

*Telefonica*

O<sub>2</sub>

# Freiheit und Verantwortung im digitalen Zeitalter

Unsere Haltung für  
Telefónica Deutschland



# Digitalisierung verändert unsere Arbeitswelt – und bietet viele Chancen.



Weltweit beschleunigt die Digitalisierung Entwicklungen in Wirtschaft und Gesellschaft. Technologien, Märkte und das Verhalten der Kunden verändern sich in nie dagewesener Geschwindigkeit. Der Umgang mit der digitalen Transformation stellt uns alle vor Herausforderungen.

Die Anforderungen an Unternehmen haben sich im Zuge dieses Wandels deutlich verändert. Sie müssen immer schneller und flexibler auf dynamische Marktentwicklungen reagieren. Aber auch Mitarbeiter haben heute andere Erwartungen an ihren Arbeitsplatz: Dazu gehört beispielsweise eine größere Flexibilität bei Arbeitszeit und -ort, die individuelle Lebensentwürfe ermöglicht. Mit einem neuen Deal für eine neue Zeit führen wir die unterschiedlichen Bedürfnisse beider Seiten zusammen und schaffen die Grundlage für eine gute, gemeinsame Zukunft.

An oberster Stelle steht dabei für uns, dass wir mit den neuen Möglichkeiten, die uns der digitale Wandel bietet, verantwortungsvoll umgehen. Als Arbeitgeber wollen wir sicherstellen, dass unsere Mitarbeiter die Vorteile der Digitalisierung bestmöglich für sich nutzen können und dort Grenzen setzen, wo dies nötig ist. Für uns gilt ganz klar: Bei Telefónica bleibt auch in Zukunft der Mensch im Mittelpunkt. Gemeinsam wollen wir den Wandel in unserer Organisation gestalten – offen, fair und im direkten Dialog mit unseren Teams, Führungskräften und Betriebspartnern – und indem wir Verantwortung leben, durch Digitalisierung mehr Freiheit schaffen.

## Inhalt

### 01.

Wir unterstützen und fördern gezielt Entwicklung

### 02.

Wir verankern neue Arbeitsweisen

### 03.

Wir ermöglichen flexibles Arbeiten und achten auf Erholung

### 04.

Wir bieten eine sichere Nutzung moderner Arbeitsmittel



# 01.

## Wir unterstützen und fördern gezielt Entwicklung

### Die Herausforderung

Durch den konstanten Wandel im Zuge der Digitalisierung entwickeln sich auch Unternehmensaktivitäten, Rollenprofile und Aufgaben ständig weiter. Völlig neue Geschäftschancen und Tätigkeitsfelder entstehen, während andere Bereiche und Berufsbilder zurückgehen. Für beide – Unternehmen wie Beschäftigte – besteht die Herausforderung heute darin, die benötigten neuen Kompetenzen möglichst flexibel aufzubauen, um sich am (Arbeits-)Markt auch in Zukunft erfolgreich zu behaupten.



### Unsere Haltung

Wir wollen für ein Umfeld sorgen, in dem unsere Mitarbeiter sich bestmöglich für die Arbeitswelt und ihre Aufgaben von morgen vorbereiten können. Dabei ist uns das persönliche Wachstum sehr wichtig. Als Arbeitgeber schaffen wir den Rahmen dafür, dass jeder sein Kompetenzprofil bei uns kontinuierlich ausbauen und die eigene Beschäftigungsfähigkeit langfristig stärken kann.



## Unser Commitment

### **Wir fördern eine lebendige Feedbackkultur und verankern effektives Lernen im Arbeitsalltag.**

Wir bieten unseren Mitarbeitern eine Umgebung, in der sie sich selbstbestimmt, in den Arbeitsalltag integriert und im Austausch mit anderen kontinuierlich weiterentwickeln können. Dies ermöglichen wir durch digitale Lerngelegenheiten, Vernetzungsangebote in unseren Communities sowie durch verschiedenste Dialog- und Feedbackformate.

### **Wir bestärken den Mut, Veränderung zu wagen und an neuen Aufgaben zu wachsen.**

Wir ermutigen unsere Mitarbeiter dazu, sich immer wieder auf Perspektivwechsel einzulassen und beispielsweise im Rahmen von temporären Projekteinsätzen oder dauerhaften Rollenwechseln neue Aufgaben zu übernehmen. Das Lernen „on the Job“ durch eigene Erfahrungen ist für die persönliche und fachliche Entwicklung besonders wertvoll.

