

# Nicht finanzielle Erklärung 2022

NFON Gruppe

## Wer wir sind

Die **NFON AG** mit Headquarter in München ist europäischer Anbieter für integrierte Businesskommunikation aus der Cloud. Das börsennotierte Unternehmen (Börse Frankfurt, Prime Standard) mit über 3.000 Partnern in 15 europäischen Ländern und sieben Niederlassungen zählt über 50.000 Unternehmen zu seinen Kunden. Mit dem Kernprodukt Cloudya, die smarte Cloud Kommunikations-Plattform, bietet NFON unkomplizierte Sprachanrufe, einfache Videokonferenzen und nahtlose Integrationen von CRM- und Collaboration-Tools für kleine und mittlere Unternehmen. Das NFON Portfolio besteht aus vier Bereichen: Businesskommunikation mit Cloudya, Kundenkontakt, Integration und Enablement. Sämtliche Cloud Services von NFON werden in zertifizierten Rechenzentren in Deutschland betrieben, deren Energiebedarf zu 100 % aus erneuerbaren Energien gedeckt wird. NFON begleitet Unternehmen mit intuitiven Kommunikationslösungen in die Zukunft der Businesskommunikation.

[corporate.nfon.com/de](https://corporate.nfon.com/de)

# INHALT

Vorwort	3
Berichtsrahmen und Inhalte (§ 289c Abs. 3 HGB)	5
Geschäftsmodell	7
Nachhaltigkeitsmanagement bei NFON	10
Umweltbelange	12
Arbeitnehmerbelange	20
Sozialbelange	30
Compliance	32
Nachhaltige Beschaffung	35
Produktverantwortung	36
Impressum	40

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

## NAVIGATION

- Seite vor >
- Seite zurück <
- Inhalt ≡
- Mehr Informationen +

# VORWORT

## NFON übernimmt Verantwortung

Bei NFON sehen wir es als unsere Mission, geschäftliche Kommunikation kontinuierlich zu verbessern. Dabei setzen wir als ein führender europäischer Anbieter auf die Cloud-Technologie. Sie erlaubt es Unternehmen, mit wenig Aufwand und einfachsten Mitteln an jedem Ort der Welt miteinander zu kommunizieren, ihren Kundenservice zu verbessern und Business-Prozesse zu integrieren und optimieren.

## Neue Kräfte freisetzen

Für viele Unternehmen bringt die Cloud im Zeitalter von Homeoffice und New Work enorme Chancen mit sich. Denn der stationäre Arbeitsplatz im Unternehmen ist ein Auslaufmodell. Wo früher Anrufe auf der Mailbox landeten oder abgewiesen wurden, macht die Cloud-Kommunikation dezentrales Arbeiten von zu Hause oder auf Reisen problemlos möglich. Mitarbeitende sind zu jeder Zeit direkt auf den Geräten ihrer Wahl erreichbar, über Sprache und Video. Kommunikation ist nicht mehr isoliert, sondern Teil von Arbeitsabläufen und in andere Programme und Bereiche integriert. Das ermöglicht intelligentere Arbeitsabläufe, baut Stress ab und setzt Kräfte frei, die sich an anderen Stellen nachhaltiger einsetzen lassen. Einfache Workflows sowie schnelle und direkte Erreichbarkeit schaffen Vertrauen und Offenheit. Sie stärken die Beziehungen zwischen Menschen über die Grenzen von Unternehmen hinweg. Dadurch wachsen persönliche Netzwerke. Die von NFON angebotene integrierte Kommunikation leistet daher einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zum langfristigen, nachhaltigen Erfolg von Unternehmen.

Nachhaltigkeit geht für uns weit über das langfristige Wachstum des Geschäfts hinaus. Wir sehen unsere Aufgabe auch darin, positiv auf die Gesellschaft einzuwirken. Natürliche Ressourcen zu schonen und somit Klima und Umwelt zu schützen. Außerdem sind uns soziale Belange von Mitarbeitenden, Lieferanten und anderen Partnern wichtig. Aber auch gute Unternehmensführung liegt uns am Herzen. Wir wollen unseren Beitrag leisten, um Ehrlichkeit, Offenheit und Verlässlichkeit im Geschäftsleben voranzutreiben.

Nachhaltiges unternehmerisches Denken und wertebasiertes Handeln sind uns wichtig. Aus diesem Grund veröffentlichen wir dieses Jahr zum zweiten Mal unseren Nachhaltigkeitsbericht. In den folgenden Kapiteln stellen wir dar, was wir im vergangenen Geschäftsjahr erreicht haben. Wir beschreiben unsere Initiativen und Konzepte, die unser Beitrag zu einer nachhaltigen Unternehmenswelt sind. Nachhaltigkeit nehmen wir dabei ganz persönlich: Deshalb sprechen wir von einem nachhaltigen „Wir“. Nur gemeinsam werden wir es schaffen, nicht nur die Interessen und Bedürfnisse der gegenwärtigen Generation im Blick zu haben, sondern auch für zukünftige Generationen.



## UNSER ÜBERGEORDNETES ZIEL

Wir stellen Nachhaltigkeit in den Mittelpunkt unserer Unternehmensführung

## Unsere Aktivitäten mit Bezug zur Nachhaltigkeit

Wir wollen ein führender Anbieter in Europa für integrierte Business-Kommunikation aus der Cloud werden. Die mit unserer Mission verknüpften Leitsätze bestimmen unser wirtschaftliches Handeln. Sie berühren an vielen Punkten Umwelt-, Sozial-, Governance- und Technologie-Aspekte einschließlich der menschenrechtlichen Dimensionen auf lokaler, regionaler und internationaler Ebene. Die Digitalisierung ist ein entscheidender Hebel für den Klimaschutz und kann wesentlich zum Erreichen der Klimaziele beitragen. Die Cloud-Dienstleistungen von NFON verbinden Unternehmen miteinander aber auch Unternehmen mit ihren Kunden untereinander. Unsere Dienstleistungen

sorgen dafür, dass größere Reisetätigkeiten und Berufspendeln signifikant verringert bzw. eingestellt werden können.

Durch Cloud-Dienstleistungen wird lokale Hardware wie Server oder Endgeräte und entsprechende Verkabelung obsolet. Damit entfallen auch der Elektromüll und die Wartung.

Die Leitlinien unseres Handelns ergeben sich aus unserer Mission und unseren Unternehmenswerten. Sie definieren die Handlungsfelder, in denen Nachhaltigkeitsaspekte auf uns oder in denen wir als Unternehmen auf Nachhaltigkeitsaspekte einwirken.

## Wesentliche Nachhaltigkeitsthemen

Um unsere Nachhaltigkeitsthemen festzulegen, haben wir, wie auch schon im vergangenen Jahr, eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt.

Die Themenauswahl bestimmten die GRI-Standards aus der 200er-, 300er- und 400er-Reihe.

Jeder der 34 GRI-Standards wurde dahingehend bewertet, ob

- (1) dieser Chancen oder Risiken für den Geschäftsverlauf birgt: Outside-in-Perspektive
- (2) dieser Chancen oder Risiken für die zentralen Stakeholder birgt: Outside-in-Perspektive
- (3) sich Unternehmensaktivitäten wahrscheinlich positiv oder negativ auf das im jeweiligen GRI-Standard behandelte Nachhaltigkeitsthema auswirken: Inside-out-Perspektive

Ein Thema wurde als wesentlich und berichtspflichtig erachtet, wenn dessen Relevanz in mindestens einer der drei oben beschriebenen Dimensionen als mittel bis hoch eingestuft wurde. Folgende wesentliche Nachhaltigkeitsthemen haben wir identifiziert:

### Wesentliche Nachhaltigkeitsthemen der NFON AG<sup>1</sup>

Bereich	Themen
Umweltbelange	Emissionen Energie Abfall
Arbeitnehmerbelange	<b>Beschäftigung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitnehmerzufriedenheit,</li> <li>• Familienfreundlichkeit,</li> <li>• Diversität, Chancengleichheit, Nichtdiskriminierung,</li> <li>• Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</li> <li>• Bildung und Weiterbildung</li> </ul>
Sozialbelange	Ehrenamtliches Engagement
Compliance	Antikorruption
Nachhaltige Beschaffung	Nachhaltige Beschaffung
Produktverantwortung	Schutz der Kundendaten IT-Sicherheit Produktqualität

<sup>1</sup> Alle Angaben beziehen sich auf alle Tochtergesellschaften der NFON AG. Sofern es davon Abweichungen gibt, wird darauf gesondert hingewiesen.

# BERICHTSRAHMEN UND INHALTE (§ 289C ABS. 3 HGB)

Mit dem Geschäftsbericht 2021 haben wir erstmalig einen Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht. Nun veröffentlichen wir mit dem Geschäftsbericht 2022 einen Bericht im Sinne der nicht finanziellen Erklärung (§ 289c Abs. 3 HGB). Dieser ist noch keiner prüferischen Durchsicht unterzogen worden. Es ist geplant, jährlich eine nichtfinanzielle Erklärung zu veröffentlichen.

Der Bericht bezieht sich in weiten Teilen auf die gesamte NFON Gruppe. Sollten Sachverhalte sich nur auf bestimmte Länder oder Tochtergesellschaften beziehen, erklären wir diesen Sachverhalt explizit. Zur Orientierung und Auswahl von Leistungsindikatoren haben wir uns an entsprechenden Standards oder Gesetzen orientiert. Dazu zählen die Global Reporting Initiative (GRI), die Anforderungen des CSR RUG und die von der UN veröffentlichten 17 Nachhaltigkeitsziele.

## Die Stakeholder der NFON Gruppe

Die NFON Gruppe unterhält eine Vielzahl von geschäftlichen Verbindungen zu Unternehmen, Organisationen, öffentlichen Stellen und Einzelpersonen (sog. Stakeholder). Unternehmensentscheidungen können zum Teil fundamentale Auswirkungen auf einzelne Stakeholder haben, so wie umgekehrt auch das Verhalten einzelner Stakeholder wesentliche Auswirkungen auf die Geschäftsaktivitäten haben kann. Ein funktionierendes Zusammenspiel zwischen der NFON Gruppe und den zentralen Stakeholdern ist deshalb von essenzieller Bedeutung für den unternehmerischen Erfolg. Aus diesem Grund haben wir die Inhalte der vorliegenden nicht finanziellen Erklärung nicht nur

aus der Perspektive von NFON gewählt, sondern gleichermaßen aus der vermuteten Interessenslage der wichtigsten Stakeholder. Für 2023 ist es ein erklärtes Ziel, die vermutete Interessenslage mittels einer Stakeholder-Befragung zu bestätigen. Grundsätzlich dient die vorgelegte nicht finanzielle Erklärung auch als Rechenschaftsbericht gegenüber unseren Stakeholdern.

## Wesentliche Stakeholder der NFON Gruppe

### Interessensgruppen

Intern

Mitarbeitende

Vorstand und Aufsichtsrat

Partner und Wholesale Partner

Kunden

Investoren und Journalisten

Lieferanten und Geschäftspartner

Potenziell neue Mitarbeitende

Universitäten, Hochschulen, Forschungseinrichtungen

Banken und Finanzinstitutionen

Behörden

Extern

Verbände, Politik

Wir stehen in regelmäßigem Austausch mit unseren Stakeholdern. Dieser erfolgte im Berichtszeitraum im Wesentlichen über jährlich stattfindende Einzelgespräche zum Thema Nachhaltigkeit oder Fragebögen.

## Berichtspflichtige nicht finanzielle Risiken

Die NFON AG handelt, wie viele andere Unternehmen, in einem vielfältigen Umfeld. Neben den ökonomischen Einflussfaktoren gibt es eine Vielzahl nicht finanzieller Aspekte, welche auf die NFON Gruppe einwirken oder auf welche die NFON Gruppe einwirkt und welche direkt oder indirekt Einfluss auf das finanzielle Ergebnis der NFON Gruppe haben können. Beispielhaft sind hier der Energieverbrauch und die damit verbundenen Kosten oder der Fachkräftemangel zu nennen. Die oben dargestellten wesentlichen Themen der NFON AG stellen Herausforderungen dar, die bei mangelnder Handhabung oder schlechter Vorbereitung zum unternehmerischen Risiko werden können. Zum aktuellen Zeitpunkt sehen wir in keinem der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen ein akutes unternehmerisches Risiko.

