

Wir tragen Verantwortung.

Die vier strategischen
Schwerpunkte und
weitere Engagements
von Swisscom.

Corporate-Responsibility-Strategie



**Nachhaltiges Leben
und Arbeiten**

| Seite 83–87



**Nachhaltiger
Ressourceneinsatz**

| Seite 88–96



**Kommunikation
für alle**

| Seite 97–102



**Verantwortungs-
volle Arbeitgeberin**

| Seite 103–110

Corporate-Responsibility-Strategie	75 Umfeld und Grundlagen 76 Strategische Schwerpunkte 81 Corporate-Responsibility-Governance und Implementierung
Nachhaltiges Leben und Arbeiten	83 Umfeld und Ziele 84 Klimafreundliche Produkte und Dienste für Privatkunden 85 Green ICT für Geschäftskunden 87 Strahlungsarme Kommunikationstechnologien
Nachhaltiger Ressourceneinsatz	88 Umfeld und Ziele 88 Energieeffiziente Infrastruktur 91 Klima 93 Umweltkennzahlen Schweiz 94 Verantwortung von Swisscom in der Lieferkette 94 Lieferanten-Risikomanagement
Kommunikation für alle	97 Umfeld und Ziele 97 Grundversorgung 98 Datenschutz 98 Jugendmedienschutz und Förderung der Medienkompetenz 100 Initiative Schulen ans Internet 102 Angebote für Menschen mit Beeinträchtigungen
Verantwortungsvolle Arbeitgeberin	103 Umfeld und Ziele 104 Personalentwicklung 105 Personalbeschaffung 106 Gesundheit und Arbeitssicherheit 107 Diversity 109 Mitarbeitendenzufriedenheit 110 Die Mitarbeitenden in Zahlen
Innovation und Entwicklung	111 Innovationsprozess 112 Erfolge 113 Langfristige Investitionen von Swisscom
Zertifikat	114 Externe Bewertung von Swisscom

Corporate-Responsibility-Strategie

Swisscom übernimmt Verantwortung – heute und morgen. Dabei orientiert sie sich an ihrer Corporate-Responsibility-Strategie (CR-Strategie), die aus vier Schwerpunktthemen besteht. Im Jahr 2012 hat Swisscom die Verzahnung von CR- und Unternehmensstrategie vorangetrieben.

Umfeld und Grundlagen

Faktoren der nachhaltigen Verantwortung

- > Die Wahrnehmung der unternehmensrelevanten Bedürfnisse der Kunden und der Bezugsgruppen
- > Die Integrität des Unternehmens und ein ganzheitliches Denken



Positionierung als führendes Unternehmen

- > Langfristiger wirtschaftlicher Erfolg des Unternehmens
- > Ökologische Vorreiterrolle sowie Unterstützung der Kunden bei klimafreundlichem Verhalten durch entsprechende Produkte und Dienstleistungen
- > Sozialverantwortliches Handeln und Themenführerschaft bei der Förderung der Medienkompetenz und beim Jugendschutz
- > Attraktive und sozialverantwortliche Arbeitgeberin



Strategische Schwerpunkte

- >  Nachhaltiges Leben und Arbeiten
- >  Nachhaltiger Ressourceneinsatz
- >  Kommunikation für alle
- >  Verantwortungsvolle Arbeitgeberin



Umsetzungsschwerpunkte 2013/2014

- > Verzahnung der Corporate-Responsibility-Strategie mit der Unternehmensstrategie und Verknüpfung mit dem Kerngeschäft
- > Differenzierung am Markt

Nachhaltiges Wirtschaften und langfristige Verantwortung sind zentrale Werte, zu denen sich Swisscom bekennt. Sie kommen in der Unternehmensstrategie zum Ausdruck und werden in der CR-Strategie konkretisiert. Im Berichtsjahr hat Swisscom weiter daran gearbeitet, nicht nur ökonomische, sondern auch ökologische und soziale Gesichtspunkte im Kerngeschäft zu verankern. Dadurch positioniert sich Swisscom wiederum als im Nachhaltigkeitsbereich führendes Unternehmen.

Strategische Schwerpunkte

Siehe Bericht
Seite 26

Swisscom konzentriert ihre Tätigkeiten im Bereich Corporate Responsibility auf diejenigen Themen, die für die Anspruchsgruppen eine hohe Relevanz besitzen und gleichzeitig eng an das Kerngeschäft von Swisscom gekoppelt sind. Konkret baut Swisscom auf den folgenden vier strategischen Schwerpunkten auf:

Nachhaltiges Leben und Arbeiten



Swisscom unterstützt ihre Kunden in einem nachhaltigen Lebens- und Arbeitsstil.

Swisscom unterstützt ihre Kunden im Bestreben, Ressourcen zu schonen. Dank Green ICT reduzieren Unternehmen ihren Energiebedarf und den CO₂-Ausstoss massiv: Videokonferenzen und Home-Office-Lösungen sparen Reisezeit und Reisekosten. Gebäude und Netze lassen sich dank ICT-Lösungen energieeffizient steuern. Swisscom ermöglicht Unternehmen einen Green-ICT-Check und lässt sie damit ihr Einsparpotenzial einfach erfassen. Ebenso bietet Swisscom Privatkunden von der Online-Rechnung bis hin zum Recycling von Mobilfunkgeräten zahlreiche Möglichkeiten, auf ihren ökologischen Fussabdruck zu achten.

Hauptziel:

Swisscom will jährlich den Umsatz mit Green-ICT-Dienstleistungen um 10% erhöhen.

Nachhaltiger Ressourceneinsatz



Die natürlichen Ressourcen nachhaltig nutzen: Swisscom arbeitet gemeinsam mit ihren Lieferanten an der Umsetzung höchster Standards.

Swisscom zählt zu den zehn grössten Strombezügern der Schweiz. Sie deckt 100% ihres Strombedarfs aus einheimischer erneuerbarer Energie und ist schweizweit einer der grössten Bezüger von Wind- und Sonnenstrom. Seit 1998 hat Swisscom den CO₂-Ausstoss ihrer Fahrzeuge und Gebäude deutlich reduziert. Swisscom fordert von den Lieferanten die Einhaltung hoher ökologischer und sozialer Standards.

Hauptziel:

Swisscom will die Energieeffizienz gegenüber dem Referenzjahr 2010 um 20% verbessern.

Kommunikation für alle



Swisscom setzt sich dafür ein, dass alle Menschen in der Schweiz die digitalen Medien sicher nutzen.

Swisscom verschafft allen Menschen in der Schweiz Zugang zu digitalen Medien und unterstützt sie dabei, diese Medien verantwortungsvoll zu nutzen. Bis heute hat Swisscom rund 6'800 Schulen kostenlos ans Internet angeschlossen und in Kursen über 100'000 Einsteiger in die digitale Welt eingeführt. Zudem unterstützt Swisscom den Jugendmedienschutz durch technische Produkte und Angebote, welche die Medienkompetenz fördern.

Hauptziel:

Swisscom führt 800 Kurse (rund 15'000 Schüler) im Jahr 2013 durch, welche die Medienkompetenz von Jugendlichen und Erwachsenen erhöhen.

Verantwortungsvolle Arbeitgeberin



Swisscom ist einer der beliebtesten Arbeitgeber der Schweiz und handelt sozial verantwortlich.

Swisscom bietet ihren Mitarbeitenden Möglichkeiten zur Entfaltung und fördert die Work-Life-Balance. Faire Anstellungsbedingungen sind für Swisscom ebenso selbstverständlich wie eine gelebte Sozialpartnerschaft und ein überdurchschnittliches Engagement in der Berufsbildung. Zudem erhalten Mitarbeitende die Möglichkeit, sich sozial zu engagieren – beispielsweise im Rahmen des Corporate-Volunteering-Programms.

Hauptziel:

Im Rahmen der Diversity will Swisscom mittelfristig den Frauenanteil im Management auf 20% erhöhen.

Weiteres Engagement

Zusätzlich zu den aufgeführten Schwerpunktthemen setzt sich Swisscom in unterschiedlichen gesellschaftlichen und kulturellen Feldern ein. Näheres zu diesem Bericht sowie weitere Details zum Engagement von Swisscom sind in einem Anhang zu entnehmen. Der Anhang ist online abrufbar. Teil der langfristigen Verantwortung von Swisscom sind ferner die zahlreichen Engagements in Forschung und Entwicklung. Der letzte Teil des Kapitels beschreibt den Innovationsprozess und ausgewählte Innovationsprojekte von Swisscom.

 Siehe Anhang unter www.swisscom.ch/GRI-2012

Verantwortung von Swisscom gegenüber der Öffentlichkeit

Engagements und Mitwirkung

Als verantwortungsbewusster «Corporate Citizen» hat sich Swisscom im Berichtsjahr zu folgenden Themen in die öffentliche Diskussion eingebracht:

- > Nachhaltiges Handeln der ICT-Branche
- > ICT im Bildungswesen
- > Verbesserung des Kundendienstes (zum Beispiel Konsumentenschutz)
- > Flächendeckende Versorgung der Schweiz mit Mobilfunk- und Breitbandinfrastruktur
- > Verbesserung von Kundeninformationssystemen (zum Beispiel Informationen zu Mobilfunkangeboten für Kunden im Ausland)
- > ICT und Energiewende

Swisscom hat im Berichtsjahr wie im Vorjahr auf Bundesebene im Rahmen von Vernehmlassungen Stellungnahmen zur vorgeschlagenen Kartellrechtsrevision sowie zur Revision des Bundesgesetzes über Radio und Fernsehen (RTVG) eingereicht. Diese Stellungnahmen sind auf der Webseite der zuständigen Behörden abrufbar.

Die Stellungnahmen beruhen auf folgendem Grundsatz: Swisscom fördert die Selbstregulation und den Wettbewerb in einem offenen Markt. Die zahlreichen neuen und attraktiven Kundenangebote sowie die wesentlichen Investitionen im Berichtsjahr unterstreichen diesen Grundsatz.

Interessen bündeln in Verbänden

Swisscom engagiert sich in unterschiedlichen Branchenverbänden: economiesuisse, SwissHoldings, ICT Switzerland, Glasfasernetze Schweiz und asut. Im Vorstand ist Swisscom bei economiesuisse, Glasfasernetze Schweiz und asut vertreten. Dabei fordert Swisscom stabile regulatorische und rechtliche Rahmenbedingungen, auf die sich der auch in Zukunft kostspielige Ausbau der Infrastruktur stützen kann. 2012 hat Swisscom rund CHF 1,6 Milliarden in die Schweizer Infrastruktur investiert.

Mitgliedschaften und Partnerschaften

Swisscom arbeitet als Vereinsmitglied oder projektspezifisch mit unterschiedlichen Partnern zusammen und widmet sich dabei spezifischen Themen aus ihren vier strategischen Schwerpunkten:

- > **Nachhaltiges Leben und Arbeiten:** Klimastiftung myclimate; Forschungsstiftung Mobilkommunikation
- > **Nachhaltiger Ressourceneinsatz:** Energie-Agentur der Wirtschaft (EnAW); WWF Schweiz; Global e-Sustainability Initiative
- > **Kommunikation für alle:** Kinderschutz Schweiz; Bundesamt für Sozialversicherungen – Nationales Programm zur Förderung der Medienkompetenz und Zugang für alle
- > **Verantwortungsvolle Arbeitgeberin:** Swiss Women Network; Schweizerischer Arbeitgeberverband

Weitere Partnerschaften sind im Anhang erläutert.

Ziele von Swisscom

Die folgende Tabelle zeigt, welche Ziele Swisscom im Rahmen der einzelnen Schwerpunktthemen sowie ihrer CR-Governance verfolgt und wie hoch der Grad der Zielerreichung liegt. Die nachfolgend genannten Kennzahlen nach GRI beziehen sich auf die Systemgrenzen wie sie im Kapitel Konzernstruktur und Organisation beschrieben sind.

 Siehe unter www.admin.ch/dokumentation

 Siehe Anhang unter www.swisscom.ch/GRI-2012

 Siehe Bericht
Seiten 31–32

Die wichtigsten Kennwerte

Schwerpunkt der CR-Strategie	Ziele	Status/Massnahmen
Management/Governance		
Systemgrenzen/Datenerfassung Detaillierung der Systemgrenzen und Erweiterung der Datenerfassungssysteme für die Nachhaltigkeitsberichterstattung KPI: Erhöhung des Abdeckungsgrades der Managementsysteme und Kennzahlen innerhalb der Systemgrenze	2012: Konsolidierung Datenerfassung 2013: Integration in Prozesse	Ziel 2012 erreicht Detaillierte Liste der Konzernfirmen laufend aktualisiert, Integration neuer Firmen in Datenerfassungssysteme Massnahme 2013: > Weitere Integration in Prozesse Akquisition und Mutation
Anti-Korruption (GRI-SO2) KPI: Durchführung von Schulungen zur Anti-Korruptions-Weisung	2012: Schulung der Risikobereiche 2013: Schulung integrieren in Compliance-Prozess	Ziel 2012 erreicht Hinweis: KPI wurde 2012 angepasst (Einschränkung auf Risikobereiche) Massnahme 2013: > Weiterer Aufbau und Etablierung der Schulungen
Nachhaltiges Leben und Arbeiten		
Umsatzsteigerung auf Green ICT-Portfolio (GRI-EN26) Klimafreundliche Produkte und Dienste für Geschäftskunden (B2B) KPI: Umsatzsteigerung auf definierten Green ICT-Portfolio	2012: +10% gegenüber Vorjahr 2013: +10% gegenüber Vorjahr	Ziel 2012 nicht erreicht (8,8%) Massnahmen 2013: > Weitere Förderung der klimafreundlichen Angebote > Erteilung von weiteren Green ICT-Zertifikaten > Projektpartnerschaften mit NGO
Ausbau des Portfolios von klimafreundlichen Produkten und Diensten (GRI-EN26) KPI: Anzahl von myclimate (NGO) zertifizierten Angeboten	2012: Privatkunden: 3 Geschäftskunden: 17 2013: Privatkunden: 3 Geschäftskunden: 19	Ziel 2012 Privatkunden nicht erreicht (1) Ziel 2012 Geschäftskunden übertroffen (18) Massnahmen 2013: > Evaluation geeigneter Produkte oder Neukonzeption von geeigneten Produkten und Diensten > Bestimmung Umweltverbesserung gegenüber Standardprodukten > Bestehendes Portfolio www.swisscom.ch/myclimate
Handy-Rücknahme (GRI-EN26) Steigerung der Rücklaufquote KPI: Rücklaufquote (Prozentsatz von zurückgegebenen Geräten im Vergleich zur Anzahl verkaufter Geräte)	2012: 12% 2013: 14%	Ziel 2012 erreicht (11,4%) Massnahmen 2013: > Sensibilisierung Shop-Mitarbeitende > Kommunikationskampagne
Reduktion Papierverbrauch (GRI-EN26) KPI: Anteil von Privat-Kunden, die Online-Rechnung nutzen	2015: 30%	Erreichter Anteil 2012: 15% (865'000 Kunden) Hinweis: KPI wurde 2012 angepasst Massnahmen 2013: > Weitere Förderung der Online-Rechnung > Direct Mails für geeignete Kundensegmente > Gemeinsame Aktion mit WWF (Schweiz)
Schulung Touch Point- (Shop-/Call-Center-) Mitarbeitende (GRI-EN26) Schulung von Shop- und Call-Center-Mitarbeitenden zu Kundenanliegen/Botschaften aus dem Bereich Umwelt/Soziales KPI 2012: Anteil der geschulten Touch Point-Mitarbeitenden KPI 2013: Lehrgang zu Corporate Responsibility (CR)	2012: 30% 2013: Lehrgang aufgebaut und erstmalig durchgeführt	Zielerreichung 2012 nicht gemessen, jedoch CR in Grundschulung stärker integriert Massnahme 2013: > Aufbau und Rollout separater Lehrgang
Nachhaltiger Ressourceneinsatz		
Umweltmanagementsystem (UMS) Erweiterung der Gültigkeit von einzelnen Vorgaben des UMS auf Konzerngesellschaften in der Schweiz KPI: Anzahl etablierter und geschulter Kontaktstellen bei Konzerngesellschaften in der Schweiz	2012: 17 2013: erledigt, kein weiteres Ziel	Ziel 2012 erreicht (17) > 14 Kontaktstellen ohne UMS > 3 Kontaktstellen mit UMS
Erneuerbare Energie (GRI-EN4) KPI: Abdeckungsgrad des Strombedarfs durch erneuerbare Energien	2012: 100% 2013: 100%	Ziel 2012 erreicht (100%) Massnahmen 2013: > Einkauf erneuerbarer Energien (Strom) > Kompensierung mit Zertifikaten > Verifizierung durch WWF
Energieeffizienz (GRI-EN6) Laufende Steigerung der Energieeffizienz KPI: Steigerung der Energieeffizienz EF Basis 1.1.2010 > GEV = Gesamtenergieverbrauch > ESP = kumulierte Energieeinsparungen $EF = \frac{GEV + \sum ESP}{GEV}$ Quelle: adaptiert aus der Richtlinie des BAFU	2015: +20% gegenüber 1. Januar 2010	Erreichte Effizienzsteigerung 2010–2012: +15% Massnahmen 2013: Weitere Umsetzung der Spar- und Effizienzmassnahmen u.a.: > Einsatz Kühlmethode Mistral (Frischlufkühlung) > Rückbau und Technologieverbesserungen > Effizienzsteigerung in Rechenzentren > Virtualisierung Server
Reduktion direkter CO₂-Ausstoss (GRI-EN18) Fokus auf direkte Emissionen aus fossilen Energieträgern (Scope 1) KPI: CO ₂ -Ausstoss aus Brennstoff- und Treibstoffverbrauch	2015: -12% gegenüber 1. Januar 2010	Erreichte Reduktion 2010–2012: -6% Massnahmen 2013: > Umsetzung weiterer Effizienzmassnahmen > Weitere Umsetzung der Beschaffungsroadmap (Fahrzeuge)