### **Wir stärken unsere Führungskräfte in ihrer Rolle von morgen.**

Auch die Rolle von Führungskräften wandelt sich im digitalen Zeitalter. In unseren Leadership-Programmen sensibilisieren wir unsere Führungskräfte dafür, wie sie die kontinuierliche Entwicklung unserer Mitarbeiter und Teams aktiv unterstützen, smarte Arbeitsweisen in ihren Bereichen etablieren und unser Unternehmen zukunftsorientiert voranbringen können.

### **Wir planen vorausschauend und qualifizieren unsere Mitarbeiter für künftige Aufgaben.**

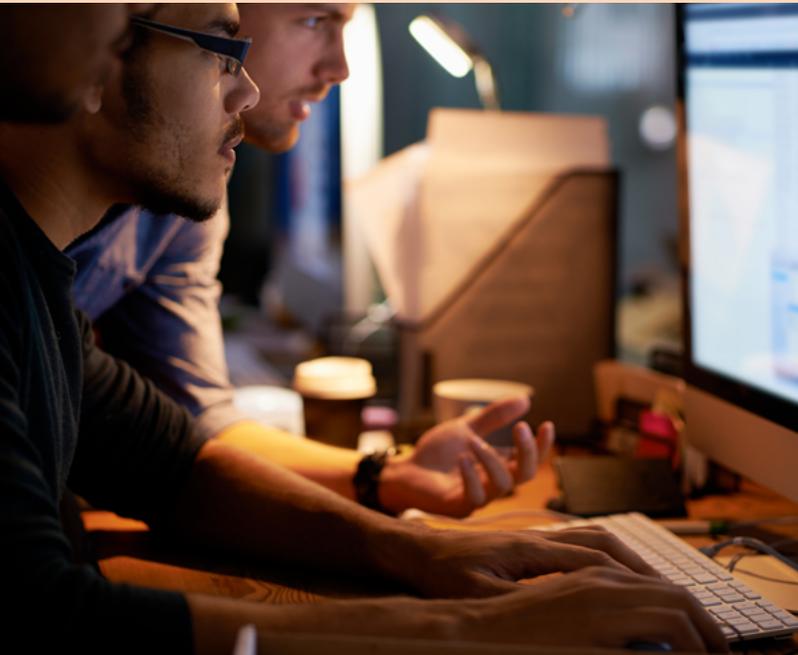
Wir analysieren regelmäßig, wie sich unsere Aktivitäten in unterschiedlichen Bereichen verändern und welche Kompetenzen wir folglich mittel- bis langfristig benötigen. Auf dieser Grundlage können wir unseren Mitarbeitern frühzeitig Orientierung geben und ihnen dabei helfen, neue Kompetenzen Schritt für Schritt aufzubauen.

# 02.

## Wir verankern neue Arbeitsweisen

### Die Herausforderung

Die neuen Kommunikationstechnologien und die fortschreitende Vernetzung haben den Informationsfluss beschleunigt und die Zahl der Kanäle vervielfacht. Noch nie gab es so viele Möglichkeiten zu kommunizieren oder Informationen zu teilen – privat wie auch beruflich. Dies erleichtert ganz wesentlich die Zusammenarbeit und den Austausch über räumliche oder zeitliche Distanzen hinweg. Gleichzeitig ist es bei der Email- und Informationsflut oftmals eine Herausforderung, sich über einen längeren Zeitraum auf ein Thema zu fokussieren und durchdachte, kreative Lösungen zu entwickeln.



### Unsere Haltung

Wir möchten unsere Mitarbeiter dabei unterstützen, ihr Können bei uns bestmöglich einzubringen und mit angemessenem Aufwand starke Ergebnisse zu erzielen. Deshalb fördern wir smarte Denk- und Arbeitsweisen, stärken kollaborative Zusammenarbeit über Bereichsgrenzen hinweg und schaffen Raum für gezielte Phasen fokussierten, konzentrierten Arbeitens.



## Unser Commitment

### **Wir fördern Vernetzung und crossfunktionale Zusammenarbeit.**

Ein wesentliches Anliegen unserer verschiedenen Dialogformate, Mitarbeiteraktionen und Communities ist es, die Vernetzung unserer Mitarbeiter zu unterstützen und den bereichsübergreifenden Austausch zu stärken. Indem wir Wissen miteinander teilen und unterschiedliche Sichtweisen und Kompetenzen zusammenführen, kommen wir gemeinsam schneller und besser voran.

### **Wir befähigen zu agilen Arbeitsweisen und zum smarten Einsatz neuer Methoden.**

Zu den wichtigsten Prinzipien agilen Arbeitens gehören eine konsequente Orientierung am Ergebnis und am Mehrwert für den Kunden, ein regelmäßiges Testen von Lösungsansätzen sowie das Reflektieren und Lernen aus Erfahrungen. Damit unsere Mitarbeiter die Vorzüge agiler Arbeitsweisen bestmöglich für sich nutzen können, führen wir sie in unterschiedlichen Formaten an das Thema heran und schulen zum smarten Einsatz neuer Methoden.