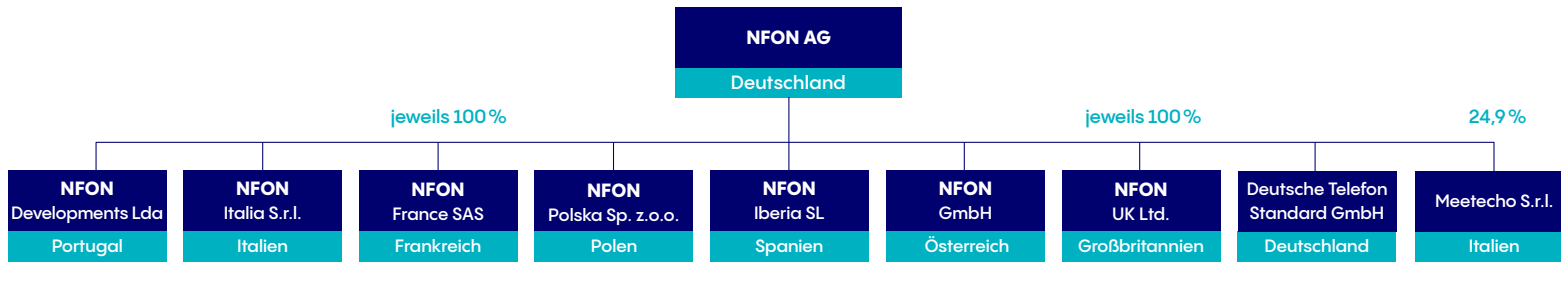
# GESCHÄFTSMODELL

## Geschäftszweck

Die NFON AG (kurz: „NFON“) mit Hauptsitz in München wurde 2007 gegründet und ist Anbieter von integrierter Business-Kommunikation in Europa. Wir zählen über 50.000 Unternehmen in 15 europäischen Ländern zu unseren Kunden und sind als Telekommunikationsunternehmen mit eigenen Gesellschaften in Deutschland, Österreich, Großbritannien, Spanien, Italien, Frankreich, Polen und Portugal vertreten. Darüber hinaus verfügen wir über ein großes Partnernetzwerk von über 3.000 Partnern für den Vertrieb.

Unseren Umsatz generieren wir im Wesentlichen mit cloudbasierten Telekommunikationsdienstleistungen für Unternehmenskunden. Zusätzlich bauen wir das Produktportfolio in den Bereichen der Unified Communications & Collaboration und Business-Applikationen aus.

## Organisatorische Struktur zum 31. Dezember 2022



## Geschäftsprozesse und Einsatzfaktoren

### Produkte und Dienstleistungen

Cloudya, das Kernprodukt von NFON, ist eine Plattform für eine einfache, unabhängige und zuverlässige Businesskommunikation für Unternehmen aller Branchen und Größen. Weitere Premium und Branchenlösungen ergänzen das Portfolio im Bereich Cloudkommunikation, dazu zählen UCaaS, CCaaS und zukünftig auch Business-Applikationen.

### Beschaffungs- und Absatzmärkte

Wir vertreiben unsere Dienstleistungen und Services in Deutschland, Österreich, im Vereinigten Königreich, in Spanien, Frankreich, Italien, Polen, Ungarn, Slowenien, in der Slowakei, in Tschechien, in der Schweiz, in den Niederlanden und in Kroatien.

### Erläuterung von einflussreichen/relevanten Nachhaltigkeitsthemen für das Geschäft

Digitalisierung kann einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung der Nachhaltigkeit in der Gesellschaft leisten. Dies betrifft sowohl die Klimaschutzziele als auch die verfolgten Ziele in Bezug auf Chancengleichheit und Diversität.

### Digitalisierung als Chance für den Klimaschutz

Gemäß einer vom Bitkom im Juli 2022 veröffentlichten Studie<sup>1</sup> spielt die Digitalisierung schon jetzt eine große Rolle und wird zukünftig noch bedeutender sein: „Jedes Unternehmen, das eine konkrete Nachhaltigkeitsstrategie verfolgt (52%) oder plant (37%), integriert darin digitale Technologien. Bei einem Viertel (24%) sind digitale Technologien für die Umsetzung der

## Überblick über unsere Aktivitäten und Geschäftsbeziehungen



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



Nachhaltigkeitsziele sogar entscheidend. Bei 27% haben sie ‚große Bedeutung‘ und bei 42% ‚eher große Bedeutung‘ – das sind in Summe 93%.<sup>2</sup> Fragt man nach, welche Technologien im Detail einen Beitrag zu mehr Nachhaltigkeit und Klimaschutz leisten können, nennen 71% der Befragten Cloud-Computing. Dabei halten die Unternehmen fest, dass der Betrieb von Servern, Speichern und Anwendungen in einem großen Rechenzentrum in der Regel effizienter ist als der Betrieb dieser Infrastruktur vor Ort in jedem einzelnen Unternehmen. Darüber hinaus betonen 47% der Unternehmen das Potenzial von Videokonferenzen, etwa um Dienstreisen oder Berufspendeln zu vermeiden.

Als NFON sehen wir unseren Beitrag in diesem Zusammenhang aber nicht nur in der Bereitstellung von cloudbasierten Kommunikationsleistungen, sondern auch in der Möglichkeit, durch die „Dematerialisierung“ von Produkten sowie ihre Verlagerung in die virtuelle Welt wertvolle Ressourcen zu schonen.<sup>3</sup> Kunden, die Cloud-Dienste für ihre Kommunikation nutzen, können auf ihre eigenen Server und Telefone verzichten,<sup>4</sup> und damit die Entstehung von Abfall reduzieren.

Mit unseren Produkten und Services ermöglichen wir es Unternehmen und Mitarbeitenden, effizient miteinander zu kommunizieren und ihren Kund:innen bessere Dienstleistungen anzubieten. Durch unsere kontinuierliche Entwicklung der Plattform und Services ermöglichen wir die ständige Optimierung und Erweiterung der kommunikativen Möglichkeiten und Steigerung der Effizienz.

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

3 [https://www.haufe.de/sustainability/strategie/nachhaltigkeit-und-digitalisierung-chancen-und-konflikte\\_575772\\_581302.html](https://www.haufe.de/sustainability/strategie/nachhaltigkeit-und-digitalisierung-chancen-und-konflikte_575772_581302.html)

4 Nach Angaben von Statista gab es 2022 weltweit geschätzt noch 862 Millionen von zuvor 878 Millionen Festnetztelefone. Grundsätzlich ist die Menge an Telefonen rückläufig. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/186330/umfrage/anzahl-der-telefonanschluesse-im-festnetz-weltweit-seit-2000/>

# NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT BEI NFON

Das Nachhaltigkeitsmanagement der NFON AG ist dreigliedrig aufgebaut.

## 1. Ebene: C-Level-Team

- Aufgaben
  - Beschließen auf Basis der vom Nachhaltigkeitsteam gemachten Vorschläge die zu verfolgenden Nachhaltigkeitsmaßnahmen
  - Beschließen auf Basis der vom Nachhaltigkeitsteam gemachten Vorschläge die damit verknüpften Ziele (z. B. qualitativ/quantitativ)
  - Überwachen und steuern
  - Bestimmen verantwortliche Nachhaltigkeitsteams
- Zusammensetzung und Verantwortung
  - Der CMO der NFON hat im C-Level-Team die Projekt-Verantwortung für das Thema Nachhaltigkeit übernommen. Grundsätzlich liegt das Thema in der Verantwortung des Gesamtvorstandes. Es gibt auf dieser Ebene keine Trennung zwischen ökonomischen, ökologischen oder sozialen Themen.
- Due-Diligence-Ansatz
  - Das C-Level-Team wird einmal pro Quartal über den Umsetzungsstand der Nachhaltigkeitsmaßnahmen informiert. Das regelmäßige Reporting ermöglicht es dem C-Level-Team, eine Einschätzung über die Zielerreichung zu treffen und bei Bedarf Gegenmaßnahmen zu initiieren.

## 2. Ebene: Nachhaltigkeitsteam

- Aufgaben
  - Schlagen Nachhaltigkeitsmaßnahmen vor, erstellen Beschlussvorlagen
  - Beraten das C-Level-Team in Sachfragen bzw. zu Zielgrößen im Bereich Nachhaltigkeit
  - Berichten zur Maßnahmenumsetzung an das C-Level-Team
  - Planen die beschlossenen Nachhaltigkeitsmaßnahmen mit den Kolleg:innen bzw. innerhalb der Teams
  - Kontrollieren die Umsetzung der Nachhaltigkeitsmaßnahmen innerhalb der Teams und der NFON Gruppe
- Zusammensetzung und Verantwortung
  - Das Nachhaltigkeitsteam besteht aus 4 Mitgliedern: Head of Sustainability als Leitung des Teams, je ein:e Verantwortliche:r für die Themen Environment, Social und Governance.
  - Ein Mitglied des C-Levels (CMO) ist Sponsor für das Team Nachhaltigkeit.
- Due-Diligence-Ansatz
  - Alle Nachhaltigkeitsmaßnahmen sind an einem zentralen Ort – zukünftig in einer zentralen Software (sog. „Nachhaltigkeitsmanagement“) – gespeichert.
  - Der Head of Sustainability berät mit seinem Team, welche:r Mitarbeitende bzw. welche Gruppe von Personen für die operative Umsetzung der Nachhaltigkeitsmaßnahme zuständig ist.

**Mehr Infos** zu diesem Thema finden Sie im Geschäftsbericht Kapitel Steuerung.

- Anschließend wird die Maßnahme inkl. Verantwortlichkeiten in das „Nachhaltigkeitsmanagement“ (Ziele, Maßnahmen, KPIs) eingetragen.
- Auf Grundlage des „Nachhaltigkeitsmanagements“ wird regelmäßig ein Statusreport generiert, welcher als Grundlage für die Berichterstattung an das C-Level-Team dient.

### 3. Ebene: Teams und Mitarbeitende der NFON Gruppe

- Aufgaben
  - Setzen die geplanten Nachhaltigkeitsmaßnahmen auf operativer Ebene um
  - Berichten an das Nachhaltigkeitsteam
- Due-Diligence-Ansatz:
  - Die für die Umsetzung der Nachhaltigkeitsmaßnahme verantwortliche Instanz pflegt den Status des Umsetzungsstandes im „Nachhaltigkeitsmanagement“. Dort kann sie bzw. das Team auch Angaben machen, wenn es Probleme bei der Umsetzung gibt. Die dort gemachten Angaben dienen als Grundlage für die Statusreports an das C-Level-Team.

### Beispiele:

- Wir haben unternehmensweite Geschäftsprozesse installiert, welche gewährleisten, dass die gesetzlichen Höchstarbeitszeiten und vertraglich geregelten Arbeitszeiten eingehalten werden. Die Mitarbeitenden werden regelmäßig auf ihren noch bestehenden Urlaubsanspruch hingewiesen. Außerdem gibt es betriebliche Regelungen, welche sicherstellen sollen, dass sie ihren Jahresurlaub auch wahrnehmen. Ergebnisse und Abweichungen bzw. Verbesserungsvorschläge werden im „Nachhaltigkeitsmanagement“ erfasst.
- An den Betriebsstandorten der NFON AG gibt es Richtlinien zur Arbeitssicherheit, außerdem werden Managementsysteme für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz umgesetzt.

# UMWELTBELANGE



## ZIEL

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

## Emission

### Relevanz des Themas

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



## UNTERNEHMENSZIEL

Wir wollen die Treibhausgasemissionen reduzieren und bis 2025 net zero werden.

### Maßnahmen

**Car Policy** (Car Policy sämtlicher Niederlassungen in Deutschland)

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

sinnvoll ist. Für die Bestimmung der Firmenfahrzeug-Kategorie kommt jetzt zudem der CO<sub>2</sub>-Ausstoß/km zum Tragen. In diesem Zusammenhang haben wir eine Bonus-Regelung eingeführt, die die Wahl eines BEV oder PHEV begünstigt.

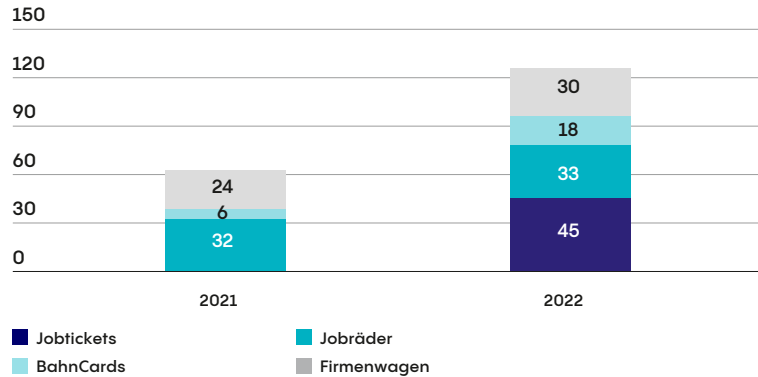
### Förderung von JobRad, BahnCard und Jobtickets

2022 haben wir die Initiative „JobRad“ gestartet. Wir bieten unseren Kolleg:innen in Deutschland die Möglichkeit, ein Dienstfahrrad zu leasen. JobRad macht aus Fahrrädern und E-Bikes Diensträder. Das Fahrrad kann für die Fahrt zur Arbeit, im Alltag, in den Ferien oder beim Sport genutzt werden. Im Zuge des 2021 gestarteten Projektes Hybrid Working @ NFON haben wir zudem unseren Mitarbeitenden, die mindestens für 3 Tage in der Woche im Büro arbeiten, ermöglicht, ein Jobticket zu erhalten. Darüber hinaus können Mitarbeitende, die viele Dienstreisen unternehmen, eine BahnCard erhalten.