Schwerpunkt der CR-Strategie	Ziele	Status/Massnahmen
Optimierung CO₂-Ausstoss Fahrzeugflotte: (GRI-EN29) Fokus auf direkte Emissionen aus fossilen Energieträgern (Scope 1) KPI: Durchschnittswert des CO ₂ -Ausstosses pro Personenwagen in g CO ₂ /km gemäss Herstellerangaben	2012: 138 g CO₂/km 2013: 128 g CO₂/km 2015: 110 g CO₂/km	Ziel 2012 übertroffen (131 g CO₂/km) Massnahme 2013: > Weitere Umsetzung der Beschaffungsroadmap
Verantwortung in der Lieferkette		
Risikobeurteilung der Lieferpartner aus Warengruppen mit hohem Risikoprofil (GRI-HR2) KPI: Anteil Lieferpartner, bei denen eine Risikobeurteilung erfolgte (in % der Gesamtanzahl Lieferpartner aus Warengruppen mit hohem Risikoprofil)	2012: 100% 2013: umgesetzt, kein weiteres Ziel	Ziel 2012 erreicht (100 %)
Risikobeurteilung der Lieferpartner aus Warengruppen mit mittlerem Risikoprofil (800 Lieferpartner) (GRI-HR2) KPI: Anteil Lieferpartner, bei denen eine Risikobeurteilung erfolgte (in % der Gesamtanzahl Lieferpartner aus Warengruppen mit mittlerem Risikoprofil)	2012: 25% (200) 2013: 35% (280)	Ziel 2012 übertroffen (27,8%/223) Massnahme 2013: > Lieferpartner aus Warengruppen mit mittlerem Risikoprofil werden mittels eines Bewertungsbogens beurteilt und falls nötig priorisiert > Geeignete Massnahmen zur Risikoreduktion werden definiert, umgesetzt und festgehalten
Überprüfung der Lieferpartner aus Warengruppen mit mittlerem Risikoprofil (GRI-HR2) KPI: a) Anzahl Lieferpartner mit einem hohen Risikoprofil, die auditiert worden sind (Audits) b) Anzahl Lieferpartner mit einem mittleren Risikoprofil, die eine Selbstdeklaration durchgeführt haben	2012: a) 6 b) 80 2013: a) 4 b) 30	Ziel 2012 a) erreicht (6) b) nicht erreicht (28) , aufgrund Anpassung technischer Lösung (E-TASC) Massnahmen 2013: a) Durchführung von Audits im Rahmen des Joint Audit Cooperation (JAC) bei Lieferpartnern mit hohem Risikoprofil b) Selbstdeklarationen von Lieferpartnern (Auswahlkriterien: Bestellvolumen/Risiko)
Implementierung der Swisscom CR-Vorgaben (GRI-HR2) KPI: Anteil am Bestellvolumen, welches mit Lieferpartnern generiert wird, die die CR-Vorgaben unterzeichnet haben	2012: 90% 2013: 95%	Ziel 2012 erreicht (93%) Massnahme 2013: > Ausdehnung der CR-Vorgaben auf weitere Lieferpartner
Kommunikation für alle		
Förderung der Medienkompetenz: Medienkurse für Eltern und Lehrpersonen (GRI-PR6) KPI: Anzahl der externen Teilnehmer an den angebotenen Medienkursen	2012: 5'000 2013: 5'000	Ziel 2012 übertroffen (5'240) Massnahmen 2013: > Erweiterung des Angebotes mit Online-Plattformen > Weitere Vermarktung des Angebotes
Förderung der Medienkompetenz: Medienkurse für Schüler (Oberstufe) (GRI-PR6) KPI 2012: Anzahl Schulungen KPI 2013: Anzahl Schüler	2012: 600 (10'800 Schüler) 2013: 15'000 (ca. 800 Kurse)	Ziel 2012 übertroffen (640/11'957 Schüler) Massnahmen 2013: > Weiterentwicklung des Kursangebotes > Intensivierung der Kommunikation
Förderung der Medienkompetenz: Anwenderkurse für Senioren (GRI-PR6) KPI: Anzahl Teilnehmende	2012: 16'000 2013: 16'000	Ziel 2012 nicht erreicht (12'831) Massnahmen 2013: > Weiterentwicklung des Kursangebotes > Intensivierung der Kommunikation
Zugang für alle (Accessibility) (GRI-SO1) Verbesserung der Barrierefreiheit des Online-Auftritts von Swisscom KPI: Erreichung AA-Einstufung gemäss Web Content Accessibility Guidelines	2012: AA-Einstufung für Online-Auftritt 2013: AA-Einstufung für Online-Auftritt	Ziel 2012 nicht erreicht Massnahme 2013: > Umsetzung Accessibility Empfehlungen in laufenden Online-Projekten
Verantwortungsvolle Arbeitgeberin		
Diversity (GRI-LA1) Erhöhung des Frauenanteils im Management KPI: Frauenanteil im Management (Konzernleitung und Management-Level 1 bis 5)	Mittelfristig (3–5 Jahre): 20%	Ausgangswert 2010: 9,9% Wert 2012: 11,0% Hinweis: KPI wurde 2012 auf gesamtes Management ausgedehnt Massnahmen 2013: > Spezielle Mentoringprogramme/Coaching > Transparentes und gezieltes Recruiting > Frauennetzwerke > Talent Management
Betriebliches Gesundheitsmanagement (GRI-LA7) Reduktion der Absenzenquote der Mitarbeitenden KPI: Absenzen in Tagen/Solltage (gewichtet nach FTE) x 100 Die Solltage ergeben sich aus der Standardarbeitszeit	2015: 2,1%	Ausgangswert 2010: 3,0% Wert 2012: 2,9% Massnahmen 2013: > Weitere Professionalisierung Case-Management > Weitere Professionalisierung in der Anwendung der Propräsenzmethode > Verankerung der individuellen Prävention – Vorgesetzte und Mitarbeitende
Corporate Volunteering (GRI-LA) KPI: Anzahl Einsatztage	2012: 600 Tage 2013: 1'000 Tage	Ziel 2012 übertroffen (748 Tage) Massnahme 2013: > Ausbau des Einsatzes von Corporate Volunteering, u.a. als Personal-Entwicklungsinstrument

Corporate-Responsibility-Governance und Implementierung

Verankerung in der Strategie

Der Verwaltungsrat von Swisscom bekennt sich zu einer an Nachhaltigkeit orientierten Strategie. Er behandelt im Plenum beziehungsweise in seinen unterschiedlichen Ausschüssen die relevanten ökonomischen, ökologischen und gesellschaftlichen Themen. Dabei hat er die Umsetzung der Strategie an den CEO der Swisscom AG delegiert. Der CEO kann Aufgaben und Kompetenzen nachgeordneten Stellen übertragen und wird bei der Geschäftsführung durch die Mitglieder der Konzernleitung unterstützt.

Der Konzernbereich Group Communications & Responsibility ist für die Umsetzung der CR-Strategie verantwortlich.

 Siehe unter
[www.swisscom.ch/
Grundsätze](http://www.swisscom.ch/Grundsätze)

Verantwortung des Verwaltungsrats

Der Verwaltungsrat ist für die Genehmigung der langfristigen CR-Strategie zuständig. Er hat die vorliegende Governance sowie die Ziele 2013 zur Kenntnis genommen und die strategischen Schwerpunkte verabschiedet. Der Verwaltungsrat wird im Rahmen eines Quartalsreportings über den Fortschritt bei der Umsetzung der CR-Strategie und die Zielerreichung informiert.

Verantwortung der Konzernleitung

Die Konzernleitung setzt sich als Gremium zweimal jährlich mit der Weiterentwicklung der CR-Strategie und quartalsweise mit der Umsetzung dieser Strategie auseinander. Im November blickt sie jeweils auf das vergangene Jahr zurück und verabschiedet die Ziele für das kommende Jahr. Die Konzernleitung verfügt über folgende, 2010 eingeführte Kontrollinstrumente:

- > Ein wöchentliches Bereichsreporting von Group Communications & Responsibility mit Massnahmen und Entwicklungen
- > Ein Quartalsreporting mit den wichtigsten KPI aus den Schwerpunktthemen der CR-Strategie
- > Ein Quartalsreporting des Risk Managements

Für die Schwerpunktthemen der CR-Strategie sind im März 2011 Konzernleitungsmitglieder respektive Mitglieder der Geschäftsleitung von Swisscom Schweiz als interne Sponsoren nominiert worden. Sie sind für die Fortschritte und die Zielerreichung innerhalb ihrer jeweiligen Schwerpunktthemen verantwortlich. Die Verantwortungsbereiche sind auf die Kernaufgaben der jeweiligen Konzernleitungsmitglieder abgestimmt und wie folgt festgelegt:

- > **Gesamtsteuerung:** Leitung Group Communications & Responsibility
- > **Nachhaltiges Leben und Arbeiten:** Leiter Privatkunden, Leiter KMU, Leiter Grossunternehmen sowie CEO Swisscom IT Services AG
- > **Nachhaltiger Ressourceneinsatz:** Leiter Netz & IT sowie CFO Swisscom Schweiz
- > **Kommunikation für alle:** Leiter Privatkunden
- > **Verantwortungsvolle Arbeitgeberin:** Leiter Group Human Resources

Diese Festlegungen stellen sicher, dass die Schwerpunktthemen im Unternehmen stark und verbindlich verankert sind.

Rolle des Corporate-Responsibility-Teams

Das CR-Team koordiniert die Umsetzung der CR-Strategie und nutzt Synergien über die Unternehmensbereiche hinweg. Die konkreten Aufgaben des Teams sind:

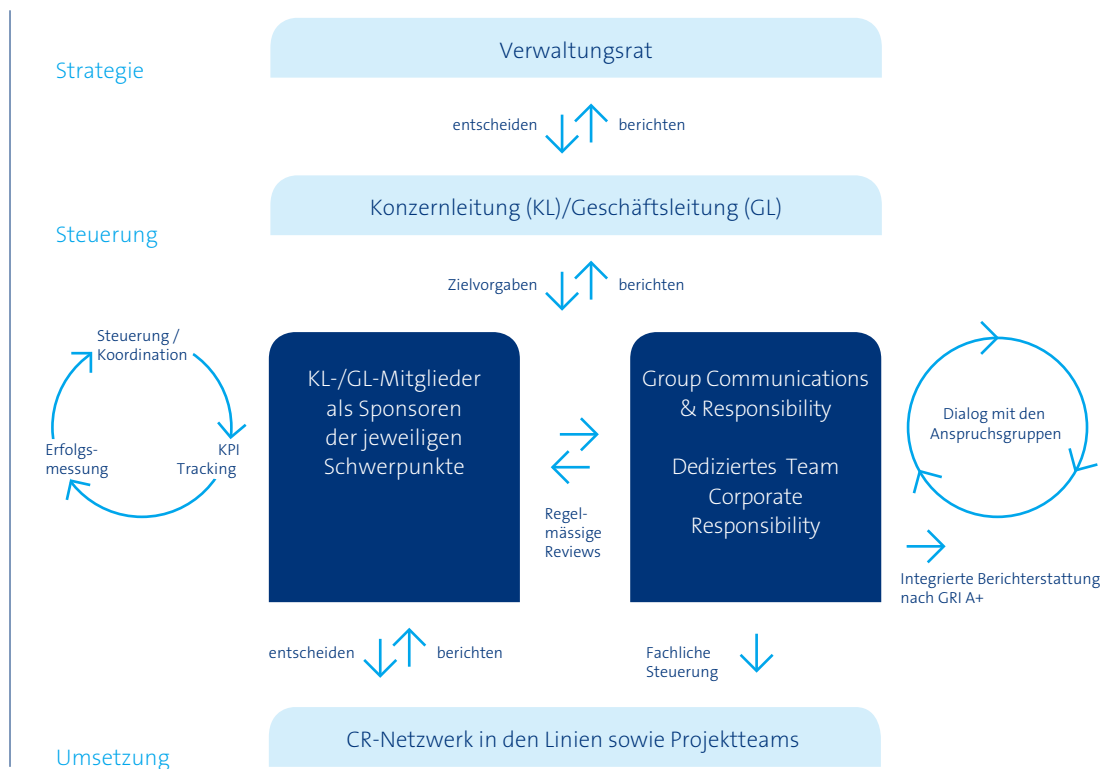
- > Erarbeitung der CR-Strategie (Zielsetzung/Schwerpunkte) in Zusammenarbeit mit Linien- und Supporteinheiten
- > Unterstützung der Sponsoren aus der Konzernleitung
- > Koordination der Umsetzung der Strategie und Initiierung von Massnahmen
- > Erarbeitung von Vorgaben zur Umsetzung der CR-Strategie
- > Sicherung des Dialogs mit den Anspruchsgruppen
- > Dialog mit den strategischen Partnern (darunter den NGO)
- > Reporting gegenüber internen und externen Anspruchsgruppen
- > Zusammenarbeit mit dem Konzernbereich Group Finance & Controlling zuhanden der Nachhaltigkeitsberichterstattung und Erstellung des Geschäftsberichts

Linieneinheiten und Corporate-Responsibility-Netzwerk

Die Umsetzung von Massnahmen findet je nach Schwerpunktthema in Projektteams beziehungsweise Linieneinheiten statt. Pro Unternehmensbereich sind weitere Managementmitglieder bestimmt, die auf operativer Ebene in enger Zusammenarbeit mit dem CR-Team die Massnahmen umsetzen.