### **Wir unterstützen unsere Mitarbeiter durch ein modernes Arbeitsplatzkonzept.**

Unsere Räumlichkeiten sollen sowohl ein kollaboratives und kommunikatives Arbeitsumfeld unterstützen als auch fokussiertes, konzentriertes Arbeiten ermöglichen. Wir prüfen deshalb regelmäßig die Bedarfe unserer Mitarbeiter und Teams, um unser Arbeitsplatzkonzept im Einklang mit den Gegebenheiten vor Ort weiterzuentwickeln und eine förderliche Arbeitsumgebung zu schaffen.

### **Wir gestalten unsere Arbeitswelt gemeinschaftlich.**

Wir binden unsere Mitarbeiter, Führungskräfte und Betriebspartner in die Entwicklung neuer Lösungsansätze ein, die unsere Arbeitswelt und Zusammenarbeit betreffen. So stellen wir sicher, dass unsere Initiativen für unsere Mitarbeiter unterstützend und zielführend sind.



# 03.

## Wir ermöglichen flexibles Arbeiten und achten auf Erholung

### Die Herausforderung

Durch die neuen technologischen Möglichkeiten können wir in vielen Bereichen unabhängig von Ort und Zeit miteinander in Kontakt treten, Aufgaben erledigen und zusammenarbeiten. Dies bietet uns viele Vorteile, unseren Arbeitsalltag zu gestalten. Als Nebeneffekt unserer ständigen Erreichbarkeit vermischen sich Arbeitszeit und Freizeit heute immer mehr. Wir sind immer online, auf allen Kanälen. Für unsere Gesundheit und Leistungsfähigkeit sind regelmäßige Erholungsphasen jedoch wichtig.



### Unsere Haltung

Als Arbeitgeber möchten wir unseren Mitarbeitern die Freiheit geben, ihre unterschiedlichen Lebensbereiche durch eine digitale und flexible Arbeitsumgebung bestmöglich zu vereinbaren. Dabei wollen wir gemeinsam mit unseren Führungskräften auf eine gesunde Balance achten und Freizeit respektieren. Denn nur wer auch Pausen macht, kann auf Dauer voller Energie im Einsatz sein.

### Unser Commitment

#### **Wir bieten umfassende Erholungsangebote für Körper, Geist und Familie.**

Mit einer Vielzahl an Angeboten unterstützen wir die körperliche und psychische Gesundheit unserer Mitarbeiter. Dazu zählen Sportaktivitäten an unseren Standorten, ergonomische Arbeitsplätze, Konsultationen von Betriebsärzten oder eine professionelle Ernährungsberatung. Darüber hinaus sorgt unser Familienservice mit seinem umfassenden Betreuungsangebot für eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

#### **Wir geben die Freiheit, „offline“ zu sein.**

Wir bieten unseren Mitarbeitern flexible Arbeitszeiten, in denen sie ihre Aufgaben selbstbestimmt erledigen können. Damit die freie Zeit auch wirklich der Erholung dienen kann, fordern wir dazu auf, beruflich genutzte Geräte wie Smartphones oder Notebooks dann auszuschalten. Wir unterstützen ausdrücklich die Auflagen durch das Arbeitszeitgesetz, die Nichterreichbarkeit von Mitarbeitern in ihrer Freizeit zu garantieren.