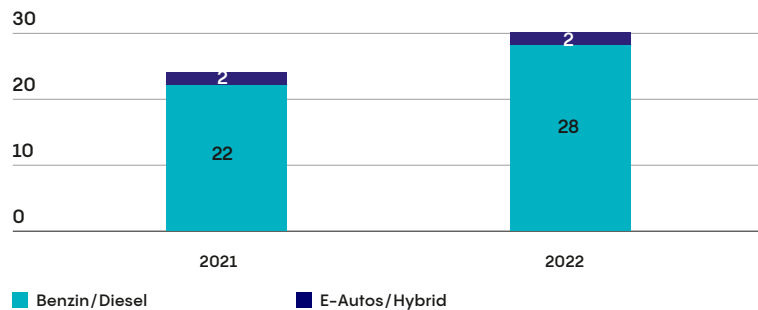
Die Entwicklung der Jahre 2020 und 2021 war im Wesentlichen durch die Pandemie beeinflusst und hat gezeigt, dass auch wir deutlich weniger geschäftlich in Deutschland unterwegs gewesen sind als in den Jahren zuvor. 2022 ist die Anzahl der von unseren Mitarbeitenden in Anspruch genommenen Mobilitätsangebote deutlich gestiegen.

Leistungsindikatoren zur Messung der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen

Mobilitätsangebote für Mitarbeitende (Stückzahl)

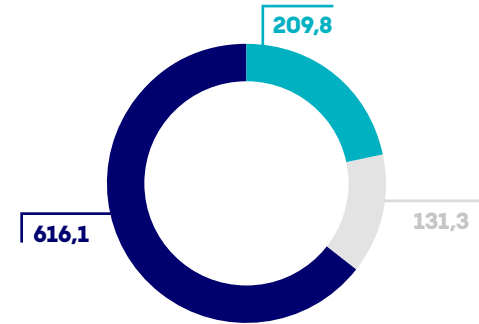


Firmenwagen



Corporate Carbon Footprint<sup>1</sup>

Bruttovolumen in Tonnen CO<sub>2</sub> für 2021



- Scope 1**  
direkten THG-Emissionen (Scope 1) in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent
- Scope 2**  
indirekten energiebedingten THG Emissionen (Scope 2) in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent
- Scope 3**  
indirekter THG-Emissionen (Scope 3) in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent

<sup>1</sup> NFN hat für das Jahr 2021 den Carbon Footprint ermitteln lassen und wird diese Erhebung nun jährlich fortsetzen. Bedingt durch verwaltungstechnische Gründe konnten die Ergebnisse für 2022 noch nicht in den vorliegenden Bericht übernommen werden.

## Nächste Schritte

Mit unseren Produkten und Dienstleistungen zählen wir nicht zu den Verursachern großer CO<sub>2</sub>-Emissionen. Dennoch können und wollen wir unser Engagement zu deren Reduzierung steigern. Ein wesentlicher Faktor für eine positive CO<sub>2</sub>-Bilanz sind Kompensationen von Treibhausgasemissionen. Daneben können wir in unserem alltäglichen Arbeitsleben weiter einen Beitrag leisten. Dazu zählen eine an unseren Zielen orientierte Reiserichtlinie, Regelungen zur Stromnutzung in unseren eigenen Büroräumlichkeiten sowie Mobilitätsrichtlinien für unsere Mitarbeitenden.

## Energie

### Relevanz des Themas

Wir verbrauchen in unseren Rechenzentren erhebliche Mengen an Strom.



#### UNTERNEHMENSZIEL

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

## Maßnahmen

### Ökostrom in NFON-Datenzentren

Als Telekommunikationsdienstleister verbrauchen wir in unseren Datenzentren wesentliche Mengen an Strom. Die Bundesregierung hat im Einklang mit dem von der EU im Sommer 2021 verabschiedeten Green Deal<sup>2</sup> und der durch die Vereinten Nationen verabschiedeten Agenda 2030<sup>3</sup> beschlossen, den

Anteil des Stroms aus erneuerbaren Energiequellen am Bruttostromverbrauch bis 2050 auf mindestens 80 % zu erhöhen.<sup>4</sup> Wir fühlen uns diesem Ziel verpflichtet und beziehen für unsere Datenzentren in München, Nürnberg und Frankfurt ausschließlich Strom aus erneuerbaren Energiequellen. Darüber hinaus prüfen wir fortlaufend die Möglichkeit, auch in den von uns angemieteten Büroräumen Strom aus erneuerbaren Energiequellen zu nutzen. Damit begegnen wir zugleich dem Risiko, das mit einer Abhängigkeit deutscher Unternehmen von fossilen Energiequellen einhergeht. Dieses Risiko ist mit den politischen und ökonomischen Entwicklungen seit Februar 2022 besonders offensichtlich geworden. Insofern bietet die Nutzung erneuerbarer Energien auch die Chance, den Fortbestand wesentlicher Infrastruktur nicht nur in Deutschland, sondern in ganz Europa zu sichern.

### Nutzung erneuerbarer Energien in unseren Büros (europaweit) und Reduzierung des Energieverbrauchs in den NFON-Büros

2022 haben wir begonnen unsere Standorte in München, Mainz und Berlin auf die Nutzung erneuerbarer Energien umzustellen. Mannheim und die übrigen europäischen Standorte werden folgen. In diesem Zuge werden ab 2023 auch Energie reduzierende Maßnahmen an allen Standorten eingeführt.

2 [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/IP\\_21\\_3541](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/IP_21_3541)

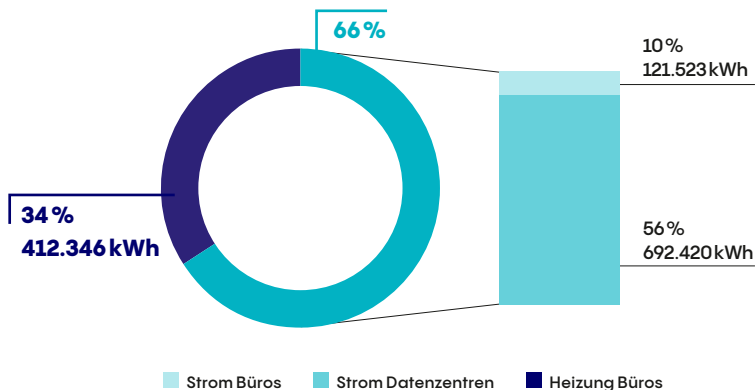
3 <https://www.2030agenda.de/de/article/our-common-agenda-momentum-fuer-einen-inklusive-und-vernetzten-multilateralismus-fuer>

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

## Energieaudit

2022 haben wir das Energieaudit gemäß DIN EN 16247-1 begonnen.

### Leistungsindikatoren zur Messung der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen (Energieverbrauch kWh 2021)



## Nächste Schritte

Für die Standorte außerhalb Deutschlands prüfen wir derzeit, inwieweit eine Umstellung auf erneuerbare Energien realisiert werden kann. Darüber hinaus planen wir Maßnahmen zur Sensibilisierung der Kolleg:innen für Energiesparmaßnahmen. Hierzu zählt beispielsweise das Abschalten der Bildschirme und Computer am Abend. Zudem evaluieren wir kontinuierlich unsere Büros, um einen Leerstand zu vermeiden.

## Abfall

### Relevanz des Themas

Unsere Produkte ermöglichen es unseren Kunden, auf eigene Telefone sowie komplette Telefonanlagen zu verzichten. Mit der Fortführung und dem Ausbau unseres Geschäftsmodells und dem weiteren operativen Erfolg leisten wir somit einen erheblichen Beitrag zur Reduzierung des Elektroschrotts in Form von alten Telefongeräten/ -anlagen. Im Rahmen unserer eigenen Geschäftstätigkeit spielt das Thema Abfall eine untergeordnete Rolle. Bei NFON als Softwareunternehmen, welches überwiegend digitale Angebote bereitstellt, fallen bei der Entwicklung, Herstellung und Bereitstellung der Produkte und Services nur sehr geringe Mengen an Abfall an, etwa in Form von regulärem Siedlungsabfall bei der täglichen Arbeit.



### UNTERNEHMENSZIEL

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

## Maßnahmen

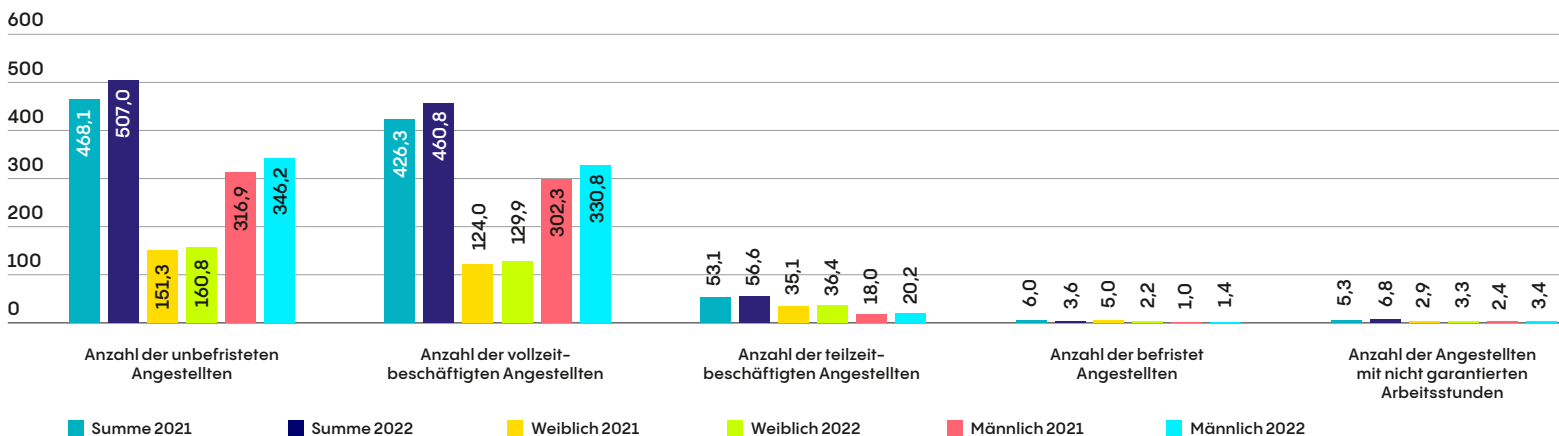
Je erfolgreicher wir unser Produkt in Europa vertreiben, desto weniger Vor-Ort-Telefonanlagen werden unsere Kunden benötigen. Größere Telefonanlagen werden nach wie vor von Behörden und Unternehmen genutzt. Sie benötigen in der Regel eine erhebliche Menge Hardware, die aus wertvollen Materialien besteht. Grundsätzlich ist die Hardware sehr langlebig. Wenn sie aber ausgetauscht werden muss, ist es aus ökologischen Gründen von Vorteil, sie dann nicht gegen eine neue Anlage am Ort des Unternehmens oder der Behörde auszutauschen, sondern durch eine Cloud-Telefonanlage zu ersetzen.

In vielen Ländern wird nach wie vor mit Tischtelefonen oder DECT<sup>5</sup> telefoniert. Auch in diesem Bereich können wir dafür sorgen, dass jede Form von Hardware, die wir weiter vertreiben, auf Basis von nachhaltigen Prinzipien produziert wird. Beispiele dafür sind Yealink, Snom oder Panasonic. Unser Hardwarevertrieb wird über Distributoren organisiert. Unsere großen Distributoren handeln dabei gemäß ihrem eigenen Code of Conduct. Grundsätzlich kann unsere Telefonanlage jedoch komplett ohne Telefone und nur mit einem PC oder Laptop, gegebenenfalls in Kombination mit einem Headset, genutzt werden. Hier bieten unsere Lösungen ein großes Potenzial, den Einsatz von Hardware deutlich zu reduzieren.

Abfallmanagement ist für uns nicht nur eine Frage der großen Volumina. Alle Mitarbeitenden bei NFON können ihren Beitrag leisten. Ein wichtiger Bestandteil unseres Nachhaltigkeitsmanifestes ist der tägliche Umgang mit Abfall: Wir achten in allen Büros der NFON auf die richtige Mülltrennung, kaufen möglichst nachhaltige Produkte ein und reduzieren den Papierverbrauch auf ein Minimum.