Mitglieder in der Konzernleitung in der Verantwortung

Begleitung und Beratung der Linieneinheiten durch die KL-/GL-Mitglieder



Nachhaltiges Leben und Arbeiten



Swisscom unterstützt ihre Kunden in einem nachhaltigen Lebens- und Arbeitsstil. Klimafreundliche und strahlungsarme Produkte und Dienstleistungen für Privatkunden sowie Green-ICT-Dienste für Geschäftskunden gehören zu ihrem Angebot.

Umfeld und Ziele

Die ICT-Branche hat gemäss einer Studie der Global e-Sustainability Initiative das Potenzial, die CO₂-Emissionen weltweit um rund 15% zu reduzieren. Diese Reduktion kann beispielsweise durch den Ersatz von Reisen durch Videokonferenzen oder mit Hilfe von Kommunikationslösungen für Home Offices zustande kommen. Ferner tragen die Optimierung von Fahrzeugflotten, energieeffiziente Dienste von Rechenzentren sowie die intelligente Steuerung von Häusern, Geräten oder Stromnetzen dazu bei, mittels ICT-Technologie CO₂-Emissionen zu verringern und Energie zu sparen. Swisscom ist sich der Verantwortung der ICT-Branche bewusst. Sie unternimmt zahlreiche Initiativen, ihre Angebote immer ressourcenschonender und energieeffizienter zu gestalten. Zudem bietet Swisscom Produkte und Dienstleistungen an, die ihre Kunden dabei unterstützen, die CO₂-Emissionen zu verringern und Energie zu sparen.

Siehe unter
www.swisscom.ch/greenict

Siehe unter
www.swisscom.ch/Strahlung

Produktinnovation ökologisch und sozial verträglich gestalten

Die CR-Strategie ist in den Prozess der Produktgestaltung fest integriert. Während der Produktgestaltung wird mittels einer CR-Checkliste erhoben, wie sich neue Produkte auf die vier Schwerpunktthemen der CR-Strategie auswirken. Sofern sich erhebliche Auswirkungen abzeichnen, leitet Swisscom entsprechende Massnahmen ein.

Massnahmen zur Umsatzsteigerung von Green-ICT-Produkten:

- › Ausbau des Portfolios an klimafreundlichen Produkten
- › Ausstellung von Green-ICT-Zertifikaten für Kunden
- › Projektpartnerschaften
- › Kommunikation und Marketing zu den Green-ICT-Portfolios

Wiederverwertung von Mobilfunktelefonen Swisscom Mobile Aid

Im Jahr 2012 zurückgenommene Geräte

170 Tausend

Klimafreundliche Produkte und Dienste für Privatkunden

Angebot für Privatkunden

Das Privatkundensegment von Swisscom Schweiz hat im Berichtsjahr das kundenorientierte Programm für nachhaltiges Leben und Arbeiten vorangetrieben. Dieses Programm optimiert die Produkte und Dienste hinsichtlich ökologischer Gesichtspunkte (etwa Strahlung und Energieeffizienz) und stellt eine transparente Kommunikation für Privatkunden her.

Wie die in den vorangegangenen Jahren erstellten Ökobilanzen übereinstimmend belegen, sind die folgenden drei Faktoren für die Umwelteinwirkung von Netzen und Endgeräten relevant:

- > **Energieverbrauch** der Endgeräte beim Kunden
- > **Verwendete Energie** für die Produktion der Endgeräte
- > **Stromverbrauch** der Netzelemente

Messbare Erfolge des Programms im Berichtsjahr sind:

- > **1-W-Settop-Box:** Im Frühling 2012 hat Swisscom neue Modelle von Settop-Boxen lanciert, die dank eines Stromsparmodes (Low power mode) einen Stromverbrauch von nur noch 0,4 Watt aufweisen. Bis im November 2012 hat Swisscom den Stromsparmodes weiterentwickelt: Nunmehr gestattet dieser programmierte Aufnahmen. Damit ist die Voraussetzung erfüllt, um fortan alle neuen Settop-Boxen mit dem Stromsparmodes als Grundeinstellung auszuliefern. Für die Kunden ergeben sich daraus – abgesehen von einer etwas verlängerten Aufstartzeit – keinerlei Nachteile.
- > **Ecomode plus:** Durch Ecomode plus strahlen Schnurlostelefone nur noch minimal. Mittlerweile sind fast alle von Swisscom verkauften Schnurlostelefone Ecomode-plus-Modelle.

Swisscom macht bestehende Kunden auf die folgenden Möglichkeiten des Energiesparens aufmerksam:

- > **Settop-Boxen:** Einsatz des Stromsparmodes, sofern der Kunde eine der neuen Settop-Boxen besitzt, die den Stromsparmodes noch nicht als Grundeinstellung aufweist; ferner die Möglichkeit, die Settop-Box in ungenutzten Zeiten auszuschalten, sofern der Kunde eine andere Settop-Box besitzt.
- > **Umweltpunkte:** Die Mobilfunkgeräte der einzelnen Hersteller unterscheiden sich nicht nur in Design und Leistung, sondern ebenso in ihrer Umweltverträglichkeit. Doch sind den Kunden Informationen zum Stromverbrauch oder zu den für die Herstellung eines Geräts verwendeten Rohstoffen bisher nur schwer zugänglich. Um mehr Transparenz zu schaffen, hat Swisscom im Jahr 2011 als erste Anbieterin in der Schweiz die Umweltpunkte eingeführt. Hierbei werden alle Geräte aus dem Swisscom Angebot nach den folgenden drei, gleich stark gewichteten Kriterien mit Punkten bewertet: geringer Stromverbrauch, geringe Herstellungsenergie sowie verantwortungsvolle Rohstoffwahl. Die Umweltpunkte beschränken sich auf ökologische Gesichtspunkte. Je mehr Punkte ein Gerät erhält, umso höher ist seine Umweltverträglichkeit. Mittels der Umweltpunkte können Kunden die Umweltverträglichkeit eines Geräts künftig bei ihren Kaufentscheidungen berücksichtigen. Im Jahr 2012 hat Swisscom begonnen, die Umweltpunktebewertung weiterzuentwickeln und für Festnetzgeräte zu nutzen. Anfang 2013 werden die Swisscom Kunden beim Kauf von Festnetzgeräten von der unabhängigen Umweltpunktebewertung von myclimate profitieren.
- > **Recycling:** Swisscom gewährt auf alle Endgeräte wie Telefone, Modems, Mobilfunktelefone oder Mobile-Unlimited-USB-Modems eine Zweijahresgarantie und bietet Reparaturdienste an. Swisscom nimmt zudem alle Elektronikgeräte zurück, die aus ihrem Sortiment stammen, und verwendet, wenn möglich, die Router wieder. Diese Recycling-Dienstleistung erfolgt in Zusammenarbeit mit SWICO-Recycling – der Kommission für das Recycling des schweizerischen Wirtschaftsverbands der Informations-, Kommunikations- und Organisationstechnik. Sie wird durch eine vorgezogene Recyclinggebühr ermöglicht. Eine Statistik zum Recycling ist bei SWICO erhältlich.
- > **Swisscom Mobile Aid (ehemals Solidarcomm):** 2012 sind rund 170'000 Mobilfunkgeräte zurückgenommen und viele davon über ein Drittunternehmen in Länder verkauft worden, die Bedarf an günstigen Gebrauchtgeräten haben. Der Erlös kommt der Sozialfirma réalise und den Hilfswerken terre des hommes suisse sowie SOS Kinderdorf Schweiz zugute. Geräte, die sich nicht mehr verkaufen lassen, werden fachgerecht recycelt. Die Rücklaufquote von gebrauchten Mobilfunkgeräten hat sich im Vergleich zu den Vorjahren erhöht. Massgeblich dazu beigetragen hat eine Sammelaktion, die im November 2012 schweizweit in Zusammenarbeit mit


Siehe unter
[www.swisscom.ch/
umweltpunkte](http://www.swisscom.ch/umweltpunkte)


Siehe unter
www.swico.ch

Siehe unter
[www.swisscom.ch/
SwisscomMobileAid/de](http://www.swisscom.ch/SwisscomMobileAid/de)

Siehe unter
[www.swisscom.ch/
rechnungonline](http://www.swisscom.ch/rechnungonline)

Valora, SOS-Kinderdorf und dem Medienpartner Ringier lanciert worden ist. Die Schweizer Bevölkerung zeigt sich in erfreulich hohem Masse bereit, ihre alten Mobilfunkgeräte zu spenden. Die Rücklaufquote hat im Jahr 2012 11,4% (Vorjahr 8,9%) betragen, womit das Ziel von 12% innerhalb der Toleranzschwelle von 5% erreicht worden ist.

- > **Online-Rechnung:** Die Online-Rechnung entwickelt sich immer mehr zur attraktiven, umweltfreundlichen Alternative zur Rechnung auf Papier. Die Anzahl von Kunden, die sich für die Online-Rechnung entschieden haben, ist von 723'000 im Jahr 2011 auf 865'000 gewachsen. Sie liegt Ende 2012 also um 19,6% höher als im Vorjahr. Um die Attraktivität der Online-Rechnung weiter zu erhöhen, hat Swisscom unterschiedliche Massnahmen ergriffen. Diese führen dem Kunden in erster Linie vor Augen, dass die Online-Rechnung nicht nur der Umwelt nützt, sondern dem Kunden dank der einfachen Abwicklung auch Kosten und Zeit spart.

Green ICT für Geschäftskunden

Green-ICT-Programm

Das Green-ICT-Programm von Swisscom enthält Produkte und Dienstleistungen, welche die Geschäftskunden dabei unterstützen, Energie und CO₂ zu sparen. Die Green-ICT-Dienste lassen sich folgenden Kategorien zuordnen:

- > **Reisetätigkeit reduzieren:** virtuelle Konferenzen, Lösungen für Home Office und mobiles Arbeiten, Lösungen zur Logistiko Optimierung
- > **Energie sparen:** Auslagerung und Virtualisierung von Servern in effizienten Rechenzentren, Lösungen für effiziente Arbeitsplätze
- > **Papier sparen:** Lösungen für papiersparendes Drucken und papierloses Arbeiten

Siehe unter
[www.swisscom.ch/
myclimate](http://www.swisscom.ch/myclimate)

Die entsprechenden Produkte und Dienstleistungen sind durch eine Klimaempfehlung der Firma myclimate gekennzeichnet. Die Klimaempfehlung verdeutlicht die Energie- und CO₂-Einsparungen, die sich im Vergleich zum bisherigen Verhalten ergeben.

Im Berichtsjahr 2012 hat Swisscom wiederum zahlreiche Massnahmen umgesetzt, um die Nutzung von Green-ICT-Diensten zu erhöhen und damit die Einsparung an CO₂ zu steigern.

So hat Swisscom das Angebot an von myclimate gekennzeichneten Green-ICT-Diensten ausgebaut. Neu hinzugekommen sind beispielsweise die elektronische Handelsplattform Conextrade, die papierlose Transaktionen und Abrechnungen gestattet, sowie die Printing Solutions, die Einsparungen an Papier, Toner und Energie ermöglicht.

Der im Berichtsjahr weiter gewachsene Umsatz belegt die Attraktivität der Green-ICT-Dienste. Im Jahr 2012 hat Swisscom weitere Kunden in der West- und Deutschschweiz mit Green-ICT-Zertifikaten ausgezeichnet. Die Zertifikate zeigen, wie viele Emissionen die Swisscom Kunden durch den Einsatz von Green-ICT-Produkten vermieden haben. Inzwischen haben 43 Kunden solche Green-ICT-Zertifikate erhalten. Sie erzielen jährlich eine Einsparung von über 10'000 t CO₂ und rund 6'400 MWh.

Einsparungen an CO₂ dank Green-ICT-Diensten

Die mit einem Green-ICT-Zertifikat ausgezeichneten Unternehmen sparten 2012 CO₂ in der Höhe von

10'000 Tonnen

Einsparungen an Strom dank Green-ICT-Diensten

Zusätzlich sparten diese Unternehmen 2012 zusammen Strom im Umfang von

6,4 GWh

In Zusammenarbeit mit der Hochschule St. Gallen hat Swisscom die Einstellung von Schweizer Unternehmen zum Thema Green ICT untersucht. 758 Unternehmen haben an der Befragung teilgenommen. Die Resultate liegen seit Oktober 2012 vor und sind auf der Green-ICT-Homepage von Swisscom publiziert.

Wie die Befragung zeigt, nutzen in erster Linie Grossunternehmen Green-ICT-Produkte bereits recht gut, während bei kleineren Unternehmen noch ein grosses Nutzungspotenzial besteht. Vor allem Dienste zur mobilen Arbeit werden reichlich verwendet, während andere Anwendungen etwa zur Optimierung von Logistik oder Gebäuden noch wenig verbreitet sind.

Weitere Aktivitäten, die Swisscom zum Thema Green ICT unternommen hat, sind:

- > **Nationaler Home Office Day:** Swisscom unterstützt als Partnerin den Home Office Day seit seiner Lancierung im Jahr 2010. Sie hat sich zum dritten Mal am nationalen Home Office Day beteiligt und die für Unternehmen und Arbeitnehmende bestehenden Vorteile der Arbeit im Home Office weiter bekanntgemacht.
- > **Neue Arbeitsformen:** Im November 2012 hat ein Green-ICT-Anlass Swisscom Kunden und Mitgliedern der Schweizerischen Vereinigung für ökologisch bewusste Unternehmensführung (ÖBU) erläutert, wie Unternehmen durch neue Arbeitsformen wie Home Offices oder effiziente Arbeitsplätze Kosten und Ressourcen sparen – und darüber hinaus die Motivation und Leistung der Mitarbeitenden erhöhen.
- > **Entlastung der Verkehrswege dank neuer Arbeitsformen:** Gegen Ende 2012 hat Swisscom zusammen mit den SBB eine Studie in die Wege geleitet. Sie soll feststellen, in welchem Umfang neue Arbeitsformen die Verkehrswege entlasten. Dabei testeten mehrere hundert Mitarbeitende von SBB und Swisscom bis im Frühling 2013, wie weit sie durch die Nutzung neuer Arbeitsformen die in Stosszeiten stark ausgelasteten Züge und Strassen entlasten. Das Resultat wird bis im Sommer 2013 publiziert.

