auf die inhaltliche und formale Performance des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts. Eine Einschätzung der Richtigkeit und des Wahrheitsgehalts der im Bericht getroffenen Aussagen findet nicht statt. Mit der Vorlage des vierten Nachhaltigkeitsberichts setzt die Telekom Austria Group die Tradition einer transparenten sozialökologischen Berichterstattung im Unternehmen fort. Durch die Verkürzung des Erscheinungsrhythmus von zwei Jahren auf nur ein Jahr bekräftigt das Unternehmen seine Bereitschaft, in einem flexiblen wirtschaftlichen Umfeld aktuell und zeitnah zu berichten. Der innovative Druck des Berichts auf Plakatüberschuss symbolisiert dabei anschaulich den Stellenwert, den das Thema Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung für die Telekom Austria Group einnimmt.

Die Struktur und der Aufbau des Nachhaltigkeitsberichts sind nachvollziehbar. Relevante Informationen sind leicht auffindbar und folgerichtig den zentralen Themenkomplexen Ökonomie, Klima- und Umweltschutz, Mitarbeiter und Soziales, Kundenorientierung sowie Sicherheit und Gesundheitsschutz zugeordnet. Im Rahmen der kennzahlenorientierten Leistungsdokumentation orientiert sich der Bericht am Indikatorenset der Sustainability Reporting Guidelines G3 der Global Reporting Initiative (GRI). Erstmals fand dabei das branchenspezifische Telecommunication Supplement Anwendung. Löblich ist dabei generell der Ansatz, die Aktivitäten der internationalen Unternehmen der Telekom Austria Group in das Kennzahlen-Reporting zu integrieren, auch wenn dies im vorliegenden Bericht bisher nur in Teilbereichen gelingt. Die Selbsteinschätzung des Erfüllungsgrades der G3-Leitlinien der GRI (Application Level) wurde extern überprüft und wird mit dem Level B+ klassifiziert.

Im Vergleich zur Vorberichtsperiode wird deutlich, dass das Unternehmen auf dem Weg zu einem effizienten Nachhaltigkeitsmanagement weiter vorangekommen ist. Positiv hervorzuheben ist dabei die Weiterentwicklung des Code of Ethics hin zu einem verhaltensorientierten Code of Conduct, der gruppenweit Anwendung findet. Darin enthalten sind eine Verschärfung der Antikorruptionsbestimmung sowie eine Ausweitung der Whistle-Blower-Prozesse. Eine neue Purchasing Policy von Telekom Austria Festnetz regelt Lieferantenstandards hinsichtlich Sicherheit und Nachhaltigkeit. In den öffentlich kontrovers diskutierten Themenkomplexen Informationssicherheit, Datenschutz und Auswirkung elektromagnetischer Felder werden aktuell konzernweit gültige Richtlinien erarbeitet (Security Policy, EMF-Policy).

Um den wachsenden Anforderungen relevanter Stakeholder-Gruppen an die Nachhaltigkeitsbericht-


erstattung, insbesondere des Finanzsektors (SRI), zukünftig weiter gerecht zu werden, gilt es die Dokumentation sozialökologischer Leistungen hinsichtlich folgender Punkte weiter zu optimieren:

- Darstellung des Materiality-Prozesses (Wesentlichkeitsprüfung). Was sind die zentralen Nachhaltigkeitsthemen für das Unternehmen in der Zukunft? Wie erfolgt eine Priorisierung der Herausforderungen? Wie werden der finanzielle Einfluss, die sozialökologische Bedeutung und das vermutete Stakeholder-Interesse bewertet?
- Weiterentwicklung eines konzernweiten Nachhaltigkeitsmanagementsystems. Wie sind die Zuständigkeiten geregelt? Erfolgt eine Vorstandsanbindung? Wie wird die Umsetzung von Nachhaltigkeitsaspekten in den Tochtergesellschaften sichergestellt? Gibt es eine Nachhaltigkeitsvision und konzernweit gültige Leitlinien?
- Quantifizierung der sozialökologischen Unternehmensziele. Was sind messbare Zielgrößen? Wie kann die Zielerreichung im Hinblick auf die Vorperiode kontrolliert werden (performance against targets)?
- Ausweitung der erhobenen Performance-Kennzahlen (z. B. Biodiversität, Wissensmanagement, Weiterbildung, Spendenverwendung etc.).
- Weitere Integration internationaler Tochtergesellschaften in die Kennzahlendokumentation.
- Versuch der Generierung relativer Kennzahlen, deren Aussagekraft deutlich erhöht ist (z. B. bei CO₂-Emissionen aus Strom- und Heizenergieverbrauch, die die zentralen klimarelevanten Steuergrößen des Unternehmens darstellen).

Insgesamt ist das Bemühen der Telekom Austria Group um eine transparente und in Teilen auch selbstkritische Darstellung der sozialökologischen Performance deutlich spürbar. Der ernsthafte Wille, die Nachhaltigkeitsberichterstattung konsequent weiter zu entwickeln, offenbart sich in der freiwilligen Erhöhung des Reporting-Intervalls und vor allem im Versuch, einen Konzernbericht zu erstellen, der die Aktivitäten der mittel- und osteuropäischen Tochtergesellschaften mit abbildet. Letzteres ist ambitioniert, als Zukunftsaufgabe aber zugleich auch ein Bekenntnis zur ganzheitlichen Sicht auf das Thema Nachhaltigkeit.

Hannover, 5. September 2008

Stefan Dahle
Partner und Leiter CSR- und Nachhaltigkeitsmanagement
imug Beratungsgesellschaft für sozial-ökologische Innovationen mbH



Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde auf Plakatüberschuss und -makulatur gedruckt. Solche Reste fallen aus drucktechnischen Gründen bei der Produktion von Plakaten an und können normalerweise nicht wieder verwendet werden. Indem wir es doch tun – und so keine Ressourcen für neues Papier verbrauchen – schonen wir die Umwelt.