### Übersichtskennzahlen Beschäftigte der NFON Gruppe (GRI 2-7)\*

#### Übersicht Beschäftigung nach Beschäftigungszahl und Vollzeitäquivalent

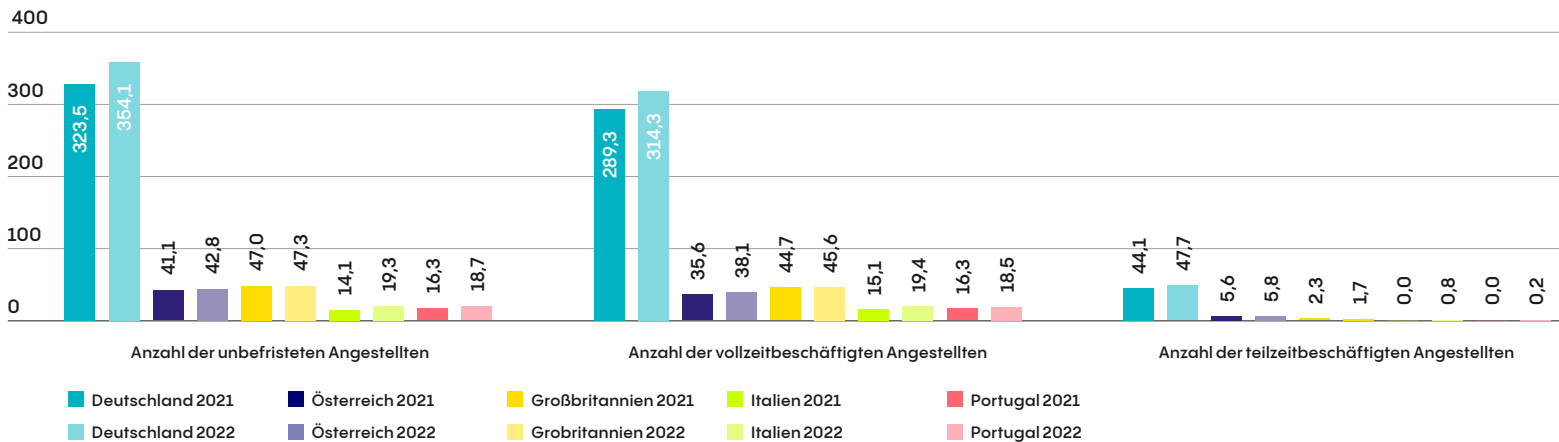


\* Zur Berechnung der Daten werden die Anzahl der Köpfe und die Vollzeitbeschäftigten ermittelt. Die Werte sind immer Stichtagswerte zum Ende des Jahres bzw. zum Ende der gefragten Periode. Die Fluktuation wird über die Austritt in der abgefragten Periode im Vergleich zur Gesamtzahl der Mitarbeitenden und der Eintritte ermittelt. Angaben zu Elternzeiten werden nicht zum Jahresende (Stichtag) betrachtet, sondern im Durchschnitt aller Monate.

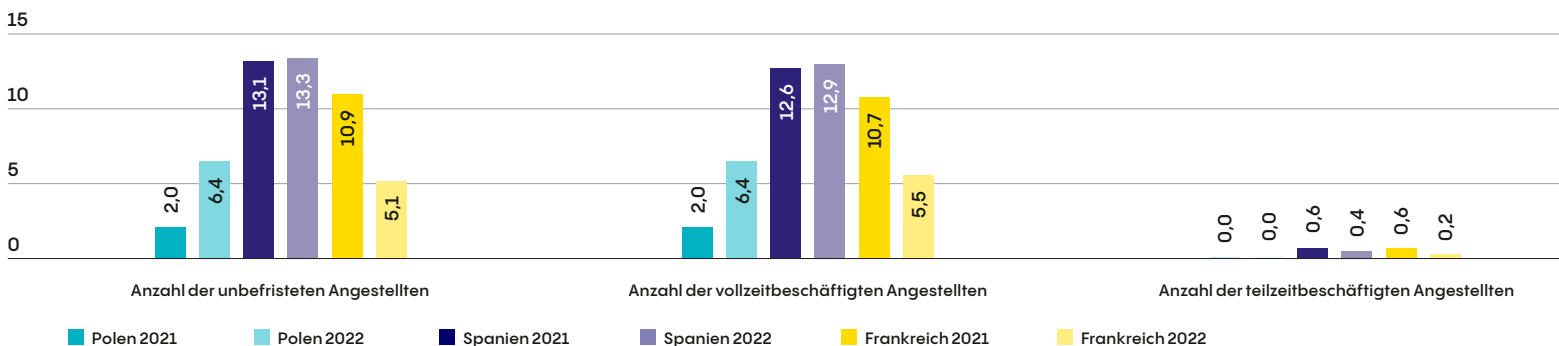
<sup>5</sup> DECT ist die Abkürzung für **D**igital **E**nhanced **C**ordless **T**elecommunications (auf Deutsch „verbesserte digitale Schnurlos-Kommunikation“)



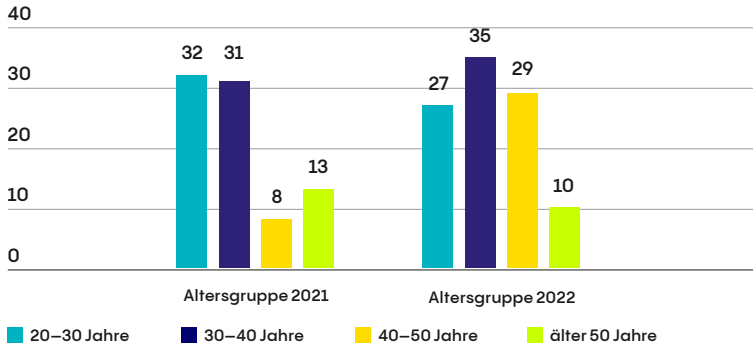
## Übersicht Beschäftigung nach Beschäftigungszahl und Vollzeitäquivalent (Deutschland, Österreich, Großbritannien, Italien und Portugal)



## Übersicht Beschäftigung nach Beschäftigungszahl und Vollzeitäquivalent (Polen, Spanien und Frankreich)

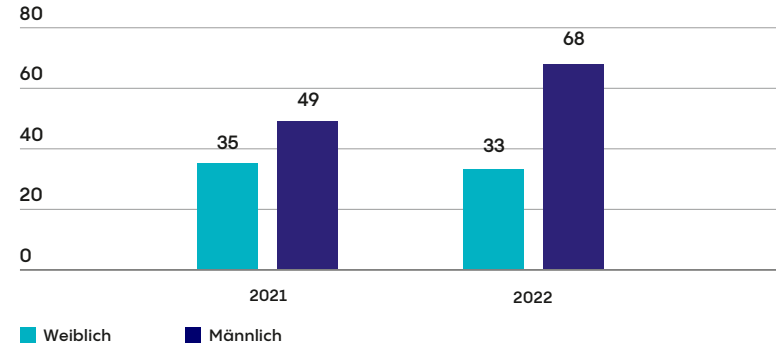


Gesamtzahl neuer Angestellter während des Berichtszeitraums nach Altersgruppe (GRI 401-1)\*

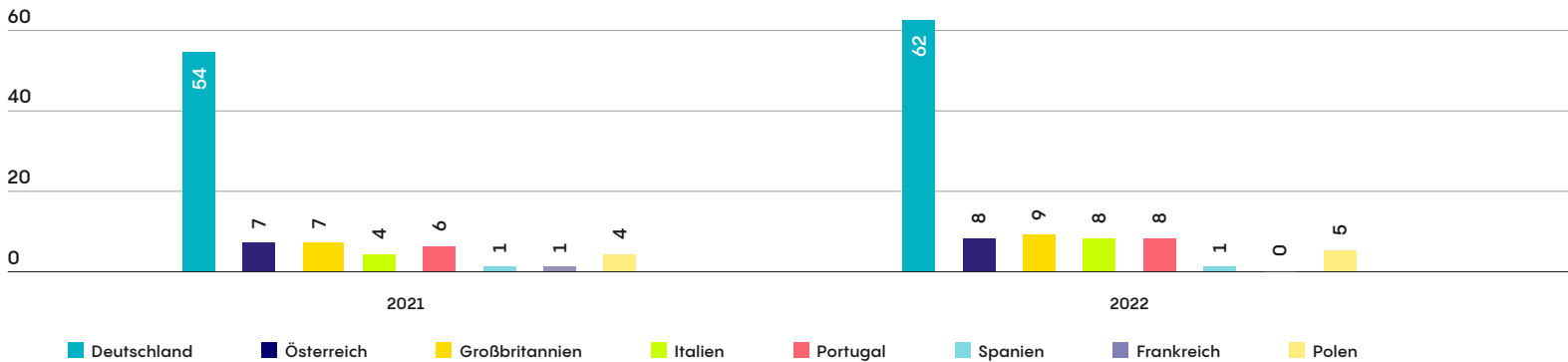


\* Sonstiges und nicht offengelegt ist ohne Ergebnisse abgefragt worden.

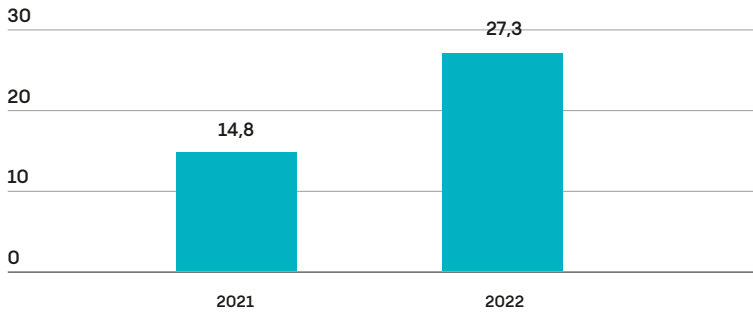
Gesamtzahl neuer Angestellter während des Berichtszeitraums nach Geschlecht (GRI 401-1)



Gesamtzahl neuer Angestellter während des Berichtszeitraums nach Region (GRI 401-1)



### Fluktuationsrate (in %)



Entsprechend unserer Wachstumsstrategie haben wir 2021 und noch im ersten Halbjahr 2022 unsere Mitarbeiterzahl deutlich erhöht. Durch die Veränderungen der Marktdynamiken in einem sich insgesamt abkühlenden wirtschaftlichen Umfeld haben wir im zweiten Halbjahr 2022 die Weichen klar umgestellt und zielen jetzt auf ein profitables Wachstum. Hierzu wurden entsprechende profitabilitätssteigernde Maßnahmen durchgeführt. Diese bedingten auch die Reduzierung der Beschäftigtenzahl.

# ARBEITNEHMERBELANGE



## ZIEL

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

## Beschäftigung

### Relevanz des Themas

NFON ist ein wachsendes Unternehmen. Die Situation für Unternehmen mit einem ausgeprägten Fokus auf Softwareentwickler und branchenspezifische Fachkräfte hat sich auch 2022 nicht wesentlich verändert und bleibt eine Herausforderung. Als innovatives Technologieunternehmen sind wir international auf der Suche nach gut ausgebildeten Fachkräften und möchten diese langfristig an uns binden.

### Arbeitnehmerzufriedenheit



## UNTERNEHMENSZIEL

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

### Maßnahmen

Die Corona-Pandemie hat viele Bereiche des Arbeitslebens nachhaltig verändert. Hybrides Arbeiten ist nicht mehr nur eine theoretische Möglichkeit, sondern praktische Wirklichkeit vieler Unternehmen geworden. Parallel zu

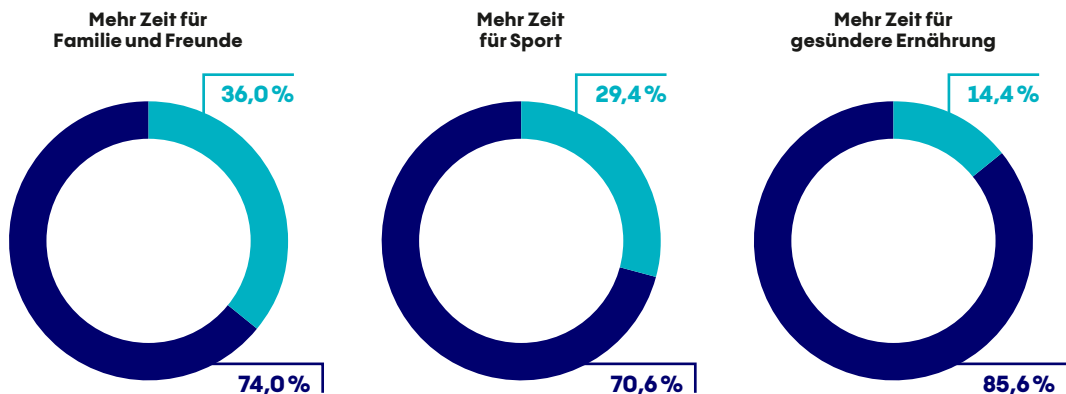
dieser Entwicklung ergaben sich zahlreiche Fragen, von denen viele aus Mangel an Erfahrung nach wie vor ungeklärt sind. Um erste Antworten zu erhalten, haben wir ab Ende 2021 das einjährige Pilotprojekt „Hybrid Working @NFON“ durchgeführt. Verschiedene Arbeitsgruppen widmeten sich den Themen Führung im hybriden Arbeitsumfeld, Arbeitsorganisation und organisatorische Entwicklung.