Green ICT bei Swisscom

Swisscom tritt für den Einsatz von Green ICT nicht nur bei ihren Kunden ein, sondern nutzt Green-ICT-Lösungen auch intern:

- > An 18 Standorten hat Swisscom mittlerweile die realitätsnahe Videokonferenzlösung Telepresence installiert.
- > Fast alle Mitarbeitenden sind in der Lage, auf Mausclick Video- und Desksharing mit anderen Mitarbeitenden zu betreiben und dadurch beispielsweise einen Teil ihres Arbeitspensums von zu Hause aus zu bewältigen. Die Beteiligung am Home Office Day hat das Thema der neuen Arbeitsformen innerhalb von Swisscom weiter verankert. Dabei hat Swisscom erstmals eine Richtlinie zur internen Nutzung von Home Offices erlassen.
- > Im Berichtsjahr hat Swisscom ihre Mitarbeitenden in den Geschäftskundensegmenten «Grossunternehmen» und «KMU» mittels des Kommunikationspakets «Hallo Zukunft Dialog» in den Themen Green ICT und Nachhaltigkeit geschult. Dabei haben einzelne Teams ihren Beitrag zur Nachhaltigkeit vorgestellt. Die besten Teambeiträge haben in einem gemeinsamen Anlass mit der jeweiligen Bereichsleitung eine Auszeichnung erhalten.
- > Ende 2012 haben alle Swisscom Mitarbeitende den sogenannten Virtual Meeting Reminder erhalten. Dieses kleine IT-Instrument erinnert die an unterschiedlichen Standorten ansässigen Mitarbeitenden beim Aufsetzen eines Termins daran, das Treffen als elektronisches Meeting abzuhalten. Dabei berechnet das Instrument automatisch die mögliche CO₂- und Zeiteinsparung.

Strahlungsarme Kommunikationstechnologien

Beratung und Auskünfte zum Thema Funktechnologien und Umwelt

Swisscom berät mit speziell geschulten Mitarbeitenden Personen, die am Bau und Betrieb von Mobilfunknetzen mitwirken, sowie Anspruchsgruppen, die allgemeine Auskünfte zum Thema Funktechnologien, Umwelt und Gesundheit wünschen. Swisscom hat im Berichtsjahr über 600 Gespräche mit den wichtigsten Anspruchsgruppen zu den Themen Mobilfunk und Umwelt geführt. Mehrheitlich haben lokale Projekte zum Ausbau des Mobilfunknetzes Anlass zu solchen Gesprächen gegeben.

Forschung und Entwicklung im Bereich elektromagnetischer Felder

Swisscom arbeitet mit der an der ETH Zürich ansässigen Forschungsstiftung Mobilkommunikation (FSM) zusammen und unterstützt diese Stiftung finanziell. Swisscom beschäftigt vier qualifizierte Mitarbeitende, um die Forschungsergebnisse zu den elektromagnetischen Feldern, zur Auswirkung dieser Felder auf Organismen und zur Messung von Immissionen zu verfolgen und zu interpretieren.

Swisscom ist sich der grossen Verantwortung bewusst, die der Betrieb ihrer Funknetze mit sich bringt. Sie verfolgt daher durch interne wie externe Spezialisten die wissenschaftliche Erforschung des Einflusses, den nichtionisierende Strahlung auf Organismen ausüben kann. Ferner analysiert Swisscom die entsprechenden Forschungsergebnisse und unterstützt relevante wissenschaftliche Arbeiten.

Die Wissenschaft erachtet die gültigen Grenzwerte für elektromagnetische Felder nach aktuellem Kenntnisstand als sicher. In diesem Zusammenhang wird auf die Faktenblätter Nr. 193 und Nr. 304 der WHO verwiesen.

 Siehe unter
[www.swisscom.ch/
Strahlung](http://www.swisscom.ch/Strahlung)

Zertifizierung des Qualitätssicherungssystems für die Einhaltung der NISV-Grenzwerte

Swisscom ist verpflichtet, bei ihren Mobilfunkbasisstationen ein Qualitätssicherungssystem (QSS) zu betreiben. Dieses gewährleistet, dass die in Betrieb stehenden Mobilfunkantennen die gesetzlichen Grenzwerte dauerhaft einhalten. Swisscom hat 2005 entschieden, dieses Qualitätssicherungssystem nach der ISO-Norm 15504 zertifizieren zu lassen. Im November 2012 erfolgte ein Audit des Qualitätssicherungssystems durch einen von der SGS mandatierten externen Auditor. Swisscom bestand diese Prüfung des Qualitätssicherungssystems mit Fähigkeitsstufe 4 bei einem Maximum von 5. Die Fähigkeitsstufe 4 bedeutet, dass die für das QSS relevanten Prozesse «zielgerichtet und messbar» sind.

Die rechtliche Verpflichtung, die Emissionen von Mobilfunkanlagen zu begrenzen, ergibt sich in der Schweiz aus der Verordnung über den Schutz vor nichtionisierender Strahlung (NISV). Die NISV schützt Menschen vor schädlicher oder lästiger nichtionisierender Strahlung. Sie gilt für den Betrieb von ortsfesten Anlagen, die elektrische und magnetische Felder mit Frequenzen von 0 Hz bis 300 GHz emittieren. Swisscom hält die NISV-Grenzwerte ein. Diese Schweizer Grenzwerte liegen zehnmal tiefer als in der Europäischen Union.

Informationspflicht zu den in den Verkaufsstellen angebotenen Geräten

Swisscom gibt die Abstrahlungsstärke der Mobilfunktelefone an. Bei allen angebotenen und ausgestellten Geräten weist Swisscom den Verkaufspreis klar aus, wie es die Preisbekanntgabeverordnung (PBV) vorschreibt. Relevante technische Daten zu den Produkten ergänzen die Deklaration. Zudem finden Kunden und Interessierte in den Swisscom Verkaufsstellen und auf der Swisscom Webseite Angaben zu den Strahlungswerten (sogenannte SAR-Werte) der erhältlichen Mobilfunkgeräte. Hierzu besteht keine gesetzliche Verpflichtung. Swisscom kommt mit dieser Information einem Bedürfnis derjenigen Kunden entgegen, die bei der Auswahl ihres Geräts den Strahlungswerten von Mobilfunkgeräten besondere Bedeutung beimessen. Selbstredend halten alle angebotenen Mobilfunktelefone den Grenzwert von 2W/kg ein; die Hälfte (48,7%) liegt unter 0,8 W/kg und 28,2% sogar unter 0,6 W/kg (Stand Portfolio Dezember 2012).

Nachhaltiger Ressourceneinsatz



Swisscom strebt höchste Standards an, wenn es um den Verbrauch von Ressourcen geht. Energieeffiziente Infrastrukturen zu betreiben sowie erneuerbare Energien zu nutzen und zu erzeugen ist für Swisscom – gerade angesichts der Energiewende in der schweizerischen Energiepolitik – zentral. Swisscom ist zudem unterschiedlichen internationalen Initiativen beigetreten, die sich mit der Verantwortung innerhalb der Lieferkette befassen.

Umfeld und Ziele

Für Swisscom wie ihre Anspruchsgruppen sind die Energiewende, der Klimawandel und die Verantwortung in der Lieferkette zentrale Themen. Die schweizerische Energiepolitik steht vor einem Ausstieg aus der Kernenergie und einem Übergang zu CO₂-armen, erneuerbaren Energien. Umso mehr legt Swisscom ein Augenmerk auf die Steigerung der eigenen Energieeffizienz.

Die Umweltpolitik und die Einkaufspolicy bilden für Swisscom die Grundlage eines nachhaltigen Ressourceneinsatzes. Managementnormen, Standards und interne Weisungen ermöglichen es, die vorgesehenen Spar- und Effizienzmassnahmen systematisch umzusetzen. Swisscom hat diejenigen Tochtergesellschaften, deren Tätigkeit bedeutende Auswirkungen auf die Umwelt aufweist, nach ISO 14001 zertifiziert. Es sind dies Swisscom (Schweiz) AG, Swisscom Broadcast AG, Swisscom IT Services AG und cablex AG. Diese Tochtergesellschaften sind zugleich nach ISO 9001 zertifiziert. Die ausländische Beteiligung Fastweb S.p.A. ist ebenfalls nach ISO 14001 zertifiziert. Bezogen auf den Personalbestand umfassen die nach ISO 14001 zertifizierten Managementsysteme und -prozesse mehr als 95% des Konzerns (inklusive Fastweb).

Bis Ende 2015 setzt sich Swisscom hoch gesteckte Ziele: Massnahmen im Bereich der Netzinfrastruktur sollen dazu beitragen, die Energieeffizienz gegenüber dem 1. Januar 2010 um 20% zu steigern. Im gleichen Zeitraum will Swisscom den direkten CO₂-Ausstoss um 12% reduzieren. Diese Reduktion soll primär über Massnahmen im Bereich der Mitarbeitendenmobilität und der Infrastruktur erfolgen. Insgesamt will Swisscom bis Ende 2015 ihren direkten CO₂-Ausstoss gegenüber dem Referenzjahr 1990 um 60% verringern. Swisscom ermittelt derzeit mittels Szenariorechnungen den Energiebedarf bis 2020. Ferner wird Swisscom ihre Zielvereinbarung mit der Energie-Agentur der Wirtschaft (EnAW) bis 2020 verlängern. Diese Zielvereinbarung bezweckt, den CO₂-Ausstoss zu reduzieren und die Energieeffizienz zu erhöhen.

Energieeffiziente Infrastruktur

Energieverbrauch als hauptsächliche Umwelteinwirkung

Die grössten Auswirkungen auf die Umwelt ergeben sich bei Swisscom aufgrund des eigenen Energieverbrauchs. Swisscom ist bestrebt, die Energieeffizienz zu erhöhen, erneuerbare Energien einzusetzen und damit die Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren. Neben der im Lagebericht beschriebenen Netzinfrastruktur betreibt Swisscom in eigenem Besitz oder in Regie einen beträchtlichen Immobilienpark. Dieser umfasst Büros, Betriebsgebäude, Anschlusszentralen und Datacenter. Swisscom betreibt keine Lager und Verteilzentren. Ferner unterhält Swisscom eine Fahrzeugflotte aus Dienst- und Nutzfahrzeugen.

Energiemanagement bei Swisscom

Das Energiemanagement von Swisscom umfasst vereinfacht die folgenden Prozessschritte:

- > Ermittlung des Energiebedarfs über eine bestimmte Periode
- > Bestimmung des Strommixes
- > Eigene Stromerzeugung
- > Rationelle Nutzung und Steigerung der Energieeffizienz
- > Aufwertung der Abwärme

Über den Energiebedarf von Swisscom existieren Prognosen bis 2015. Der von den Prognosen abgeleitete Massnahmenkatalog sieht vor, den Mehrbedarf an Strom im Umfang von 85 Gigawattstunden (GWh) bis 2015 zu reduzieren und die Effizienz um 20% zu erhöhen. Weitere Massnahmen werden laufend geprüft. Swisscom legt zudem den Strommix fest und erhöht dessen Nachhaltigkeit durch die Bevorzugung von Strom aus erneuerbaren Energieträgern. Seit 2005 setzt Swisscom auf die eigene Erzeugung von Strom und sieht darin einen wichtigen Beitrag zu einer nachhaltigen Energiepolitik. Beispielsweise baut Swisscom Solaranlagen, wo diese wirtschaftlich sinnvoll sind. Ebenso verwertet Swisscom, wo möglich, ihre Abwärme.

Verbrauch von Strom aus erneuerbaren Quellen und von Ökostrom

Der Stromverbrauch von Swisscom hat 2012 bei 430 GWh gelegen (Vorjahr 411 GWh). Er hat sich damit erhöht, was auf den Zuwachs an Aktivitäten und die erweiterte Netzinfrastruktur zurückzuführen ist. Mittelfristig sollte sich der Strombedarf auf dem gegenwärtigen Niveau einpendeln. Für den Anteil an Atomstrom, an Strom unbekannter Herkunft sowie an Strom aus fossilen Energieträgern, der im Strommix enthalten ist, beziehungsweise für die Netzinfrastruktur sowie die von Swisscom verwalteten Gebäude verwendet wird, entrichtet Swisscom seit 2010 eine Kompensation. Damit hat Swisscom 2012 – wie bereits zuvor – 100% erneuerbaren Strom eingesetzt, was durch den WWF beglaubigt wird.

2012 hat Swisscom 1,7 GWh Ökostrom «naturemade star» aus Solarenergie (0,7 GWh) und Windkraft (1 GWh) bezogen. Sie ist damit in der Schweiz einer der grössten Bezüger von Strom aus Wind- und Solarenergie.

Effizienz- und Sparmassnahmen beim Brennstoffverbrauch zur Erzeugung von Wärme

Swisscom misst monatlich ihren Verbrauch von Heizöl, Erdgas und Fernwärme in den 61 grössten Gebäuden, die zusammen mehr als die Hälfte der Fläche darstellen. Dabei wird der jährliche Verbrauch mittels einer 2011 eingeführten Methode auf die Gesamtfläche hochgerechnet. Die Angaben zum tatsächlichen Brennstoffverbrauch liegen im Rahmen der Heiz- und Betriebskostenabrechnung (HBK) im zweiten Quartal 2013 vor.

Im Berichtsjahr hat Swisscom zur Beheizung der Gebäude Wärme im Umfang von 201 Terajoules (55,8 GWh) benötigt (Vorjahr 49,3 GWh). Der Wärmemix besteht aus 74% Heizöl, 11% Erdgas und 15% Fernwärme. Swisscom beabsichtigt, die zur Beheizung erforderliche Wärmemenge weiter zu verringern. Zu diesem Zweck hat sie im Jahr 2012 systematisch Initiativen fortgesetzt, welche die Energie- und CO₂-Reduktion in Gebäuden bezwecken. Ein detailliertes Energiemonitoring hat die Datengrundlage für eine vertiefte Energieanalyse verbessert. Elf Gebäude haben 2012 eine genaue Energieanalyse durchlaufen. Bei fünf Gebäuden sind erfolgreich Betriebsoptimierungen erfolgt. Für 2013 sind zehn weitere Energieanalysen geplant. Das Projekt Pioneer, das gemeinsam mit Johnson Controls aufgesetzt worden ist, stellt sicher, dass bereits optimierte Betriebszustände nachhaltig auf tiefem Energieverbrauch verbleiben. Daneben hat Swisscom 2012 weitere Gebäudesanierungen durchgeführt, wobei ein internes Ökoformular die durch Bauvorhaben erzielten CO₂-Reduktionen ausweist. 2012 hat Swisscom 25 ökorelevante Bauprojekte festgelegt, in deren Rahmen 17 Baumassnahmen umgesetzt worden sind.