#### **Wir halten dazu an, Freizeiten frühzeitig zu planen.**

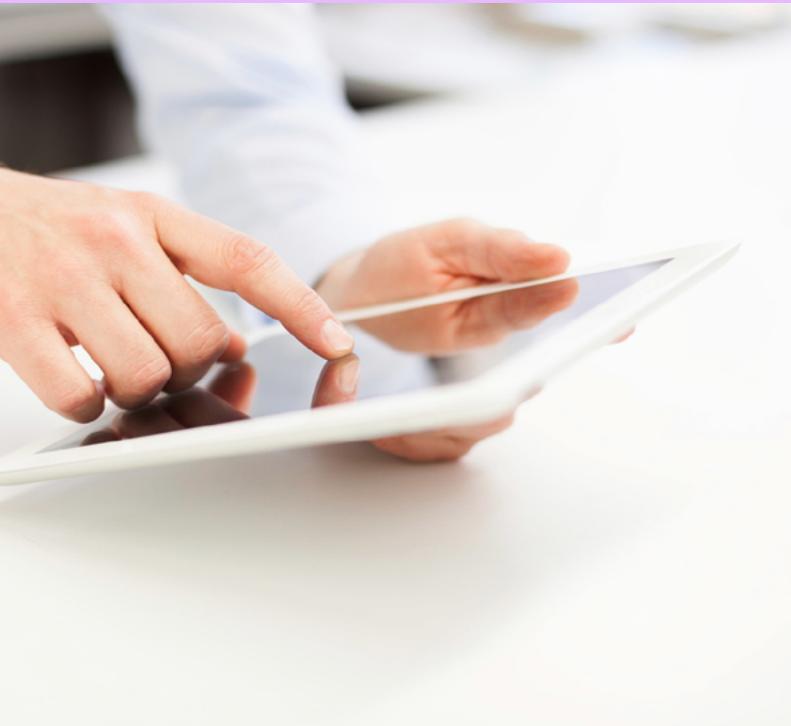
Wir achten gemeinsam mit den Führungskräften darauf, dass Jahresurlaube sorgfältig eingeplant und ein zeitnaher Ausgleich für Überstunden und Mehrarbeit geschaffen werden. Diese Zeiten sind dazu da, nach Phasen höherer Arbeitsbelastung wieder Energie zu schöpfen.

# 04.

## Wir bieten eine sichere Nutzung moderner Arbeitsmittel

### Die Herausforderung

Moderne Arbeitsmittel, Betriebssysteme und Programme sind eine wichtige Unterstützung, um die zunehmende Komplexität von Arbeitsabläufen und die Menge zu verarbeitender Daten zu bewältigen. Zudem ermöglichen sie eine größere Flexibilität und präzisere Entscheidungsgrundlagen. Wer sich in der digitalen Welt bewegt, hinterlässt allerdings zwangsläufig auch Spuren. Durch die Möglichkeiten neuer Tools und Applikationen wächst das Risiko für Missbrauchsfälle und inadäquate Datenerhebungen und -speicherungen.



### Unsere Haltung

Gerade als Tech-Unternehmen haben wir den Anspruch, unseren Mitarbeitern moderne Tools an die Hand zu geben, mit denen sie angenehmer arbeiten und schneller bessere Entscheidungen treffen können. Dabei schützen wir Mitarbeiterdaten in allen Systemen und Prozessen angemessen und stellen eine datenschutzkonforme Tätigkeit sicher. Dies verstehen wir als eine wesentliche Grundlage für das Vertrauen unserer Mitarbeiter.



## Unser Commitment

### **Wir treiben die Einführung neuer Tools konstant voran.**

Gemeinsam mit unseren Betriebspartnern stellen wir die Weichen für die digitale Transformation unseres Unternehmens. Dafür entwickeln wir in partnerschaftlicher Zusammenarbeit entsprechende Rahmenvereinbarungen und gegebenenfalls toolspezifische Einzelvereinbarungen zu IT-Lösungen, die unseren Mitarbeitern den beruflichen Alltag erleichtern und sie dabei unterstützen, bessere Ergebnisse zu erzielen.

### **Wir beschränken uns bei der Auswertung von Mitarbeiterdaten klar auf gesetzliche und betriebliche Vorgaben.**

Die Erhebung und Auswertung von Daten über Mitarbeiter dürfen nur auf Grundlage und im Einklang mit gesetzlichen und betrieblichen Regeln erfolgen. Hierbei setzen wir auf Transparenz und Klarheit. Unzulässige Handlungen im Umgang mit Mitarbeiterdaten tolerieren wir zu keinem Zeitpunkt.

### **Wir sorgen für eine vollumfänglich datenschutzkonforme Verarbeitung von Mitarbeiterdaten.**

Wir prüfen kontinuierlich die Verarbeitung der Mitarbeiterdaten innerhalb unserer Systeme und Prozesse datenschutzrechtlich und werden diese entsprechend den Prüfergebnissen ausgestalten. Dafür haben wir Prüf- und Löschroutinen sowie die Rolle des Datenschutzkoordinators eingeführt. Umfasst sind nicht nur die technische Sicherheit der Daten, sondern auch regelmäßige Kontrollen der Zugriffsberechtigungen oder die Festlegung der rechtmäßigen Dauer der Datenspeicherung.

### **Wir schaffen vertrauensvolle Anlaufstellen für unsere Mitarbeiter.**

Wir stehen fest an der Seite unserer Mitarbeiter, auch und vor allem wenn es um schwierige Situationen geht. Im Falle einer Missachtung von Datenschutzrichtlinien können sich Mitarbeiter vertrauensvoll an den HR Datenschutzkoordinator oder Datenschutzbeauftragten wenden, der gemeinsam mit ihnen die weiteren Schritte einleitet.



*Telefonica*

O<sub>2</sub>