Hybrides Arbeiten betrachten wir als Chance. Wer die Wahl hat zwischen Büros an verschiedenen Orten und Homeoffice, wird seine Lebensbedürfnisse besser aufeinander abstimmen können und dadurch seine Kräfte gezielter einsetzen. Familie und Arbeit lassen sich einfacher miteinander vereinbaren. Hinzu kommt, dass teils lange Fahrten zum Büro wegfallen, was sich positiv auf den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck auswirken kann. Trotz alledem legen wir großen Wert auf den persönlichen Austausch. Entsprechend sorgen wir dafür, dass der Arbeitsplatz im Büro und das Arbeiten an einem Ort weiterhin ihre Berechtigung haben.

Die von uns im Frühjahr 2022 in acht europäischen Ländern durchgeführte Umfrage „Well-being Report Working from Home 2022“ hat unsere Hypothesen mit Zahlen untermauert. Die Befragten gaben an, dass sie im hybriden Arbeitsumfeld mehr Zeit für Familie, Freunde, Sport und gesünderes Essen haben und zugleich ein höheres Arbeitspensum bewältigen können.

## Das Homeoffice-Paradoxon

Wie haben sich die folgenden Bereiche für Sie im Homeoffice seit Beginn der COVID-Pandemie bis heute geändert?



### Zunahme des Arbeitspensums



### Erhöhung der Arbeitszeit



Die Zahlen beziehen sich auf die acht europäischen Länder Deutschland, Österreich, Großbritannien, Frankreich, Spanien, Italien und Polen.

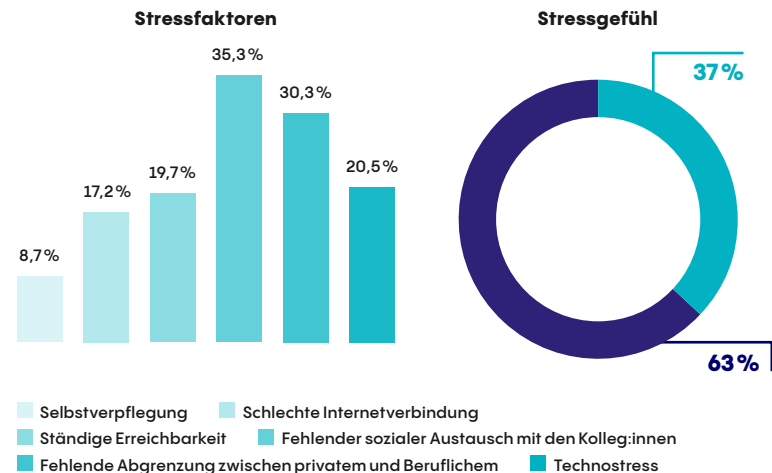
Quelle: NFO Survey Attack Wohlfühlreport Homeoffice 22

Daraus ergibt sich für uns als Arbeitgeber die Verantwortung, mögliche Stressfaktoren im Blick zu behalten und diesen mit entsprechenden Maßnahmen entgegenzuwirken.

## Stresstest im Homeoffice

Was hat Sie im Homeoffice seit Beginn der COVID-Pandemie bis heute gestresst?

Wie stressig haben Sie Ihre Homeoffice-Tätigkeit von Beginn der COVID-Pandemie bis heute insgesamt wahrgenommen?



Zu den wichtigen Erkenntnissen des Pilotprojekts gehört, dass es noch keine pauschalen Lösungen für die Herausforderungen der hybriden Arbeitswelt gibt. Hybrides Arbeiten umfasst mehr, als nur am Bildschirm zu sitzen und zu telefonieren. Die Tragweite dieses Themas, auch unter gesundheitlichen Aspekten, sickert erst langsam in das Bewusstsein von Arbeitgebern und Arbeitnehmern. Auch sind die Bedürfnisse sehr individuell: Die einen brauchen viel persönlichen Austausch, andere laufen nur zur Hochform auf, wenn sie ungestört arbeiten können.

Auf Grundlage dieser Erkenntnisse haben wir weitere Maßnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden eingeführt:

**Hybrid Working:** Alle Mitarbeitenden können an 3 Tagen in der Woche von zu Hause arbeiten, sofern es ihre Rolle erlaubt. Mitarbeitende, die mindestens an 3 Tagen in der Woche im Büro arbeiten, erhalten ein Jobticket. Es gibt pro Monat 3-Office-Days, an denen alle Mitarbeitenden ins Office kommen, um den informellen und teamübergreifenden Austausch zu stärken. Darüber hinaus gibt es für Mitarbeiter mit größerer Entfernung zu den NFON Niederlassungen die Möglichkeit, ausschließlich aus dem Homeoffice zu arbeiten.

**Workation:** Ziel dieser Leistung ist es, die Mitarbeitenden ab einer Unternehmenszugehörigkeit von größer einem Jahr zu befähigen, den Arbeitsort für 20 Arbeitstage pro Jahr flexibel zu wählen. Workation gewährt die Möglichkeit, an einem Ort außerhalb des Remote-Arbeitsplatzes oder eines NFON Büros zu arbeiten. Dies ermöglicht es die Work-Life-Balance zu erweitern. Workation erfolgt auf eigene Kosten des Mitarbeiters.<sup>1</sup>

**Sabbatical<sup>2</sup>:** Ziel dieser Leistung ist es, den Mitarbeitenden die Möglichkeit einzuräumen, für bis zu drei Monaten innerhalb eines Zeitraums von 36 Monaten und private Zwecke eine Auszeit vom Beruf zu nehmen. Der Anspruch besteht für alle Hierarchieebenen.

**Co-Working:** Ziel dieser Leistung ist es, den Mitarbeitenden eine flexiblere Gestaltung des Arbeitsortes zu ermöglichen und diese dazu zu befähigen, für bis zu 180 Tage pro Jahr von jedem NFON Standort aus arbeiten zu können. Für das „Co-working“ von anderen Standorten erfolgt keine Kostenübernahme durch NFON.

1 Gültig seit November 2022 für alle deutschen und portugiesischen Mitarbeitenden.

2 Gültig seit November 2022 für alle deutschen und portugiesischen Mitarbeitenden.

**Mitarbeitergespräche und 180-Grad- und 360-Grad-Feedback:** Ein weiteres festes Konzept zur Ermittlung und Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit sind Mitarbeitergespräche. Diese finden im Zweiergespräch mit den Vorgesetzten einmal pro Quartal statt. In diesem Format werden die Themen Mitarbeiterentwicklung, Fortbildung, Gehalt, Feedback, 180-Grad- und 360-Grad-Feedback sowie Ziele, Zielerreichung und Karrierepfade besprochen.

### Nächste Schritte

Mit den eingeführten Maßnahmen ist ein weiterer wichtiger Schritt im Sinne der Arbeitnehmerzufriedenheit getan. Nun gilt es die eingeführten Maßnahmen zu prüfen und ihre Wirksamkeit zu gewährleisten. Dazu werden wir weiterhin nach Möglichkeit einmal im Quartal allgemeine Mitarbeiterumfragen durchführen. Darüber hinaus wird die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden in den quartalsweise durchgeführten Feedbackgesprächen thematisiert.

## Familienfreundlichkeit



### UNTERNEHMENSZIEL

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

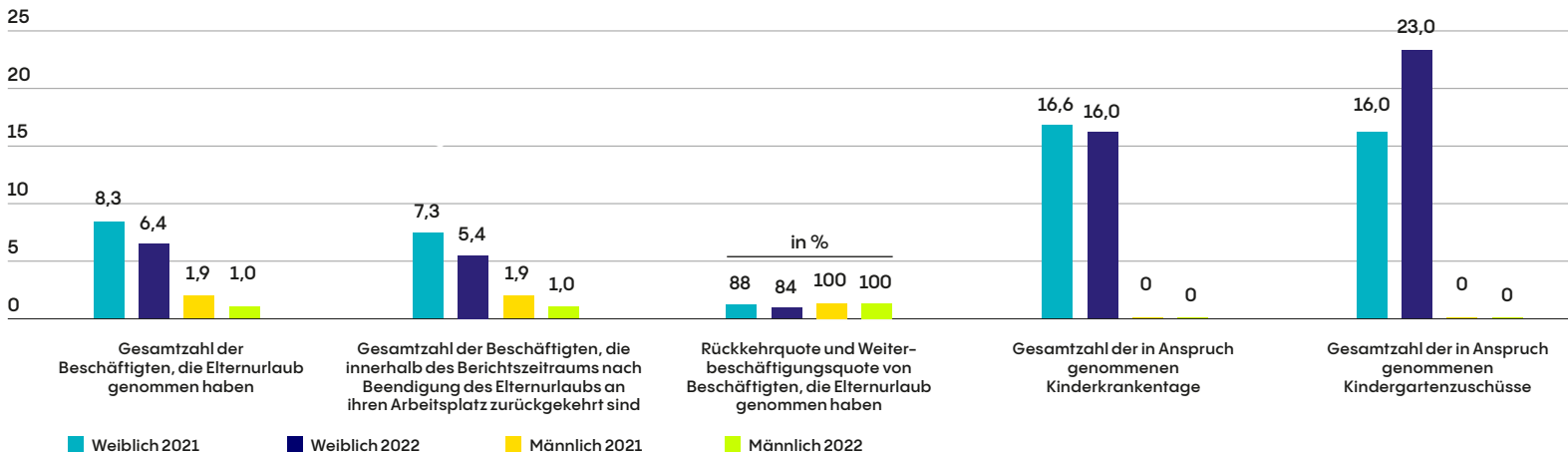
## Maßnahmen

Schon das hybride Arbeiten schafft die Möglichkeit, Familie und Beruf besser zu vereinbaren. Dennoch wissen wir, dass unabhängig von der Tätigkeit am Büro- oder Heimarbeitsplatz die Betreuung der eigenen Kinder gewährleistet

sein muss. Das lässt sich zum einen durch die flexible Handhabung der Arbeitszeit erreichen. Zum anderen können wir als Arbeitgeber unsere Mitarbeitenden durch weitere Maßnahmen aktiv unterstützen. Über die gesetzlich geregelte Elternzeit hinaus bieten wir deswegen unseren Mitarbeitenden mit Kindern einen Kindergartenzuschuss und zusätzliche Kinderkrankentage an. So gewähren wir auf Antrag für jedes Kind einen Kindergartenzuschuss von 100 Euro pro Monat. Bei Krankheit des Kindes erhalten unsere Mitarbeitenden bis zu 10 Tage volle Bezahlung.

## Leistungsindikatoren zur Messung der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen

### Kennzahlenübersicht Familienfreundlichkeit (GRI 401-3)\*



\* Sonstiges und nicht offengelegt ist ohne Ergebnisse abgefragt worden.

## Entgeltpolitik



### UNTERNEHMENSZIEL

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

### Maßnahmen

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

### Nächste Schritte

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

## Diversität, Chancengleichheit, Nichtdiskriminierung

### Relevanz des Themas

Bei uns arbeiten Menschen aus 57 Nationen. Weltoffenheit und Toleranz bilden die Grundpfeiler unseres Miteinanders und des gemeinsamen Erfolgs. Wir bieten grundsätzlich allen Mitarbeitenden die gleichen Chancen auf berufliche Anerkennung und Förderung, unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Glauben oder körperlicher Verfassung, und dulden keine Form von Diskriminierung oder Belästigung.



### UNTERNEHMENSZIEL

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

### Maßnahmen

Wir leben eine Unternehmenskultur, in der alle Menschen die gleichen Chancen haben – unabhängig von ethnischer Herkunft, Geschlecht, sexueller Identität, Religion oder Weltanschauung. Langfristig zu planen, heißt für uns, auch die Zukunft unserer Mitarbeitenden aktiv mitzugestalten. Diversität ermöglicht es uns, als Team viele Herausforderungen besser zu bewältigen. Die angestrebte Vielfalt spiegelt sich in der Vielzahl der Nationalitäten bei NFON wider. Deswegen ist bei uns Englisch als primäre Unternehmenssprache festgelegt. Alle wichtigen Dokumente werden entsprechend auf Englisch und Deutsch veröffentlicht. Angesichts der schwierigen Arbeitsmarktlage haben wir uns keine Quote für die Besetzung offener Stellen durch Frauen unterhalb der 1. Führungsebene nach dem Vorstand gesetzt. Wir verfolgen das Ziel, jede Stelle mit den bestmöglichen Mitarbeitenden zu besetzen. Darüber hinaus sehen wir unsere Aufgabe in der Förderung und Entwicklung unserer Mitarbeitenden.