Effizienz- und Sparmassnahmen beim Treibstoffverbrauch und bei der Mobilitätspolitik

Ein erstklassiger Kundendienst und der Ausbau der Netzinfrastruktur setzen eine lückenlose Mobilität der Mitarbeitenden voraus. 2012 sind im Dienste der Kunden insgesamt 69,9 Millionen Kilo-

meter gefahren worden, was einem Energieverbrauch von 168,3 Terajoules (46,7 GWh) entspricht. Der Treibstoffverbrauch hat sich dabei gegenüber dem Vorjahr um 1,4% verringert. Dank einer fortschrittlichen Ersatzstrategie soll sich der durchschnittliche CO₂-Ausstoss pro Fahrzeug bis ins Jahr 2015 von 150 Gramm CO₂/km (2010) auf 110 Gramm CO₂ pro zurückgelegten Kilometer verringern. Ende 2012 haben die Personenwagen der Swisscom Flotte gemäss neuem europäischem Fahrzyklus (NEFZ) einen durchschnittlichen Ausstoss von 131 Gramm CO₂ pro Kilometer erreicht. 91% der Fahrzeugflotte sind den Energieeffizienzkategorien A und B zugeordnet. Dazu betreibt Swisscom eine Flotte von 230 (+43%) Hybridfahrzeugen, 45 (+22%) erdgasbetriebenen Fahrzeugen, 10 (+150%) Elektrofahrzeugen und 45 (+5%) E-Bikes. Sämtliche Elektrofahrzeuge werden in den Gebäuden und Garagen von Swisscom mit Strom aus erneuerbaren Energiequellen geladen. 2012 haben die Swisscom Mitarbeitenden 101'403 (-5,9%) Bahnbillette für Dienstreisen genutzt sowie 12'858 (-5,8%) Halbtax- und 2'793 (+0,6%) Generalabonnemente bezogen. Seit 2007 erhebt Swisscom auf internationale Flüge eine separate CO₂-Abgabe von 1,5 Rappen pro Flugmeile. Diese Abgabe kommt internen nachhaltigen Umweltprojekten in der Mobilität wie E-Bikes, Elektroautos usw. zugute.

Effizienz- und Sparmassnahmen beim Verbrauch von Strom

Swisscom hat 2012 das Energiesparprojekt Mistral weitergeführt. Mistral steht für eine Kühlungsmethode, die ausschliesslich und während des ganzen Jahres Aussenluft verwendet. Damit ersetzt Mistral herkömmliche Kühlsysteme, die energieintensiv mit Kompressoren betrieben werden, und erhöht die Energieeffizienz massiv. Zudem entfallen dank Mistral umweltschädliche Kältemittel. Mistral hat Ende 2012 604 Telekommunikationsanlagen in Anschlusszentralen gekühlt. Dies entspricht einer Zunahme um 11% gegenüber dem Vorjahr. Im Jahr 2012 haben Swisscom Schweiz und Swisscom Broadcast zusätzliche Mobilfunkbasisstationen beziehungsweise Sendestationen auf Mistral umgerüstet.

Frischluft bietet ferner eine attraktive Alternative für die Kühlung von Rechenzentren und ist in der Lage, den hierfür erforderlichen Stromverbrauch deutlich zu senken. Ein intern erstelltes Konzept sieht vor, Rechenzentren bei Wärmelasten bis zu mehreren kW/m² Bodenfläche ganzjährig mit Aussenluft zu kühlen. Ein einjähriger Pilotversuch von November 2011 bis Oktober 2012 hat erfolgreich nachgewiesen, dass eine Frischluftkühlung bei Rechenzentren unter bestimmten Bedingungen möglich ist.

Projekt Mistral
Kühlung der Telefonzentralen mit Aussenluft
Mistral spart die von 9'000 Haushalten benötigte Energie oder

45 GWh/a

Abdeckung des Strombedarfs mit erneuerbarem Strom

Swisscom kauft jährlich Zertifikate und kompensiert den Anteil an nicht erneuerbarem Strom zu

100 %

Die Anlagen, die im Rechenzentrum von Swisscom IT Services in Zollikofen errichtet worden sind, zeichnen sich durch eine besonders hohe Energieeffizienz und eine effiziente Kühlung aus. Ihr gemessener Power-Usage-Effectiveness-Wert (PUE-Wert) beträgt im Jahresdurchschnitt 1,3. Dieser Wert steht für das Verhältnis des Gesamtstromverbrauchs eines Rechenzentrums zum Stromverbrauch für die IT-Anlagen. Der Stromverbrauch in Zollikofen liegt mit diesem gemessenen PUE-Wert um 33% tiefer als jener von Rechenzentren herkömmlicher Bauweise.

Stromerzeugung

2012 hat Swisscom Broadcast auf den Sendestationen Niederhorn und Valzeina zwei Solarstromanlagen (2 Mal 60 kWp) geplant. Swisscom Schweiz hat in Zürich-Herdern eine Solarstromanlage installiert und in Betrieb genommen, die 113 kWp leistet. Insgesamt beträgt die kumulierte Leistung aller Solarstromanlagen von Swisscom 340 kWp. Swisscom will die Anzahl eigener Anlagen zur Stromerzeugung in den nächsten Jahren deutlich erhöhen.

Verwendung der Abwärme

Swisscom ist in Zürich zwei Vereinbarungen eingegangen, welche die Lieferung der Abwärme aus eigenen Betriebsgebäuden betreffen. Das Volumen dieser Vereinbarungen beträgt über 20 GWh an thermischer Energie. Swisscom prüft zurzeit ein weiteres Abwärmeprojekt im Raum Bern.

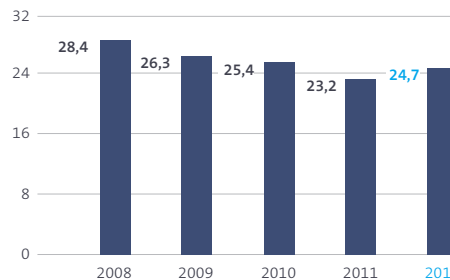
Klima

CO₂-Bilanz nach Scope 1, 2 und 3 des Greenhouse Gas Protocol (GHG)

Swisscom Energieverbrauch in GWh



Swisscom direkte CO₂-Emissionen in Tausend Tonnen



Swisscom folgt der international anerkannten Definition des Greenhouse Gas Protocol (GHG). Sie unterteilt ihre CO₂-Emissionen in Scope 1 (direkte Emissionen aus der Verbrennung fossiler Energien für die Heizung und die Mobilität), Scope 2 (indirekte durch den Stromverbrauch verursachte Emissionen) und Scope 3 (alle anderen indirekten CO₂-Emissionen, beispielsweise aus dem Güterverkehr, aus Dienstreisen usw.).

Der direkte Verbrauch von fossilen Energieträgern liegt bei 19,1% des gesamten direkten Energieverbrauchs von Swisscom. Die nach Scope 1 resultierenden CO₂-Emissionen von Swisscom haben seit dem 1. Januar 2010 um 6% abgenommen und belaufen sich 2012 ohne Klimakorrektur auf 24'662 Tonnen CO₂. Davon entfallen 50,1% auf Treibstoffe und 49,9% auf Brennstoffe. Swisscom erreicht und übertrifft das 2004 mit der EnAW vereinbarte CO₂-Ziel von 28'000 Tonnen, das Emissionen aus dem Verbrauch fossiler Energieträger abdeckt.

Der in der Schweiz verwendete Elektrizitätsmix wird nicht durch fossile Energieträger erzeugt; seine Produktion ist daher frei von CO₂-Emissionen. Es fallen somit nach Scope 2 keine CO₂-Emissionen an. Swisscom berechnet aber die indirekten CO₂-Emissionen, die unter Scope 3 aus der Bereitstellung von Strom anfallen, und wendet dabei den Umrechnungsfaktor von 14,7 Gramm CO₂ pro kWh an. Die Scope-3-Emissionen sind nicht Bestandteil der laufenden Zielvereinbarung mit der EnAW.

Swisscom hat 2012 unterschiedliche Scope 3 Emissionen ermittelt. Damit trägt Swisscom ihrer ökologischen Verantwortung Rechnung, die über den eigenen Treibstoff-, Brennstoff- und Stromverbrauch hinausgeht. Ein erster Bereich der Scope 3 Emissionen ist bereits im Vorjahr erhoben worden. Er betrifft Geschäftsreisen, den Pendlerverkehr der Mitarbeitenden sowie die Bereitstellung der Energie.

Für das Jahr 2012 hat Swisscom ferner nach der sogenannten Escher-Methodik diejenigen Emissionen erhoben, die bei der Herstellung aller Produkte und Dienstleistungen anfallen, die Swisscom für die Erbringung ihrer Leistungen beschafft. In diesem Bereich fallen aktuell die meisten Emissionen nach Scope 3 an. Swisscom veröffentlicht die Ergebnisse in einem Zusatzbericht im Frühling 2013. Weiter beteiligt sich Swisscom jährlich am Carbon Disclosure Project (CDP). Weiter hat Swisscom die sogenannten produktbezogenen Emissionen ermittelt, die ebenfalls im Zusatzbericht veröffentlicht werden.

Darüber hinaus hat Swisscom erstmals die Menge an CO₂-Emissionen berechnet, die sich von Unternehmen wie Privatkunden mittels von myclimate zertifizierter klimafreundlicher ICT-Dienstleistungen vermeiden lässt. Im Einzelnen reduzieren die folgenden Dienstleistungen die CO₂-Emissionen:

- > Virtuelle Konferenzen
- > Home Offices
- > Machine-to-Machine-Kommunikation zur Optimierung der Logistik
- > Energieeffiziente Dienste von Rechenzentren (Cloud, Hosting, Housing, Thin Clients)
- > Dienstleistungen, um Papier zu ersetzen
- > Wiederverwendung von Mobilfunktelefonen

Andere Emissionen in die Luft

Die Verbrennung fossiler Energie für die Heizung und die Mobilität verursacht neben CO₂- zusätzlich NO_x- und SO_x-Emissionen. Diese werden mit den relevanten Umrechnungsfaktoren berechnet und sind abhängig vom Verbrauch von Brenn- oder Treibstoff. Um diese Emissionen zu verringern, optimiert Swisscom laufend Heizkessel und Antriebsmotoren.

Weitere umweltrelevante Aspekte im Betrieb

Weitere Details zu umweltrelevanten Aspekten im Betrieb von Swisscom wie z.B. Papierverbrauch, Abfallbeseitigung und Wasserverbrauch sind in einem Anhang zu entnehmen.

 Siehe Anhang unter
www.swisscom.ch/GRI-2012
 Siehe Bericht
Seite 93

Reduktion des direkten CO₂-Ausstosses zwischen 1990 und 2015 durch folgende Massnahmen:

- > Gebäudesanierungen
- > Verbrauchsarme Fahrzeuge
- > Mobilitätsmanagement

60 %

Umweltkennzahlen Schweiz

	Einheit	2010	2011	2012
Boden/Gebäude				
Nettogeschossfläche (NGF)	Mio. m ²	0,95	0,91	0,91
Papier für Kopierer und Drucker				
Format A4 100% Rezyklat (andere Formate umgerechnet)	Mio. Blatt	41,0	37,0	34,0
Wasser/Abwasser				
Wasserverbrauch ¹	m ³	452'698	468'577	466'581
Energie, Elektrizität				
Elektrischer Energieverbrauch ^{2,3}	Terajoule	1'454	1'479	1'548
	GWh	404	411	430
Energie, Wärme				
Heizöl	Terajoule	149,4	130,9	149,3
Erdgas	Terajoule	31,5	18,9	22,4
Fernwärme	Terajoule	27,3	27,2	29,3
Wärme insgesamt	Terajoule	208,2	177,6	201,0
Energie, Treibstoffe				
Benzin	Terajoule	77,8	53,7	38,5
Diesel	Terajoule	93,0	114,8	127,1
Erdgas	Terajoule	1,5	2,2	2,7
Treibstoffe insgesamt	Terajoule	172,3	170,7	168,3
Fahrzeuge	Anzahl	3'102	3'332	3'372
Gefahrene Kilometer	Mio. km	66,1	67,7	69,9
Durchschnittlicher CO ₂ -Ausstoss	g pro km	150,0	140,0	131,0
Energie, total				
Energieverbrauch	Terajoule	1'835	1'827	1'917
	GWh	510	507	532
Emissionen in die Luft				
Kohlendioxid CO ₂	Tonnen	25'422	23'242	24'662
Stickoxide NO _x	Tonnen	22,5	23,2	24,9
Schwefeldioxid SO ₂	Tonnen	5,0	4,4	5,0
Abfall				
Kehricht	Tonnen	175	170	155
Recycling	Tonnen	761	834	1'660
Sonderabfälle	Tonnen	10	11	20
Abfallmenge insgesamt ⁴	Tonnen	946	1'015	1'834

¹ Der Wasserverbrauch beruht auf einer Hochrechnung.

² Energie-Umrechnung: 1 Terajoule (TJ) = 0,278 Gigawattstunden (GWh).

³ Der Wärmeverbrauch beruht auf einer Hochrechnung, ab 2011 auf Basis der monatlichen Ermittlung der Verbräuche in 62 Gebäuden (mit einem Gesamtflächenanteil über 50%).

⁴ Der Wert setzt sich zusammen aus den Daten der Abfallbörse und den Angaben der Konzerngesellschaften; ohne Hauskehricht.

Verantwortung von Swisscom in der Lieferkette

 Siehe unter
[www.swisscom.ch/
Lieferanten](http://www.swisscom.ch/Lieferanten)

Swisscom übernimmt Verantwortung in der Lieferkette. Sie setzt sich dafür ein, dass sich die Arbeitsbedingungen der Mitarbeitenden ihrer Lieferanten verbessern und die ökologischen Standards in der Lieferkette eingehalten werden. Swisscom erwartet somit von ihren direkten Lieferanten sowie deren Unterlieferanten, dass sich diese zu nachhaltigem Handeln verpflichten.

Diese Grundsätze von Swisscom sind in der Einkaufspolicy festgeschrieben, die von einem übergeordneten Ausschuss, dem Purchasing Board Swisscom, festgelegt wird. Die Swisscom Einkaufspolicy bildet die Handlungsgrundlage für die Beschaffungsorganisationen. Bis 2012 haben die Beschaffungsorganisationen von Swisscom Schweiz, Swisscom IT Services und Swisscom Broadcast ihr Verhalten nach der Swisscom Einkaufspolicy ausgerichtet. Zusammen beträgt ihr Bestellvolumen mehr als 80% des Gesamteinkaufsvolumens. Die Einkaufspolicy wird laufend auf weitere Beschaffungsorganisationen des Swisscom Konzerns ausgedehnt. Sie legt Anforderungen fest, welche die Lieferanten durch Unterzeichnung der CR-Vertragsbeilage (CRV) akzeptieren. Swisscom überprüft die Erfüllung dieser Anforderungen bei ihren Lieferanten mit Hilfe eines strukturierten Risikomanagementsystems.

 Siehe Anhang unter
www.swisscom.ch/GRI-2012

Lieferanten-Risikomanagement

Risikomanagementsystem

Im Jahr 2012 hat Swisscom daran gearbeitet, Risiken in den Bereichen Umwelt und Soziales innerhalb ihrer Lieferketten weiter zu reduzieren und hat ihr Risikomanagementsystem im Bereich der Beschaffung im zweiten Halbjahr umgesetzt. Die Darstellung weiter unten erläutert die Umsetzung und die erreichten Resultate.