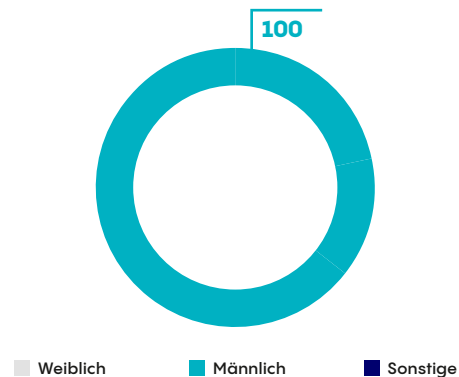
Chancengleichheit und Diversität sind für uns ein zentrales Anliegen. Eine Kultur des gegenseitigen Vertrauens und der gegenseitigen Achtung ist für



uns von großer Bedeutung. Diskriminierung im Umgang mit Kolleg:innen und Geschäftspartnern aufgrund des Alters, einer Behinderung, der Herkunft, der Hautfarbe, des Geschlechts, der sexuellen Orientierung, der Religionszugehörigkeit, der Weltanschauung oder sonstiger persönlicher Eigenschaften wird von uns nicht geduldet. Für den Fall, dass sich Mitarbeitende benachteiligt oder ungerecht behandelt fühlen, besteht die Möglichkeit, die neu eingeführten Vertrauensbriefkästen, das Whistleblowing-System oder das Beratungsangebot des Compliance Officers zu nutzen. Einmalig hatten wir im vergangenen Jahr einen Vorfall, den wir intern lösen konnten und der nicht mehr Gegenstand weiterer Maßnahmen oder Klagen ist (GRI 406-1).

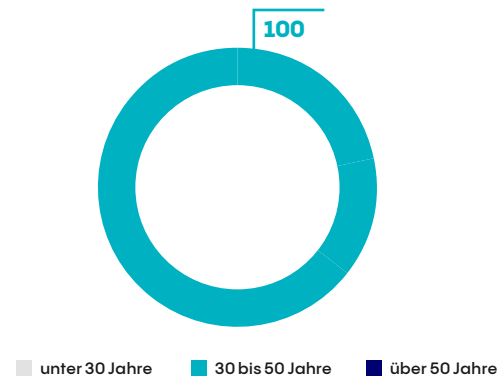
#### Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten (GRI 405-1)

##### Zusammensetzung Kontrollorgane der NFON nach Geschlecht für 2021 und 2022 in %\*



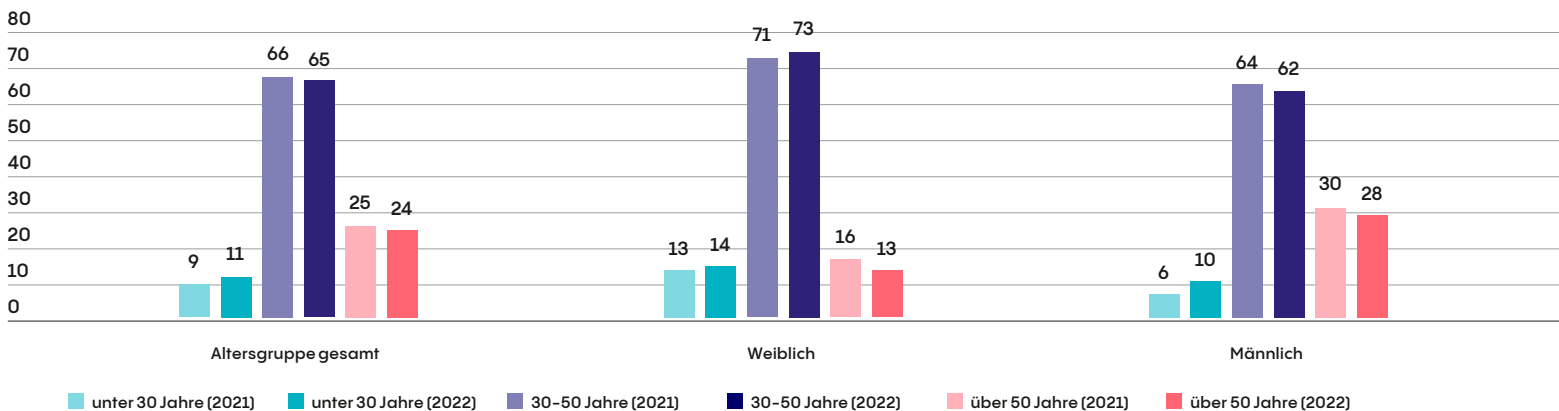
\* Sonstiges und nicht offengelegt ist ohne Ergebnisse abgefragt worden.

##### Zusammensetzung Kontrollorgane der NFON AG nach Alter für 2021 und 2022 in %

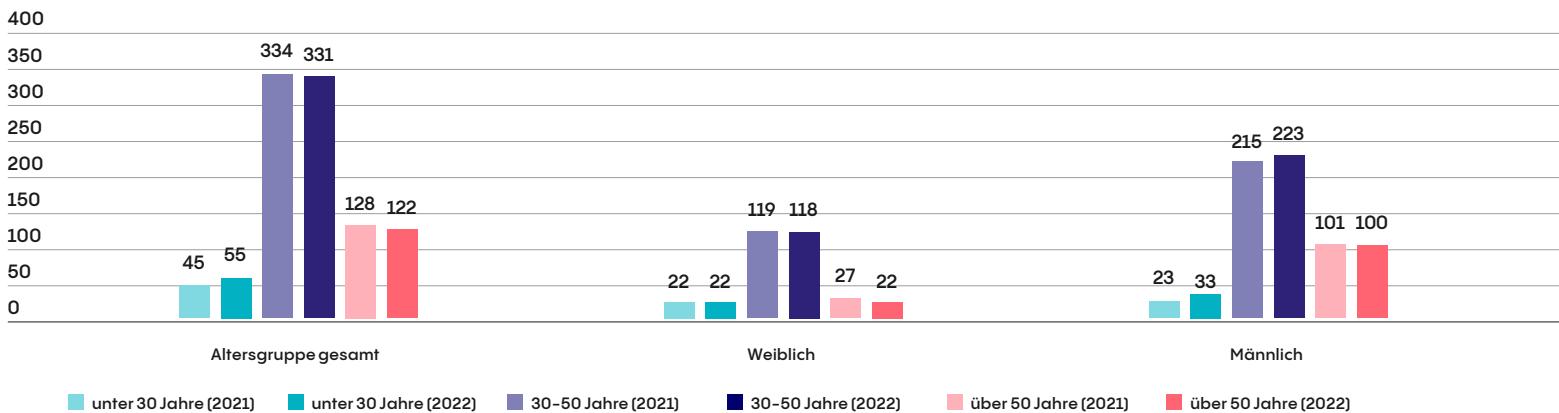


Die Konzernerklärung zur Unternehmensführung der NFON Gruppe gibt detaillierte Auskünfte zur Zusammensetzung und Zusammenarbeit der Organe.

### Altersgruppen NFON Gruppe (relativ) in %



### Altersgruppen NFON Gruppe (absolut / Head Counts) \*



\* Sonstiges und nicht offengelegt ist ohne Ergebnisse abgefragt worden.

## Nächste Schritte

Wir verfolgen das Ziel, im Bereich der Diversität, Chancengleichheit und Nicht-diskriminierung noch transparenter zu werden. Dazu planen wir, als Nächstes weitere entsprechende Richtlinien zu veröffentlichen.

## Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung

### Relevanz des Themas

Unsere Mitarbeitenden sind keinen gefährlichen Arbeitsprozessen ausgesetzt. Dennoch ist die Sicherheit der Mitarbeitenden ein wichtiges Anliegen für uns und darf niemals durch das Streben nach Effizienzsteigerung gefährdet werden. Jede:r Mitarbeitende hat das Recht, unter sicheren und gesunden Bedingungen zu arbeiten, und die Pflicht, durch verantwortungsvolles Handeln dazu beizutragen.



### UNTERNEHMENSZIEL

Unser Ziel ist es, die körperliche und geistige Gesundheit unserer Mitarbeitenden zu erhalten und zu fördern.

### Maßnahmen

Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung werden bei uns großgeschrieben. Wir halten alle Gesetze und Verordnungen ein. An diesem Punkt hören wir aber nicht auf: Wir sind aktiv und vorbeugend tätig und betrachten nicht nur alle Aspekte der Arbeitssicherheit, sondern auch Faktoren wie Stress, Arbeitsorganisation und Überlastung. Im Sinne der Vorsorge bieten wir regelmäßig Schutzimpfungen und im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung auch amtsärztliche Untersuchungen an. Um die körperliche und geistige Gesundheit der Mitarbeitenden zu erhalten, sind alle Arbeitsplätze ergonomisch ausgestattet. Bei gesundheitlichen Erfordernissen erhalten die Mitarbeitenden höhenverstellbare Schreibtische. Regelmäßig bieten wir an

unseren deutschen Standorten Seminare zum Stressabbau und zur Erhaltung der Work-Life-Balance an. Zudem erhalten alle Mitarbeitenden Rabatte für den Besuch von Fitnessstudios. Im Sinne der Mobilitätsförderung können Mitarbeitende darüber hinaus das Angebot des „JobRad“ nutzen. Bei Fragen stehen die Kolleg:innen der Personalabteilung den Mitarbeitenden in einer Offenen Sprechstunde zur Verfügung.

### Infokasten zum Thema Corona

#### Ein besonderes Beispiel für Gesundheitsvorsorge bei NFON

Zum Schutz der Mitarbeitenden während der COVID-19-Pandemie wurden sehr strenge Hygienekonzepte implementiert. Folgende Maßnahmen wurden in diesem Zusammenhang ergriffen:

- Contact Tracer
- Tests für alle
- Impfpriorisierung
- Kinderbetreuung
- Hotline für psychologische Betreuung
- Neues Office-Konzept (Lüften/Abstand)
- Homeoffice-Pauschale (15 EUR)

Mehr Infos zu diesem Thema finden Sie in unsere Studie Survey Attack auf Seite 21

### Leistungsindikatoren zur Messung der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen (teilweise entsprechend GRI 403-9)

Arbeitsunfälle wurden bislang für die deutschen Gesellschaften erfasst. Demnach gab es 2021 einen Arbeitsunfall mit Todesfolge und 2022 einen Arbeitsunfall.

### Nächste Schritte

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

## Bildung und Weiterbildung

### Relevanz des Themas

Für NFON als Technologieunternehmen haben der Ausbau und die Weiterentwicklung der Kompetenzen der Mitarbeitenden eine herausragende Stellung. Das rasant wachsende Innovationstempo und die immer kürzer werdenden Innovationszyklen werden zunehmend zu Erfolgsfaktoren für Unternehmen. Damit steigt die Notwendigkeit, den Bildungsstand der eigenen Mitarbeitenden immer auf dem neuesten Kenntnisstand zu halten.



### UNTERNEHMENSZIEL

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

### Maßnahmen

Alle Mitarbeitenden können bei NFON Aus- und Weiterbildungsangebote, z. B. in Form von berufsnahen Schulungen, in Anspruch nehmen. Die Aus- und Weiterbildungsangebote gliedern sich in Pflichtschulungen und freiwillige Schulungen, z. B. Scrum-Master oder Agile Coach.

Wir unterstützen unsere Mitarbeitenden, ihre individuellen Potenziale optimal zu entfalten und persönliche Karriereziele zu erreichen.

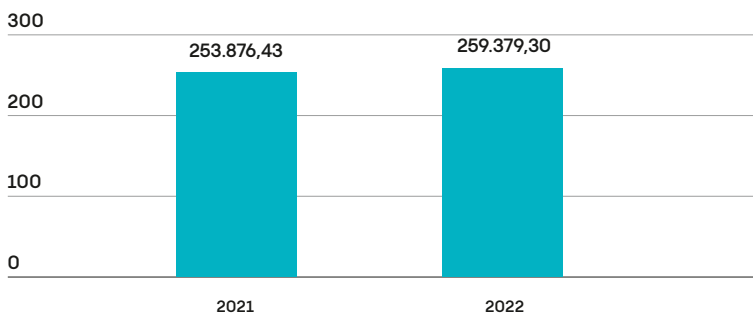
**Bildungsurlaub und Förderung:** Den Mitarbeitenden stehen pro Jahr 5 Tage Bildungsurlaub zur Verfügung, wenn sie mindestens 12 Monate bei NFON tätig gewesen sind. Die Mitarbeitenden können sich bei Bildungsträgern anmelden, die eine entsprechend anerkannte Zertifizierung vorweisen. Die durchgeführten Maßnahmen werden von den Mitarbeitenden selbst finanziert. Darüber hinaus fördern wir sie mit spezifischen beruflichen Weiterbildungen nach Vereinbarung. Darüber hinaus können unsere Mitarbeitenden entsprechend ihren Aufgaben, Fortbildungsmaßnahmen in Anspruch nehmen.

Zu den Pflichtschulungen zählen unsere Angebote zu den Themen Risikomanagement, Compliance und Arbeitssicherheit. Besonders im Fokus der Weiterbildung stehen Datenschutz- und IT-Sicherheitsregularien. Diese Pflichtschulungen müssen alle Mitarbeitenden einmal im Jahr absolvieren. Des Weiteren erhalten Mitarbeitende in relevanten Funktionen Schulungen zur Korruptionsprävention. Zur Verbesserung der Führungskompetenzen werden leitende Angestellte speziell weitergebildet.

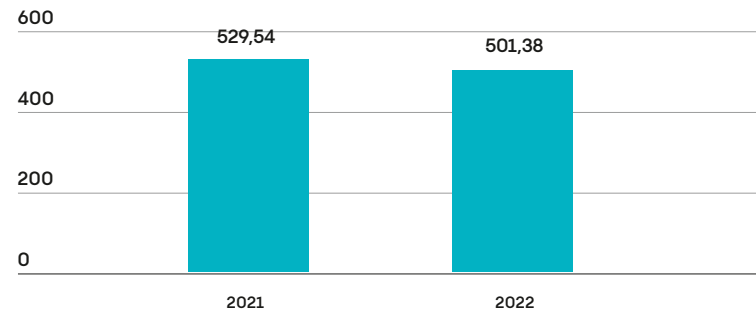
NFON bietet Schülerpraktika und Ausbildungsplätze an.

#### Leistungsindikatoren zur Messung der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen

#### Durchschnittlicher Aufwand für Aus- und Weiterbildung gesamt (Euro)



#### Durchschnittlicher Aufwand für Aus- und Weiterbildung pro Kopf (Euro)



#### Nächste Schritte

Weiterer Ausbau der NFON-Lernplattform.

# SOZIALBELANGE

## Relevanz für das Unternehmen

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



### UNTERNEHMENSZIEL

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

## Maßnahmen

Für uns war eine passende Kooperation für unser soziales Engagement von besonderer Wichtigkeit. Deswegen haben wir nach einem Partner gesucht, mit dem wir uns gemeinsam für gefährdete Gruppen und in den Bereichen Bildung und Digitalisierung engagieren können. Wir sind überzeugt, diesen Partner mit SOS-Kinderdörfer e. V. gefunden zu haben:

- Wir sind von der Arbeit der SOS-Kinderdörfer fest überzeugt.
- Die SOS-Kinderdörfer finden sich in allen Ländern, in denen auch wir tätig sind.

- SOS-Kinderdörfer sind weltweit für Seriosität und Transparenz zertifiziert. Das garantiert, dass Spenden und andere Hilfen genau dort ankommen, wo sie gebraucht werden.
- SOS-Kinderdörfer bieten vielfältige Möglichkeiten zur aktiven sozialen Unterstützung.

Rafiki als Teil der „Digitize Village“-Initiative ist das passende Projekt für uns. Rafiki ist ein digitaler Betreuungsassistent. Mit diesem fördern wir Kinder und Jugendliche auf dem Weg in ihr Berufsleben oder am Anfang ihrer Karriere.

Darum geht es bei Rafiki, dem virtuellen Betreuungsassistenten:

- Rafiki ist ein Text-Sprach-Assistent, auf den SOS-Betreuer:innen und SOS-Jugendliche zugreifen können, um Lösungen für alltägliche Herausforderungen in den Bereichen Betreuung, Beschäftigungsfähigkeit und psychische Gesundheit zu erhalten.
- Er bietet einen einfachen Zugang (24/7) für Nutzer:innen mit einem mobilen Gerät.
- Das System liefert – vergleichbar mit einem virtuellen Mitarbeitenden – Antworten auf Basis von künstlicher Intelligenz (KI) und Machine Learning (ML). Zusätzliche Unterstützung erhalten Nutzer:innen von „echten“ Mitarbeitenden.
- Rafiki ist ein selbstlernendes System, das vollständig auf den Bedürfnissen und dem kollektiven Wissen seiner Nutzer:innen basiert.

Erste erfolgreiche Pilotprojekte wurden in Malawi, Nigeria und Ruanda gestartet. Das wesentliche Engagement von NFON ist Erfahrung, Wissen und Zeit. Durch unsere aktive Unterstützung wird der Inhalt des Rafiki-Betreuungsassistenten erweitert. In kleinen Arbeitsgruppen haben wir zu Themen wie Netzwerken und beruflicher Orientierung relevante Fragen und Antworten in unterschiedlichen Varianten formuliert. Dieser Content wird, nach einer eingehenden Qualitätsprüfung durch Experten, ins Programm eingepflegt. Bei entsprechenden Fragestellungen erhalten Nutzer:innen passende Antworten vom Assistenten.

Am Rafiki-Projekt arbeiteten im Berichtszeitraum sechs Teams innerhalb der NFON. Das Projekt wurde durch unsere Mitarbeitenden sehr gut angenommen, so dass wir eine große Menge an Fragen und auch schon Antworten liefern konnten. Mit einer Teilnahme von 10 % der Gesamtbelegschaft der NFON an der Erstellung der Fragen und Antworten lagen wir im oberen Durchschnitt der Teilnahme. Über dieses ehrenamtliche Engagement fördert NFON mit einem Spendenbetrag das Projekt „Digital Village“ für den Aufbau von ICT-Infrastrukturen und die technische Fortbildung aller Teilnehmer von SOS-Kinderdorf-Programmen, insbesondere der Familien in den SOS-Kinderdörfern. Weitere Spendengelder richten sich an das digitale Pilot-Projekt „Rafiki for Youth“, der von AI gesteuerten, cloudbasierten App mit dem Ziel, u. a. die Beschäftigungsfähigkeit von Jugendlichen zu fördern.

## Nächste Schritte

Zur Zeit werden die von uns überlegten und verschriftlichten Fragen durch die Jugendlichen evaluiert. Für die ausgewählten Fragen werden in unseren Teams entsprechende Antworten formuliert und ebenfalls einer Qualitätsprüfung unterzogen. Mitte des Jahres 2023 wird die App finalisiert und den Jugendlichen zur Verfügung gestellt.

# COMPLIANCE

## Relevanz für das Unternehmen

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



### UNTERNEHMENSZIEL

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

## Maßnahmen

### Compliance-Kultur bei NFON

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

Unser gruppenweites Compliance-Programm ist darauf ausgerichtet, die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, der unternehmensinternen Richtlinien und ethischer Geschäftspraktiken sicherzustellen. Diese Standards verankert unser Verhaltenskodex für alle Mitarbeitenden und Führungskräfte verbindlich im Unternehmensalltag. Das Compliance-Programm von NFON basiert auf unseren Unternehmenswerten und Selbstverpflichtungen sowie

international geltenden Standards. Kern unseres Compliance-Programms ist der globale, einheitliche Code of Conduct, zu dessen Einhaltung sich alle Mitarbeitenden und Führungskräfte verpflichten. Der Code of Conduct beschreibt unseren Anspruch und unsere Anforderungen an verantwortliches Verhalten aller NFON-Mitarbeitenden in ihrem Umgang mit Geschäftspartnern, Amtsträgern, anderen Mitarbeitenden und der Gesellschaft. Er ist in deutscher und englischer Sprache verfügbar und umfasst nicht nur Themen wie Korruption und Kartellrecht, sondern auch Menschenrechte, Arbeits- und Sozialstandards, Interessenkonflikte sowie Whistleblowing und Datenschutz. Die überarbeitete aktuelle Fassung bietet unseren Mitarbeitenden und Führungskräften Orientierungshilfen in Form von Fallbeispielen, häufig gestellten Fragen und weiterführenden Verweisen. Die dazugehörige interne Online-Plattform stellt allen Mitarbeitenden und Führungskräften weltweit kontinuierlich aktuelle Inhalte wie etwa Videos und Links zu weiteren Facheinheiten und Richtlinien sowie einen direkten Zugang zu Fachansprechpartnern zur Verfügung. Eine weitere neue Plattform zur Veröffentlichung gruppenweiter verbindlicher Governance-Dokumente (Policies, Corporate Requirements) erleichtert mittels Suchfunktionalität das Auffinden einschlägiger Vorschriften.

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



Ein wesentliches Element zur Vermeidung von Compliance-Verstößen sind verpflichtende onlinebasierte Schulungen und Workshops. Alle Mitarbeitenden und Führungskräfte müssen innerhalb vorgeschriebener Fristen an Compliance-Grund-, -Auffrischungs- oder auch -Spezialschulungen teilnehmen, z. B. zu Compliance, zu IT-Sicherheit oder zu Datenschutzbestimmungen. Die Schulungsunterlagen und -formate sollen unter Berücksichtigung der konkreten Risiken einzelner Zielgruppen und Geschäftsbereiche ständig angepasst werden.

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

Wir legen besonderen Wert darauf, dass unsere Mitarbeitenden bei Zweifeln aktiv und frühzeitig Rat einholen. Dafür stehen die Führungskräfte und der CO zur Verfügung. Ein unabhängiger externer Ombudsmann ist mit der Wahrnehmung der Whistleblower-Hotlines beauftragt. Die Erfassung und Bearbeitung gemeldeter Fälle erfolgen konzernweit zentral. Die Hotline steht auch der Öffentlichkeit zur Verfügung. Jedes Anliegen wird nach bestimmten Kriterien erfasst, sachgerecht gemäß den intern festgelegten Abläufen untersucht und in möglichst kurzer Zeit beantwortet. Das Ergebnis möglicher Untersuchungen sowie mögliche ergriffene Maßnahmen werden entsprechend dokumentiert und fließen in die interne Berichterstattung ein.

Das Risiko von Compliance-Verstößen einschließlich Korruptionsrisiken identifizieren wir durch eine systematische Risikobewertung. Dies geschieht unter Einbeziehung der Unternehmensbereiche sowie der Regionen und Länder. Eine weitere Informationsquelle für die systematische Identifikation

von Risiken sind die geplanten Compliance-Audits. Die Risiken werden im jeweiligen Risiko- beziehungsweise Auditbericht dokumentiert. Dasselbe gilt für konkrete Maßnahmen zur Risikominimierung sowie den Zeitrahmen für deren Umsetzung.

### **Umgang mit Interessenkonflikten**

Wir nehmen jeden möglichen Interessenkonflikt ernst. Ein solcher liegt vor, wenn das fachliche Urteil von Mitarbeitenden im Widerspruch zu ihren persönlichen Interessen stehen könnte. Unsere Mitarbeitenden müssen solche Situationen vermeiden. Außerdem sollen sie ihrem Vorgesetzten etwaige Interessenkonflikte melden und diese Meldungen dokumentieren. Interessenkonflikte werden grundsätzlich direkt zwischen der bzw. dem beteiligten Mitarbeitenden und ihrem bzw. seinem Vorgesetzten geklärt. Sie können aber auch an die Personal-, die Rechtsabteilung oder an den CO weitergeleitet werden.

Die Mitarbeitenden, speziell die Mitglieder des Managements und des Aufsichtsrats, sind ausschließlich dem Unternehmensinteresse verpflichtet. Sie verfolgen weder persönliche Interessen, noch gewähren sie Dritten unangelegentlich Vorteile. Es wird sichergestellt, dass Spenden und Sponsorings für wohltätige Zwecke an andere Organisationen nicht der Verschleierung von Bestechung dienen.

Wir unterstützen die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte und arbeiten kontinuierlich daran, unsere internen Richtlinien und Prozesse im Sinne dieser Leitprinzipien weiterzuentwickeln. So setzt unser Code of Ethics auch die Beachtung internationaler Arbeits- und Sozialstandards fest. Auch außerhalb unseres Unternehmens setzen wir uns für die Einhaltung der Menschenrechte sowie die Bekämpfung von Korruption ein. Wir halten uns an einheitlich hohe Standards und Integrität bei steuerrelevanten Angelegenheiten.

Im Jahr 2022 ging über unsere externe Hotline keine Meldung ein. Alle uns bekanntwerdenden Fälle, bei denen ein Verdacht auf Fehlverhalten besteht, werden wir eingehend untersuchen. Auch werden wir, falls erforderlich, fall-spezifisch Gegenmaßnahmen ergreifen. Dazu gehören beispielsweise verbesserte Kontrollmechanismen, zusätzliche Informations- und Schulungsmaßnahmen, die Präzisierung und Ergänzung entsprechender interner Regelungen und gegebenenfalls auch disziplinarische Maßnahmen.