Die Verantwortlichen von Swisscom haben die im Jahr 2011 erfolgte Risikobeurteilung der Warengruppen im Frühjahr 2012 auf ihre Korrektheit und Aktualität hin überprüft. Sie stellten keine Mängel fest und die Aktualität erwies sich als gewährleistet. Somit waren keine Änderungen erforderlich. Im Jahr 2012 hat Swisscom begonnen, bestehende Lieferpartner aus Warengruppen mit mittlerem Risiko zu beurteilen. Diese Massnahme betrifft rund 800 Lieferpartner. Swisscom plant in den nächsten Jahren alle Lieferpartner zu beurteilen. Im Jahr 2012 hat Swisscom 223 Lieferpartner beurteilt und damit ihr Etappenziel erreicht. Wie die Risikobeurteilung ergibt, weisen sieben Lieferpartner ein hohes und 32 ein mittleres Risikoprofil auf. Nach jeder Beurteilung haben die Verantwortlichen und die betroffenen Einkäufer seitens Swisscom – sofern erforderlich – Massnahmen eingeleitet (Vorgaben – siehe dazu Darstellung unten) und die Umsetzung dieser Massnahmen überwacht.

Übersicht und Vorgaben des Risikomanagements in der Lieferkette

Warengruppe mit ...			
	... geringem Risiko	... mittlerem Risiko	... hohem Risiko
Bestehende Lieferpartner mit ...	Solange die Warengruppe ein geringes Risikoprofil hat, wird das Risiko der Lieferpartner nicht beurteilt. Statt dessen werden einmal im Jahr die Warengruppen wiederum auf ihre Risiken beurteilt	<ul style="list-style-type: none"> ... hohem Risikoprofil > Lieferpartner müssen innerhalb von drei Monaten Selbstdeklaration ausfüllen und/oder innerhalb eines Jahres auditiert werden > Allenfalls weitere Massnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> ... hohem Risikoprofil > Lieferpartner müssen innerhalb von sechs Monaten auditiert werden > Allenfalls weitere Massnahmen
Potentielle Lieferpartner	> Es erfolgt keine Risikobeurteilung	<ul style="list-style-type: none"> ... mittlerem Risikoprofil > Lieferpartner müssen innerhalb von drei Monaten Selbstdeklaration ausfüllen und/oder innerhalb eines Jahres auditiert werden > Allenfalls weitere Massnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> ... mittlerem Risikoprofil > Lieferpartner müssen innerhalb von drei Monaten Selbstdeklaration ausfüllen und/oder innerhalb eines Jahres auditiert werden > Allenfalls weitere Massnahmen
		<ul style="list-style-type: none"> ... geringem Risikoprofil > Risiko der Lieferpartner wird in regelmässigen Zeitabständen wieder beurteilt 	<ul style="list-style-type: none"> ... geringem Risikoprofil > Risiko der Lieferpartner wird in regelmässigen Zeitabständen wieder beurteilt
Potentielle Lieferpartner	> Es erfolgt keine Risikobeurteilung	<ul style="list-style-type: none"> > Es erfolgt eine Risikobeurteilung > Die Erkenntnisse mit allfälligen Massnahmenvorschlägen fliessen in die Entscheidungsfindung ein 	<ul style="list-style-type: none"> > Es erfolgt eine Risikobeurteilung > Die Erkenntnisse mit allfälligen Massnahmenvorschlägen fliessen in die Entscheidungsfindung ein

Bis Ende 2013 will Swisscom 35% der Lieferpartner der Warengruppen mit mittlerem Risiko beurteilt haben, das heisst 280 der total 800 zu beurteilenden Lieferpartner. Bei den potenziellen Lieferpartnern hat sich der im Jahr 2011 erarbeitete Prozess bewährt. Alle Einkäufer von Swisscom Schweiz, Swisscom IT Services und Swisscom Broadcast wurden dementsprechend im Jahr 2012 ein erstes Mal geschult. Bei Ausschreibungen kam der Prozess zum Einsatz, wo nötig wurden entsprechende Massnahmen definiert und umgesetzt. Eine Organisation zum Krisenmanagement in der Lieferkette befindet sich in der Aufbauphase und wird 2013 in die bereits vorhandenen Strukturen des Swisscom Konzerns eingebunden.

Corporate-Responsibility-Vertragsbeilage

Im Jahr 2012 sind 93% des Gesamtbestellvolumens bei Lieferanten angefallen, welche die Corporate-Responsibility-Vertragsbeilage (CRV) akzeptiert haben. Damit hat Swisscom das für 2012 gesetzte Ziel erreicht. Ab 2013 verfügt Swisscom über ein neues Messinstrument in Form eines Vertragsmanagementsystems. Dies erleichtert es, Lieferpartner zu identifizieren, welche die CRV noch nicht unterschrieben haben.

Audit und Selbstdeklarationen

Im Jahr 2011 ist die Risikobeurteilung der Lieferpartner aus Warengruppen mit hohem Risiko erfolgt. Sieben Lieferpartner erhielten damals ein hohes Risikoprofil und wurden gemäss den Vorgaben von Swisscom (siehe dazu Darstellung oben) auditiert. Aufgrund der ungenügenden Auditresultate mussten vier Lieferpartner im Jahr 2012 nochmals ein Audit durchlaufen. Bei den anderen Lieferpartnern fielen die Auditresultate sehr gut aus. Ihre Risikobeurteilung wurde entsprechend um eine Stufe auf das mittlere Risikoprofil gesenkt.

Rund 30 Lieferanten mit dem höchsten Bestellvolumen, deren Produkte für Swisscom in als kritisch eingestuftem Ländern hergestellt werden, haben sich 2012 im Selbstdeklarations-Tool E-TASC registriert und den Online-Fragebogen ausgefüllt. Im Jahr 2013 sollen weitere Schlüssel- und strategische Lieferanten sowie Lieferanten mit hohen Risiken im Selbstdeklarations-Tool registriert werden. Den Swisscom Vorgaben folgend sind ferner sechs der Lieferpartner aus Warengruppen

mit mittlerem Risiko im Jahr 2012 auditiert worden, 28 haben eine Selbstdeklaration ausgefüllt. Damit hat Swisscom ihre für das Jahr 2012 gesetzten Ziele von sechs Audits und 80 Selbstdeklarationen bei den Audits zu 100 % beziehungsweise bei den Selbstdeklarationen zu 35% erfüllt. Der niedrige Erfüllungsgrad bei den Selbstdeklarationen ist auf technische Probleme beim E-TASC zurückzuführen.

Swisscom will die Zusammenarbeit mit der Joint Audit Cooperation (JAC) intensivieren und plant einen Beitrag von vier Audits im 2013.

Rohstoffe

Die Rohstoffe, die in den vielfältigen Swisscom Produkten stecken, stammen aus unterschiedlichen Ländern und Regionen. Immer öfter werden Fragen zur Herkunft der verwendeten Rohstoffe und zu den damit verbundenen ökologischen und sozialen Risiken gestellt. Anfang 2011 hat Swisscom begonnen, sich intensiv mit dem Thema Rohstoffe auseinanderzusetzen. Seither sind die folgenden Massnahmen eingeleitet worden:

- > **März bis Juni 2011:** Kontakte mit den NGO Brot für Alle und Benchmark Foundation of Southern Africa for Corporate Social Responsibility, mit der Eidgenössischen Materialprüfungsanstalt (EMPA) und mit allen Lieferpartnern von Mobilfunktelefonen. Im Rahmen dieser Kontakte hat Swisscom ein Bild über die Haltung gewonnen, die diese Institutionen beziehungsweise Unternehmen in der Frage der Rohstoffbeschaffung einnehmen. Hierbei zeigt sich, dass das Bewusstsein der Lieferpartner für Fragen rund um Rohstoffe und ihre Beschaffung sehr unterschiedlich ausgeprägt ist. Swisscom kann dabei alleine keine raschen Verbesserungen rund um die Rohstoffbeschaffung erreichen.
- > **Ab Mai 2011:** Beitritt zur Global e-Sustainability Initiative und Mitarbeit beim GeSI-Programm Konfliktfreie Schmelzereien. Dieses Programm will zuhanden der Rohstoffbezüger konfliktfreie Schmelzereien bestimmen und zertifizieren.
- > **Ab Mitte August 2011:** Swisscom führt in Zusammenarbeit mit myclimate auf allen Mobilfunktelefonen aus dem Swisscom Angebot Umweltpunkte ein. Kriterien für die Vergabe dieser Umweltpunkte sind die verantwortungsvolle Rohstoffwahl, ein geringer Stromverbrauch und die geringe für die Herstellung benötigte Energie.
- > **Januar 2012:** Swisscom wird über die Mitgliedschaft in der GeSI Mitglied bei der World Resources Forum Association.
- > **März 2012:** Gründungsversammlung der World Resources Forum Association. Swisscom vertritt GeSI bei den Zusammenkünften der WRFA.

Im Jahr 2013 will Swisscom zudem ihre Einkaufspolicy und die CR-Vertragsbeilage mit einem entsprechenden Rohstoffpassus ergänzen.

Swisscom Supplier Award 2012

Der ständige Dialog mit Lieferanten, die gemeinsame Gestaltung der Zukunft und die Verantwortung für die Gegenwart und Zukunft sind für Swisscom zentral. Daran orientiert sich die interne Beschaffung. Im Frühjahr 2012 hat Swisscom die besten Erfolgsgeschichten der mehr als 6'500 Lieferanten in den drei Kategorien Innovation, Kooperation und Nachhaltigkeit mit dem Supplier Award ausgezeichnet.

Kommunikation für alle



Swisscom ermöglicht und prägt die Informationsgesellschaft der Schweiz. Ihre Infrastruktur und ihre Dienstleistungen erlauben es Menschen, im öffentlichen und privaten Raum nachhaltig zu kommunizieren und zu interagieren. Dabei verfolgt Swisscom konsequent das Ziel, alle Menschen in der Schweiz an der Informationsgesellschaft teilhaben zu lassen. «Kommunikation für alle» lautet der Grundsatz von Swisscom.

Umfeld und Ziele

Swisscom will, dass alle Menschen in der Schweiz an den Möglichkeiten der neuen Medien teilhaben können. Sie ist bestrebt, von beinahe jedem Ort der Schweiz einen zuverlässigen Netzzugang zu gewährleisten. Ein besonderes Augenmerk richtet Swisscom auf die Förderung der Medienkompetenz – und zwar nicht nur im Rahmen ihrer Anstrengungen für den Jugendmedienschutz, sondern auch mittels Initiativen, welche die digitalen Gräben verringern sollen. Im Jahr 2013 wird Swisscom an ihren Vorhaben festhalten, in Einklang mit der Strategie des Bundes für eine gesunde und wertmehrende Informationsgesellschaft einzutreten. Swisscom ist überzeugt, dass der Wirtschaftsstandort Schweiz, die Bildungslandschaft Schweiz und die ganze Bevölkerung auch künftig von einer fortschrittlichen ICT-Landschaft profitieren.

Grundversorgung

	Einheit	2010	2011	2012
Anzahl Verkehrsminuten (nationaler Verkehr Festnetz)	Mio. Min.	6'741	6'200	5'328
Anzahl öffentliche Sprechstellen ¹	Anzahl	7'663	6'700	5'800
Anzahl Notrufe	in Tausend	3'092	3'050	3'053
Anzahl Anrufe auf Seh- und Hörbehindertendienst	in Tausend	556	553	540

¹ Davon 3'514 (2012), 4'058 (2011), 4'437 (2010) in der Grundversorgung.

Swisscom erbringt die Telekommunikationsgrundversorgung für die Schweiz und wird diese vertragsgemäss bis 2017 weiterführen. Swisscom verzichtet darauf, einen Fonds für die Grundversorgung einzufordern. Die Grundversorgung sichert die flächendeckende Versorgung der Schweizer Bevölkerung mit einem analogen oder digitalen Netzzugang. Sie umfasst Sprachtelefonie, Fax, Datenübertragung und die Breitband-Internetverbindung. 2012 hat Swisscom die minimale Übertragungsgeschwindigkeit für den Breitband-Internetanschluss von 600/100 kbit/s auf 1000/100 kbit/s erhöht und zugleich die Preisobergrenze für diesen Dienst von CHF 69 auf CHF 55 pro Monat (exklusive Mehrwertsteuer) herabgesetzt.

Einen Teil der Grundversorgung, die Swisscom seit jeher wahrnimmt, bilden ferner der Unterhalt und Betrieb der 5'800 öffentlichen Sprechstellen (Publiphone) und der Zugang zu den Notrufdiensten der Polizei, der Feuerwehr, des Sanitätsdienstes sowie zu besonderen Diensten für Behinderte.

Datenschutz

Swisscom ist, bedingt durch ihre Tätigkeit, im Besitz von Kundendaten, die durch das Datenschutzgesetz und das Fernmeldegesetz geschützt sind. Der Schutz der Privatsphäre, die Einhaltung des Datenschutzes und die Wahrung des Fernmeldegeheimnisses sind wichtige Anliegen von Swisscom. Die Datenschutzerklärung stellt klar, wie Swisscom im Rahmen ihrer Webseite und ihrer E-Mail-Aktivitäten mit anfallenden Personendaten umgeht. Sie legt ferner die Möglichkeit offen, diese Daten innerhalb des Swisscom Konzerns weiterzugeben. Hingegen trägt Swisscom keine Verantwortung für die Informationen und die Datenbearbeitung auf verlinkten Angeboten Dritter. Swisscom hat es sich als vertrauenswürdiger Begleiter zum Ziel gesetzt, alle Mitarbeitenden, die durch ihre berufliche Tätigkeit Zugang zu Kundendaten haben, im Rahmen dieser Tätigkeit zu lückenloser Legal Compliance anzuleiten. Zusätzlich sensibilisiert und befähigt Swisscom die Angestellten, die Belange und Bedürfnisse des Datenschutzes zu erkennen und sachgerecht umzusetzen. Alle Mitarbeitenden von Swisscom Schweiz müssen dazu unter anderem regelmässig Datenschutztrainings absolvieren.

Die Sicherheitsverantwortlichen des Unternehmens haben zudem 2012 ein umfassendes Projekt gestartet, das auf eine weitere Verbesserung des Datenschutzes abzielt. Im Zuge dieses Projekts überprüft Swisscom sämtliche Zugriffsrechte auf kritische Kundendaten und definiert diese Zugriffsrechte neu. Zudem hat Swisscom ein System eingerichtet, das feststellt, ob Zugriffe auf kritische Kundendaten im Zusammenhang mit Anfragen der betreffenden Kunden stehen und somit legitimiert sind.

Jugendmedienschutz und Förderung der Medienkompetenz

Jugendmedienschutz und Richtlinien für Medieninhalte

Die Nutzung neuer Medien bietet Chancen und neue Möglichkeiten. Auch wenn dabei die Vorteile überwiegen, bringen neue Medien besonders für Kinder und Jugendliche auch Risiken mit sich. Swisscom ist gewillt, die Verantwortung nicht alleine den Erziehenden zu überlassen. Sie unterstützt daher Eltern und Lehrpersonen mit vielfältigen Informationen, Hilfsmaterialien und Produkten.

Wenn Kinder und Jugendliche auf Community-Plattformen private oder gar intime Informationen für die Öffentlichkeit offenlegen, sind sie sich der Tragweite ihres Handelns meist nicht bewusst. Die Privatsphäre nimmt in den Dokumentationen und Informationen zum Jugendmedienschutz eine entsprechend prominente Rolle ein.

Swisscom unterstützt die High Principles on Child Protection. Sie hat in Zusammenarbeit mit der European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO) ihre Nutzungsbedingungen auf den Jugendplattformen neu gestaltet und so formuliert, dass Kinder und Jugendliche sie wirklich verstehen.

Swisscom hat ihre rechtlichen Verpflichtungen hinsichtlich des Jugendmedienschutzes im Jahr 2012 vorbehaltlos eingehalten. So ist es gemäss Schweizerischem Strafgesetzbuch Anbietern untersagt, Personen unter 16 Jahren Inhalte pornografischer Natur anzubieten. Swisscom legt die Vorschriften der Fernmeldedienstverordnung, die die Sperrmöglichkeiten von Mehrwertdiensten beschreiben, sehr streng aus. So bietet Swisscom seit 2009 auf ihrem Informationsportal keinerlei erotische Inhalte mehr an.

Die Brancheninitiative für verbesserten Jugendmedienschutz und zur Förderung der Medienkompetenz, die vom Schweizerischen Verband der Telekommunikation asut initiiert worden ist, nennt seit 2008 neben den gesetzlichen Vorschriften eine Liste zusätzlicher Massnahmen des Jugendmedienschutzes. Zu diesen Massnahmen hat sich Swisscom verpflichtet. Hierzu gehören das Anbieten einer Filtersoftware für den Internet-Zugang, die aktive Informationspflicht gegenüber den Kunden, die Dialogbereitschaft mit engagierten Organisationen und das Benennen eines Jugendmedienschutz-Beauftragten.

Siehe unter
www.bluewin.ch

Swisscom übertrifft mit folgenden Massnahmen die gesetzlichen Anforderungen des Jugendmedienschutzes:

- > Freiwillige Erhöhung der Altersgrenze für den Zugang zu bestimmten Dienstleistungen auf 18 Jahre
- > Keinerlei erotische Inhalte im Video-on-Demand-Angebot von Swisscom TV und auf dem Info-Portal
- > Zusätzliche Sendersperrung mittels PIN bei Swisscom TV
- > Gewährleistung des Jugendmedienschutzes auch bei der neuen Zusatzfunktion «Start Over»
- > Altersfreigabe-Empfehlung nach FSK bei allen Video-on-Demand-Angeboten
- > Sehr strenge Vorgaben an Drittanbieter von Mehrwertdiensten

Die Fernmeldedienstverordnung (FDV) schreibt dem Fernmeldediensteanbieter vor, mindestens einmal jährlich auf die Existenz eines Sperrsets hinzuweisen. Dieses Sperrset sperrt den Zugang zu kostenpflichtigen Mehrwertdiensten für bestimmte Anschlüsse. Swisscom informiert ihre Kunden jährlich mittels Rechnungsbeilage über diese kostenlose Dienstleistung. Bei allen jugendlichen Abonnenten unter 18 Jahren wird dieses Sperrset automatisch aktiviert.

Förderung der Medienkompetenz

Swisscom hat im Jahr 2012 die folgenden Massnahmen ergriffen, um Eltern und Lehrkräfte auf mögliche Gefahren und Risiken von neuen Medien aufmerksam zu machen:

- > **Medienkurs im Rahmen des Schulungsprogramms Academy (ehemals Swisscom Help Point):** Der Kurs hat jeweils an Elternabenden oder an Lehrerweiterbildungen stattgefunden. Zudem hat Swisscom ihr Kursangebot ausgebaut und bietet neu Kurse für Schüler der Oberstufe an (siehe unten: Medienkurse für Eltern, Lehrpersonen und Oberstufenschüler). Insgesamt hat Swisscom im Jahr 2012 schweizweit knapp 700 Veranstaltungen zum Thema Medienkompetenz durchgeführt.
- > **JAMES – Jugend, Aktivitäten, (Multi-)Media – Ergebnisse Schweiz:** Die JAMES-Studie untersucht das Mediennutzungsverhalten Jugendlicher zwischen 12 und 19 Jahren. Nach einer ersten Auflage im Jahr 2010 hat Swisscom in Kooperation mit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Zürich die JAMES-Studie im Jahr 2012 erneut durchgeführt. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse ermöglichen es Wissenschaft und Politik, ihre Schlüsse und Massnahmen auf ein verlässliches wissenschaftliches Fundament zu stellen. Die wiederkehrende Durchführung der JAMES-Studie wird es ab dem Jahr 2014 ermöglichen, Trends und Veränderungen im Mediennutzungsverhalten Jugendlicher abzulesen. Swisscom füllt damit eine längjährige Forschungslücke, zumal vor dem Jahr 2010 keine durchgängige Erhebung der Mediennutzung Jugendlicher bestanden hat.

Siehe unter
www.swisscom.ch/james

Nationales Programm zur Förderung der Medienkompetenz

Der Bundesrat hat im Sommer 2010 ein Programm ins Leben gerufen, um die Medienkompetenz von Kindern und Jugendlichen zu verbessern. Das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) ist für die Umsetzung des Programms verantwortlich, das bis 2015 dauert. Swisscom ist Hauptpartner des Programms und ist überzeugt, dass die Privatwirtschaft und die öffentliche Hand gemeinsam bedeutend mehr für die Förderung der Medienkompetenz bewirken. Swisscom unterstützt das Programm kommunikativ und finanziell.

Förderung der Medienkompetenz

Swisscom fördert den selbstverantwortlichen Umgang mit neuen Medien. Interesse an den von Swisscom angebotenen Kursen

29'500 Teilnehmende

Medienkurse für Eltern, Lehrpersonen und Oberstufenschüler

Seit Herbst 2011 hat Swisscom ihr Kursangebot zur Förderung der Medienkompetenz erweitert. Sie bietet seither zusätzlich zu den Informationsveranstaltungen für Eltern und Lehrpersonen einen modular aufgebauten Kurs für Schüler der Oberstufe (7. bis 9. Klasse) an. Zur Auswahl stehen den Lehrpersonen unterschiedliche Kursmodule zum Mediennutzungsverhalten allgemein, zum Recht im Internet, zu sozialen Netzwerken, zu sicherem Surfen und neu zum Thema Cybermobbing. Swisscom stellt für die teilnehmenden Klassen jeweils einen eigenen Kursleiter. Die Nachfrage hat sich im Jahr 2012 als gross erwiesen und die Ziele für das Jahr 2012 sind übertroffen worden. Dabei sind die Erfahrungen und Rückmeldungen zu den Veranstaltungen ausnehmend positiv ausgefallen. Eine Evaluation der Wirksamkeit wird 2013 durchgeführt.

Swisscom Academy (ehemals Swisscom Help Point)

Die Swisscom Academy schult bereits seit 2005 Nutzer im Gebrauch von Mobilfunkgeräten und des Internets. In den Schulungszentren in Bern, Basel, Lausanne, Luzern, Genf und Zürich bietet Swisscom wöchentlich Kurse an. Zudem fahren vier Schulungsbusse jedes Jahr in rund 70 Städte und Dörfer in der ganzen Schweiz. Im Jahr 2012 haben sich 12'831 Personen im Gebrauch moderner Kommunikationsmittel weitergebildet. Seit der Lancierung der Help Points haben sich knapp 220'000 Menschen in der Schweiz auf die Schulbank gesetzt. Die Kurse richten sich an die gesamte Bevölkerung der Schweiz und stehen Kunden wie Nichtkunden offen. Damit leistet Swisscom einen wichtigen Beitrag, die digitale Kluft zwischen den Generationen laufend zu verringern.

Initiative «Schulen ans Internet»

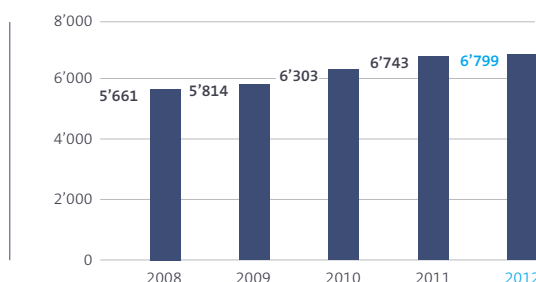
Swisscom hat im Jahr 2012 das zehnjährige Bestehen ihrer Initiative «Schulen ans Internet» gefeiert. Nahezu alle Schweizer Schulen profitieren im Rahmen dieser Initiative vom kostenlosen Grundangebot oder von einem erweiterten Angebot zu stark vergünstigten Preisen. Swisscom führt die Initiative «Schulen ans Internet» auch ohne die öffentlich-private Partnerschaft mit dem Bund weiter (die Bundesinitiative ist 2007 offiziell ausgelaufen). Sie ist bemüht, ihr Infrastrukturangebot laufend auf die neuen Bedürfnisse im Schulalltag auszurichten. Im Jahr 2009 hat Swisscom die Initiative «Schulen ans Internet» zudem für Kindergärten geöffnet. Damit ist sie einem Bedürfnis der kantonalen Erziehungsdirektionen gefolgt. Dies bedeutet, dass sich die Anzahl der Anschlüsse in den nächsten Jahren nahezu verdreifachen wird. Ende 2012 verfügen bereits weit über 1'700 Kindergärten über einen Internetanschluss.

Schulen mit Bedarf an leistungsstarken Bandbreiten – grosse Schulzentren oder Schulen, die das Internet besonders intensiv nutzen – profitieren neu von kostenlosen Anschlüssen mit einer erhöhten Bandbreite von bis zu 50 Mbit/s. Dabei bleibt der Zugang zum Internet kostenlos. Will die Schule zusätzlich von den professionellen Sicherheitsleistungen von Swisscom profitieren, erhebt Swisscom einen Unkostenbeitrag.

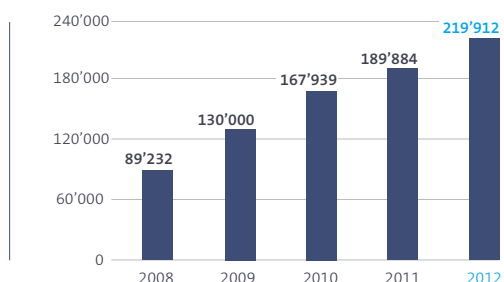
Schulen stellen immer grössere Anforderungen an ihre ICT-Lösungen. Swisscom hat die Bedürfnisse erkannt und versucht seit dem Jahr 2012, in Zusammenarbeit mit weiteren Partnern für Bildungsinstitutionen nützliche und erschwingliche ICT-Lösungen zu finden.

Siehe unter
www.swisscom.ch/sai

Schulen ans Internet Anzahl Schulen



Kurse Förderung Medienkompetenz Anzahl Teilnehmende



Swisscom hat in den vergangenen Jahren ihr Netzwerk mit unterschiedlichen Institutionen des Bildungswesens ausgebaut. Dieses Netzwerk stellt sicher, dass Swisscom die Bedürfnisse von Schulen hinsichtlich der ICT-Integration rechtzeitig erkennt. Swisscom pflegt das Netzwerk in Form von Dialogen und Veranstaltungen besonders mit folgenden Institutionen:

- > Bildungsserver educa und dem schweizerischen Bildungsserver educanet
- > Erziehungsdirektorenkonferenz EDK
- > SFIB-Tagung
- > Bundesamt für Kommunikation BAKOM
- > Schweizerischen Stiftung für audiovisuelle Bildungsinhalte SSAB
- > Schweizerischen Lehrerverband LCH
- > Conférence intercantonale de l'instruction publique CIIP
- > Worlddidac Association
- > Verschiedenen pädagogischen Hochschulen

Schulen ans Internet

Anzahl Nutzer unserer Bildungsnetze

1 Mio. Schüler

Angebote für Menschen mit Beeinträchtigungen

Der wichtigste Anspruch von Swisscom lautet: Alle Menschen in der Schweiz sollen die neuen Kommunikationsmittel ohne Hindernisse nutzen. In diesem Zusammenhang leistet Swisscom einen substanziellen Beitrag, um benachteiligte Menschen an der Informationsgesellschaft Schweiz teilhaben zu lassen.

Angebote von Swisscom für behinderte, sehbehinderte und hörgeschädigte Menschen

Die Swisscom Shops werden hinsichtlich der Rollstuhlgängigkeit strengen Anforderungen gerecht. Ebenso haben die Mitarbeitenden in den Shops zu erkennen, welche Erfordernisse eine spezifische Behinderung mit sich bringt. Schliesslich hat Swisscom zusammen mit der Terz-Stiftung Möglichkeiten erarbeitet, die Shops für sehbehinderte und hörgeschädigte Menschen zu optimieren. Im Jahr 2012 sind die entsprechenden Massnahmen umgesetzt worden.

Swisscom bemüht sich um ein Portfolio an Endgeräten, das hörgeschädigten wie sehbehinderten Mitmenschen eine echte Auswahl bietet. Swisscom erneuert und aktualisiert das Dienst- und Geräteportfolio laufend. Sie will damit unter anderem ein Angebot bieten, das besonders Menschen mit speziellen Anforderungen und Bedürfnissen zufriedenstellt. Zu diesem Angebot gehören beispielsweise das Mobilfunktelefon Emporia, ein Smartphone mit On-Screen-Sprachunterstützung für blinde oder sehbehinderte Menschen, oder die multimodale Form der Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst.

Alle Menschen, die aufgrund körperlicher Einschränkungen die heutigen Abonnementverzeichnisse nicht nutzen können, dürfen sich ohne Zusatzkosten über die Kurznummer 1145 verbinden lassen. Swisscom erbringt diese Leistung im Rahmen der Grundversorgung kostenlos.

Hörgeschädigte Menschen profitieren von einem sogenannten Transkriptionsdienst. Dieser Dienst ermöglicht Telefongespräche zwischen hörenden und hörgeschädigten Menschen. Er wird kostenlos in Zusammenarbeit mit der Organisation procom angeboten und ist ebenfalls Teil der Grundversorgung.

Swisscom setzt sich weiterhin dafür ein, ihre eigenen Webauftritte barrierefrei zu gestalten. Im Rahmen des technischen Redesign hat Swisscom bereits wichtige Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (Web Content Accessibility Guidelines WCAG) umgesetzt. In den folgenden Etappen des Redesign der Webseite wird Swisscom weitere Richtlinien berücksichtigen und strebt bis Ende 2013 eine Zertifizierung «AA Access for all» an.

Angebote für Menschen mit knappen finanziellen Mitteln

Menschen mit knappen finanziellen Mitteln unterstützt Swisscom mit spezifischen Angeboten. Jugendliche unter 26 Jahren profitieren von einem vergünstigten Tarifplan. Die entsprechenden Abonnemente sind für Jugendliche bis 18 Jahre zusätzlich mit einer Kreditlimite versehen. Ältere Menschen nutzen die neuen Kommunikationstechnologien nach wie vor weniger als jüngere. Spezielle Abonnemente für ältere Menschen bieten Preismodelle, in denen die Grundgebühren besonders tief liegen und nur dann Kosten entstehen, wenn die Dienstleistung genutzt wird.

Verantwortungsvolle Arbeitgeberin



Das Arbeitsumfeld bei Swisscom fördert die persönliche und fachliche Entwicklung der Mitarbeitenden, indem es ihnen anspruchsvolle Aufgaben und Verantwortung überträgt. Gleichzeitig positioniert sich Swisscom als Arbeitgeberin mit Sozialverantwortung.