### **Nächste Schritte**

Als nächster Baustein zur Komplettierung unserer Compliance-Organisation ist die Due Diligence bei Geschäftspartnern geplant: Hiermit werden wir unsere Geschäftspartner im Lieferanten- und Vertriebsbereich mittels einer Checkliste bzw. eines Fragebogens auf mögliche Compliance-Risiken überprüfen. Das Ergebnis der Überprüfung wird dokumentiert. Ist ein Geschäftspartner nicht bereit, den Fragebogen zu beantworten, kommt die Geschäftsbeziehung nicht zustande. Für unsere Geschäftspartner wird es verpflichtend sein, unseren Code of Ethics anzuerkennen, der unter anderem die Einhaltung von Umwelt-, Sozial- und Corporate-Governance-Standards umfasst.

# NACHHALTIGE BESCHAFFUNG

## Relevanz des Themas

Innovationsprozesse und die Wertschöpfung unserer Produkte finden hauptsächlich in Europa statt. An unseren Standorten sehen wir kein Risiko von Menschenrechtsverletzungen wie Kinder- oder Zwangsarbeit. Von Produkten mit weitreichenden und komplexen Lieferketten sind wir nur in sehr geringem Umfang abhängig; diese tragen daher nur in geringem Maße zum Gewinn des Unternehmens bei.

In der Zusammenarbeit mit Partnern, insbesondere mit Lieferanten von Hardwarekomponenten, die die NFON AG selbst benötigt oder an ihre Kunden verkauft, kommt den Themen Menschenrechte sowie nachhaltige Produktion und Logistik eine größere Bedeutung zu.



## UNTERNEHMENSZIEL

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

## Maßnahmen

Wir führen selektive Kontrollen durch und ergreifen geeignete Maßnahmen, um negative Auswirkungen in den Lieferketten abzumildern. Darüber hinaus überprüfen wir das Supply Chain Mapping der Lieferanten. Die für unser Geschäft bedeutsamsten Lieferanten haben ohne Ausnahme eigene Nachhaltigkeitsgrundsätze veröffentlicht.

# PRODUKTVERANTWORTUNG



## UNTERNEHMENSZIEL

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

## Datenschutz und Informationssicherheit

### Relevanz des Themas

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



## UNTERNEHMENSZIELE

### Datenschutz

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

### Informationssicherheit

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

## Maßnahmen

### Datenschutzmanagement

#### Datenschutzmanagementsystem

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

#### Einbindung der Datenschutzabteilung in Produktentwicklungsprozesse

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

#### Unternehmensweite und verständliche Regelungen

Um die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen zu fördern und diese für unsere Mitarbeitenden transparenter zu machen, erstellen wir

Richtlinien, Handlungsanweisungen und FAQs in einfacher und verständlicher Sprache, die wir für jede:n zugänglich im Intranet veröffentlichen.

### **Sensibilisierung und Prävention durch regelmäßige Datenschutzschulungen**

Bei uns wirkt jede:r Mitarbeitende an der rechtmäßigen Verarbeitung der Daten mit. Hierfür werden alle Mitarbeitenden (GRI 418-1) regelmäßig mittels einer Basisschulung zum Datenschutz und zur Informationssicherheit sensibilisiert. Seit 2022 steht unseren Mitarbeitenden eine automatisierte E-Learning-Schulung zum Datenschutz in allen relevanten Landessprachen zur Verfügung, die bei bestandenerm Test mit einem Zertifikat abgeschlossen wird. Darüber hinaus fanden sowohl anlassbezogen als auch unabhängig themen- und bereichsspezifische Schulungen statt. Auch die Mitglieder des Datenschutzteams bilden sich kontinuierlich durch fachspezifische Schulungen fort.

### **Austausch mit den Aufsichtsbehörden**

Um aktuelle und/oder kritische Datenschutzthemen zu beurteilen oder zu diskutieren, stehen wir in regelmäßigem Kontakt mit den Aufsichtsbehörden. Ebenso stehen wir mit den Behörden im Austausch, wenn eine Datenschutzverletzung nach der DSGVO zu melden ist oder die Aufsichtsbehörden Ersuchen von Betroffenen an uns weiterleiten. Das Datenschutzteam geht allen internen und externen Meldungen und Beschwerden über mögliche Verstöße unverzüglich nach und überprüft diese. Im Jahr 2022 gab es einen meldepflichtigen Datenschutzvorfall. Die NFON verzeichnete im Berichtsjahr 2022 keine begründete Beschwerde einer Aufsichtsbehörde oder von Betroffenen.

### **Sicherstellung der ordnungsgemäßen Löschung von Daten durch Löschkonzept**

Zwecks Beachtung und Vollziehung der gesetzlichen Lösch- und Aufbewahrungsfristen wurde ein Löschkonzept entwickelt und unternehmensweit etabliert. Die regelmäßige Überprüfung des Löschkonzeptes stellt sicher, dass

die Daten entsprechend nach Ablauf der aktuellen gesetzlichen Fristen gelöscht werden.

### **Datensicherheit und Cybersicherheit**

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

Die Erhöhung der Widerstandsfähigkeit unserer IT-Infrastruktur ist auch im Jahr 2022 ein essenzielles Thema gewesen.

### **Informationssicherheit**

#### **Informationssicherheitsmanagementsystem – ISMS**

Um die CIA-Ziele effektiv umsetzen zu können, wurde unser Unternehmen 2021 durch unabhängige Auditoren nach der international anerkannten Norm ISO 27001 zertifiziert. Das Zertifikat zum wirksamen und effektiven Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) wird jährlich durch unabhängige Stellen überwacht und auditiert. Die letzte Überwachung fand im Jahr 2022 statt. Neben den durch externe Stellen durchgeführten Kontrollen unterliegen wir auch einer kontinuierlichen Selbstkontrolle. Dabei wird das ISMS im Rahmen des Plan Do Act Check (PDCA)-Zyklus gelebt und weiterentwickelt. Alle

unsere Richtlinien sind in einfacher Sprache dokumentiert und allen Mitarbeitenden über das Intranet zugänglich gemacht.

Die Richtigkeit, Verfügbarkeit und die Vertraulichkeit von Daten und Informationen sind für uns von immenser Bedeutung. Um diese Prämissen zu erfüllen, folgen wir den CIA-Prinzipien:

Informationen werden entsprechend dem Berechtigungskonzept nur den autorisierten Personen zugänglich gemacht. Dadurch gewährleisten wir die Vertraulichkeit (= Confidentiality) der geschäftsrelevanten und sensiblen Daten und Informationen und schützen die Daten und Informationen vor Verlust. Daten und Informationen können nur durch Befugte geändert werden. Ihre Richtigkeit und Vollständigkeit werden regelmäßig überprüft. Damit garantieren wir die Integrität (= Integrity) von Daten und Informationen. Wenn Geschäftsanforderungen und Unternehmensprozesse Daten und Informationen erfordern, werden diese dem Management, Mitarbeitenden, Geschäftspartner und Kunden rechtzeitig zur Verfügung gestellt. Im Hinblick auf die Verfügbarkeit (= Availability) haben wir den Anspruch, Informationen im erforderlichen, vereinbarten Umfang und Zeitrahmen ohne Einschränkung verfügbar zu machen.

### Schutz der dem Unternehmen anvertrauten Informationen und personenbezogenen Daten

Wir haben den Anspruch, unsere Mitarbeitenden, Kunden und Partner vor den sogenannten ständigen Bedrohungen<sup>1</sup> von außen zu schützen. Dafür sind Cybersecurity-Strategien unabdingbar. Da uns die Vertraulichkeit und Integrität von Informationen und personenbezogenen Daten ein besonderes

Anliegen ist, halten wir uns nicht nur an die bestehenden Standards, sondern entwickeln diese auch gezielt weiter. Dazu gehören z. B.:

- Regelmäßige Stichproben zu Bedrohungen etwa durch Phishing-Attacken
- Externe Pentesting-Dienstleister, die unser Anwendungsportfolio regelmäßig auf Schwachstellen überprüfen
- Aufbau und Weiterentwicklung der internen Infrastruktur sowie Schulungen zu Themen wie OWASP TOP 10<sup>2</sup> oder Pentesting-Frameworks
- Befähigung interner Teams zur Durchführung von Pentests entweder in Eigenregie oder mit Unterstützung interner Spezialisten
- Entwicklung von Strategien und Richtlinien, die es externen Sicherheitsforschern ermöglichen, Vorfälle zu melden

### Nächste Schritte

Datenschutz und Informationssicherheit sind eine fortlaufende und sich kontinuierlich weiterentwickelnde Anforderung. Entsprechend haben wir folgende nächste Schritte geplant:

- Mit dem Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue (BSI C5) hat das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) einen Kriterienkatalog herausgebracht, der die Mindestanforderungen an die Informationssicherheit für Cloud-Dienste beschreibt. Diese sollten nach Empfehlung des BSI nicht unterschritten werden. Ziel ist die transparente Darstellung der Informationssicherheit eines Cloud-Dienstes auf Basis einer standardisierten Prüfung. C5 bietet Cloud-Kunden eine wichtige Orientierung für die Auswahl eines Anbieters. Auch wir streben das C5-Testat 2023 an.

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

2 OWASP bedeutet „Open Web Application Security Project“ und ist eine Non-Profit-Organisation, die sich mit der Sicherheit von Applikationen und Diensten im Internet beschäftigt. Das OWASP Top 10 ist ein Projekt dieser Organisation und stellt ein ständig aktualisiertes Ranking der 10 kritischsten Sicherheitsrisiken für Webanwendungen dar

- Um unsere Produkte datenschutzfreundlicher zu gestalten, ist die Optimierung des bestehenden „Privacy by Design“-Prozesses geplant.
- Wir planen 2023 die Zertifizierung nach der Norm ISO 9001, um unseren Kunden und Partnern gegenüber die Wichtigkeit unserer Qualitätssicherung durch Prozessoptimierung nachzuweisen.

## Produktqualität

### Relevanz des Themas

Hohe Qualität ist die Basis für den Erfolg unseres Unternehmens. Kunden sehen unsere Lösungen als Unterstützung ihrer Arbeit. Wir sorgen mit unseren Produkten und Dienstleistungen für eine Verbesserung der Qualität und eine hohe Kundenzufriedenheit. Langlebige Produkte wirken sich außerdem positiv auf die Umweltbilanz aus.



#### UNTERNEHMENSZIEL

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

### Maßnahmen

#### Integrierte Business-Kommunikation mit Cloud-Produkten und -Services

Die im März 2021 veröffentlichte Klimaschutzstudie des Bitkom stellt eindrücklich fest, dass die Digitalisierung ein entscheidender Hebel für den Klimaschutz ist. Gemäß den Ergebnissen der im Auftrag des Bitkom durch accenture durchgeführten Studie können digitale Technologien 41% zum deutschen Klimaziel 2030 beitragen. Dabei ist die Zielerreichung ganz wesentlich vom Tempo der Digitalisierung in Deutschland abhängig. Hier ist nicht nur die Bundesregierung selbst gefragt, sondern auch die Unternehmen. Sie sind es, die zum einen ihre eigene Digitalisierung vorantreiben müssen. Es sind

zum anderen aber auch Unternehmen wie wir, die die entsprechenden Produkte und Lösungen entwickeln und vertreiben müssen. Die Studie untersucht das Einsparpotenzial in den sieben emissionsstärksten Anwendungsbereichen, unter die neben Fertigung, Mobilität, Energie, Gebäude, Landwirtschaft und Gesundheit auch Arbeit und Business fallen, also genau der Anwendungsbereich, in dem sich negative und positive Auswirkungen durch unsere Geschäftstätigkeit als Anbieter für Business-Kommunikation zeigen. Folgen wir den Ergebnissen der Studie, dann können im Kontext Arbeit und Business durch mobiles Arbeiten zwischen 14–16 % der Verkehrs- und Primärenergieemissionen durch kollaborative Digitallösungen und Cloud-Sharing-Plattformen reduziert werden. Mobiles Arbeiten meint hier die Möglichkeit des Arbeitens und Zusammenarbeitens unabhängig vom Standort, z. B. durch Zugang zu Daten und Plattformen und digitaler Kollaboration. Die wichtigsten Technologien sind nach Aussage des Bitkom:

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

Mithin handelt es sich um Technologien, die zum Kern der von uns angebotenen Produkte und Lösungen gehören.

### Nächste Schritte

Im Angesicht dieser Anforderung und unserer selbst gesteckten Ziele, ist eine wesentliche strategische Säule für uns, die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen. Um unseren Erfolge messen zu können, führen wir seit 2023 regelmäßig Kundenzufriedenheitsumfragen durch.

# IMPRESSUM

## **NFON AG**

Sabina Prüser  
Machtlfinger Str. 7  
81379 München  
Tel.: +49 89 45300-134  
Fax: +49 30 45300-33134  
sabina.prueser@nfon.com  
<https://corporate.nfon.com>

## **Konzept und Design**

IR-ONE AG&Co. KG, Hamburg  
[www.ir-one.de](http://www.ir-one.de)





# NFON AG

Machtlfinger Str. 7  
81379 München

Telefon: +49 89 453 00 0  
Telefax: +49 89 453 00 100

<https://corporate.nfon.com>