Swisscom agiert in einem sich schnell wandelnden, anspruchsvollen Marktumfeld und ist stetig mit technologischen Neuerungen konfrontiert. Darüber hinaus beeinflussen die demografischen und gesellschaftlichen Entwicklungen vermehrt die personellen Ressourcen. All die dynamischen Veränderungen erfordern ein fortschrittliches Personalmanagement, eine Unternehmenskultur und ein Arbeitsumfeld, das die Mitarbeitenden motiviert, ihr Potenzial im Sinne der Unternehmensstrategie voll zu entfalten.

In einer multimedialen Gesellschaft tragen die Beweglichkeit, die Veränderungsbereitschaft und das Fachwissen der Mitarbeitenden entscheidend dazu bei, das Leitbild von Swisscom umzusetzen und die Ziele der Unternehmensstrategie zu verwirklichen. Hierbei ist das Vertrauen der Kunden der Schlüssel, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben. Swisscom orientiert sich deshalb konsequent an den Bedürfnissen der Kunden. Dies erfordert Mitarbeitende, die Visionen entwickeln und diese in gemischten Teams ergebnisorientiert umsetzen.

Umfeld und Ziele

Innerhalb von Swisscom ist der Konzernbereich Group Human Resources für die Umsetzung einer einheitlichen Personal- und Sozialpolitik verantwortlich. Er bestimmt und gestaltet die übergreifenden Standards, Leitlinien und Grundsatzthemen. Die Personalabteilungen der einzelnen operativen Segmente setzen diese um und übernehmen sämtliche Personalfunktionen von der Anstellung bis zum Austritt. Der Konzernbereich Group Human Resources unterstützt die Konzernleitung und den Verwaltungsrat bei personalpolitischen Fragen wie Anstellungsbedingungen, Lohnsystem oder Diversity. Er rekrutiert die obersten Führungskräfte und betreibt in Zusammenarbeit mit den operativen Einheiten Managemententwicklung sowie Nachfolgeplanung. Zudem ist Group Human Resources für die gesamte Berufsbildung verantwortlich und leistet damit einen wichtigen Beitrag zum Standort Schweiz. Im Austausch mit den Sozialpartnern und den Betriebskommissionen nimmt er die Interessen des ganzen Konzerns wahr.

Um den künftigen Herausforderungen gerecht zu werden, plant Group Human Resources den Ressourcenbedarf in quantitativer wie qualitativer Hinsicht. Er legt ferner die Schwerpunkte zur beruflichen Entwicklung der Mitarbeitenden fest und etabliert eine Führungskultur, die von Vertrauen, Wertschätzung und Leistungsorientierung geprägt ist.

Personalentwicklung

Das Marktumfeld von Swisscom verändert sich permanent. Swisscom investiert deshalb gezielt in die berufliche Entwicklung und Förderung der Mitarbeitenden und Führungskräfte, um deren Arbeitsmarktfähigkeit nachhaltig zu verbessern. Den Mitarbeitenden stehen für ihre Entwicklung vielfältige On-the-Job- und Off-the-Job-Angebote sowie interne Programme und Trainings zur Verfügung. Das Angebot an Weiterbildungsmaßnahmen umfasst Fach-, Führungs- und Managementausbildungen. Swisscom begrüsst weiterführende, individuelle Ausbildungen und unterstützt diese finanziell. In der Schweiz haben die Mitarbeitenden von Swisscom im Berichtsjahr 54'441 Tage für Aus- und Weiterbildung aufgewendet.

Gestützt auf die 2010 erfolgte Mitarbeitendenumfrage zum Thema «Berufliche Entwicklung» hat Swisscom im Berichtsjahr erste Schritte unternommen. So ist der sogenannte «Führungskompass», der unter anderem die Entwicklung der Mitarbeitenden als Führungsaufgabe positioniert, nunmehr im gesamten Konzern verbindlich. Ferner hat Swisscom im Rahmen der schweizerischen Initiative «You & your Boss» gezielt den Entwicklungsdialo g zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden gefördert. Der Dialog soll die Vereinbarung mittelfristiger Entwicklungsmaßnahmen erleichtern. Schliesslich hat die Swisscom IT Services AG ein mit der Linie abgestimmtes, integriertes Kompetenzmodell sowie ein passendes Entwicklungstool eingeführt, um dem prognostizierten ICT-Fachkräftemangel besser zu begegnen.

Um die Leistungen der Mitarbeitenden zu beurteilen und zu honorieren, entwickelt Swisscom das Performance Management-System bedürfnisgerecht weiter. Die Basis hierfür bildet der sogenannte Performance-Dialog: Unter dem Leitsatz «Ziele vereinbaren, Leistung anerkennen und Entwicklung planen» besprechen Mitarbeitende und Vorgesetzte im Dialog die Aufgaben, Erwartungen und die persönliche Entwicklung. Ihrer strategischen Positionierung als «vertrauenswürdiger Begleiter in der digitalen Welt» folgend hat Swisscom konkrete Ansprüche an alle Mitarbeitenden formuliert. 2012 haben die Vorgesetzten in der Schweiz mit 98,8% aller Mitarbeitenden von Swisscom einen Performance-Dialog durchgeführt.

Die Management- und People-Review-Prozesse sind auf die Organisationseinheiten unterhalb der Konzernbereiche ausgedehnt worden. Sie unterstützen sowohl die Nachfolgeplanung für Schlüsselfunktionen als auch die Platzierung von Talenten über die Grenzen einzelner Abteilungen hinaus. Ein Mentoringprogramm unterstützt zudem den fachlichen und persönlichen Austausch zwischen Talenten und den Konzernleitungsmitgliedern. Zusätzlich bietet das Leadership Forum eine wichtige Plattform für Managementthemen.

Schulungen der Mitarbeitenden im Allgemeinen und im Bereich der Corporate Responsibility

Swisscom schult laufend ihre Mitarbeitenden. 2012 sind die Mitarbeitenden, die dem GAV unterliegen, im Durchschnitt 3,2 Tage (25 Stunden) aus- oder weitergebildet worden. Swisscom schult ihre Mitarbeitenden ferner regelmässig zu unterschiedlichen Themen der Corporate Responsibility. So werden beispielsweise neue Mitarbeitende anlässlich der Welcome Days für ökologische und gesellschaftliche Themen sensibilisiert, und im Rahmen der Leadbuyer Circles wird mit Einkäufern das Thema «Verantwortung in der Lieferkette» aufgegriffen. Im Berichtsjahr hat Swisscom zusätzlich 40 Projektleiter und 90 Fachgruppen hinsichtlich der Umweltaanforderungen bei neuen Projekten geschult.

Corporate Volunteering

Der Begriff Corporate Volunteering steht für das Engagement von Mitarbeitenden, im Rahmen von Freiwilligeneinsätzen gemeinnützige Arbeit zu leisten. Swisscom fördert dieses Engagement, indem sie Arbeitszeit zur Verfügung stellt und ihren Mitarbeitenden unterschiedliche Projekte in den Bereichen Umwelt (Nature Days), Soziales (Social Days) und Bildung (Economy Days) bietet. 2012 hat Swisscom das Corporate-Volunteering-Programm ausgebaut und weiterentwickelt. Neu können Swisscom Mitarbeitende jährlich von einem halben Tag bis zu zwei Tagen ihrer Arbeitszeit für Freiwilligeneinsätze einsetzen. Im Jahr 2012 haben die Mitarbeitenden so 748 Einsatztage geleistet.

Personalbeschaffung

Rekrutierung von neuen Mitarbeitenden

Swisscom will Menschen gewinnen, die mit Engagement und Leidenschaft Kunden begleiten und die Zukunft der digitalen Welt mitgestalten wollen. An sämtlichen Geschäftsstandorten in der Schweiz achtet Swisscom darauf, in erster Linie Personen aus den umliegenden Regionen einzustellen. Daher liegt der Anteil an Mitarbeitenden aus den jeweiligen Regionen in allen Bereichen und auf allen Hierarchieebenen beachtlich hoch.

83,7% der Mitarbeitenden von Swisscom besitzen die Schweizer Nationalität. Die restlichen 16.3% verteilen sich auf Mitarbeitende aus 88 Ländern, davon 5.1% aus Deutschland, 3,8% aus Italien, 1,6% aus Frankreich und 1% aus Spanien.

Hochschulpraktikanten und Trainees

Um talentierte und hochmotivierte Hochschulabsolventen für das Unternehmen zu gewinnen, steht Swisscom in mannigfaltigem Kontakt mit Fachhochschulen und Universitäten. Die Präsenz an den relevanten Rekrutierungsmessen sowie vertiefte Formen der Zusammenarbeit – beispielsweise im Rahmen von Gastvorlesungen und Workshops – sind Swisscom sehr wichtig. Viele Studierende sammeln im Rahmen einer praxisorientierten Bachelor- beziehungsweise Masterarbeit sowie in Praktika bereits während des Studiums erste Berufserfahrungen bei Swisscom. In den letzten zwölf Monaten haben knapp 100 Studenten ein Praktikum bei Swisscom begonnen; ebenso viele Bachelor- beziehungsweise Masterarbeiten sind durch Swisscom Mitarbeitende betreut worden. Der Berufseinstieg nach erfolgreich abgeschlossenem Studium führt bei Swisscom neben Praktika über das Traineeprogramm oder Juniorstellen.

Berufsbildung

285 Jugendliche haben ihre Lehre im August 2012 bei Swisscom begonnen, davon 118 in den ICT-Berufen Mediamatik und Informatik. Swisscom nimmt damit ihre Verantwortung als schweizweit grösster Ausbildner von ICT-Fachkräften wahr. Insgesamt bildet Swisscom 2012 823 Lernende in technischen und kaufmännischen Lehrberufen aus. Zusätzlich absolvieren 84 Lernende ihre Ausbildung bei der Tochterfirma cablex. Die Ausbildung zum 2011 eingeführten Lehrberuf «Fachfrau/-mann Kundendialog» wird in den Kundenkontaktcentern nach der Deutschschweiz nunmehr auch in der Westschweiz und ab Lehrbeginn 2013 im Tessin angeboten.

Damit sich Schüler einfacher und schneller bei Swisscom bewerben können, hat Swisscom mit Lehrbeginn 2012 die Online-Bewerbung eingeführt.

Das Ausbildungsmodell von Swisscom ist auf Selbständigkeit und Eigenverantwortung ausgerichtet. Es bezweckt die Förderung der Persönlichkeit des Lernenden. So gestalten die Lernenden ihren Ausbildungsplan gemäss ihren Schwerpunkten aktiv mit, bewerben sich für unterschiedliche Praxisplätze innerhalb des Unternehmens und lernen dort von erfahrenen Mitarbeitenden.

Gesundheit und Arbeitssicherheit

Gesundheit der Mitarbeitenden

Siehe Bericht
Seite 110

Dauerhaft motivierte und gesunde Mitarbeitende sind Swisscom wichtig. Swisscom investiert deshalb im Rahmen ihrer Strategie gezielt in Initiativen und Programme des betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM). Verwaltungsrat, Konzernleitung und Führungskräfte tragen durch ihre Unterstützung zum Erfolg des BGM bei. So ist die Absenzenquote seit 2009 von 3,26% auf heute 2,86% gefallen. Bis 2015 soll sie weiter auf 2,1% zurückgehen. Weitere Einzelheiten und Kennzahlen sind in der Tabelle «Mitarbeitende in Zahlen» aufgeführt.

Aufgrund dieser positiven Entwicklung sind die Prämienätze für Berufsunfall, Nichtberufsunfall und die Krankentaggeldversicherung per 1. Januar 2012 gesenkt worden.

In Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) hat Swisscom das Projekt ConCerto angestossen. Sie leistet damit einen wesentlichen Beitrag, die Zusammenarbeit mit den Sozialversicherungen optimal zu koordinieren. ConCerto soll die berufliche Eingliederung von Menschen nach dem Auftreten gesundheitlicher Beeinträchtigungen vereinfachen und beschleunigen. Im Jahr 2012 ist der Verein ConCerto-pro ins Leben gerufen worden. Er will sämtliche national tätigen Arbeitgeber, IV-Stellen, Krankentaggeld- und UVG-Versicherer sowie KMU zum Beitritt und zur Einhaltung der von ihm festgelegten Prozesse bewegen. Dabei unterstützt und koordiniert der Verein gemeinsam mit Partnern auf nationaler Ebene (BSV, SECO, Verbände und Institutionen) die Weiterentwicklung von Themen, die für die berufliche Eingliederung relevant sind. Swisscom führt das Vereinspräsidium.

Die Anzahl der Invaliditätsfälle ist im Jahr 2012 im Vergleich zu den Vorjahren um 23% gesunken. Zudem sind in enger Zusammenarbeit mit den Integrationspartnern wiederum 16 Trainings- und Praktikumsarbeitsplätze besetzt worden. Diese Arbeitsplätze stehen gesundheitlich beeinträchtigten Mitarbeitenden zur Verfügung. Das BGM und allenfalls die Sozialversicherungen wie etwa die Invalidenversicherung (IV) begleiten die Einsätze in diesen Trainings- und Praktikumsarbeitsplätzen. Im betrieblichen Gesundheitsmanagement will Swisscom künftig ihre Aufmerksamkeit auf die Prävention (Health Promoting Leadership) ausdehnen, um die Gesundheit der Mitarbeitenden zu erhalten und zu fördern.

Arbeitssicherheit

Wie im Gesamtarbeitsvertrag (GAV) festgehalten, will Swisscom die Persönlichkeit der Mitarbeitenden schützen und für einen angemessenen Gesundheitsschutz nach den Grundsätzen der Ergonomie sorgen. Der GAV gewährt der Betriebskommission im Bereich der Ergonomie (Gestaltung der Arbeitsplätze und Arbeitsumgebung, Gesundheitsschutz/-vorsorge, Verhütung von Unfällen und Berufskrankheiten, Arbeitssicherheit) ein Mitspracherecht und den Sozialpartnern ein Informationsrecht. Unterschiedliche Gremien koordinieren und steuern Ausbildungen, Initiativen und Massnahmen zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz. In Bereichen, in denen die Arbeitssicherheit für die Mitarbeitenden besonders wichtig ist, unterhält Swisscom ein integriertes, prozessorientiertes Managementsystem und ist nach ISO 9001:2000 zertifiziert.

Die Vorgaben, Prozesse und Hilfsmittel, welche die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz regeln und verwirklichen, sind in ein Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsystem eingebettet. Bei der Tochtergesellschaft calex beispielsweise wird die Richtlinie 6508 der Eidgenössischen Koordinationskommission für Arbeitssicherheit EKAS umgesetzt. Die Richtlinie umfasst die zehn Elemente des betrieblichen Sicherheitssystems und gewährleistet beim Bau der Infrastruktur die für Gesundheit und Sicherheit des Personals erforderlichen Massnahmen.

Move! und Swisscom Games

Move! ist ein Programm, das Aktivitäten aus den Bereichen Gesundheit, Sport und Kultur unterstützt. Mitarbeitende bieten als Move! Coaches Aktivitäten an oder nehmen an einer Aktivität teil. Die Aktivitäten finden in der Freizeit statt. Move! bezweckt, den sportlichen wie geistigen Horizont der Mitarbeitenden zu erweitern und Mitarbeitende mit Kollegen anderer Unternehmensbereiche zusammenzubringen.

Bei den Swisscom Games handelt es sich um einen Anlass, der alle zwei Jahre stattfindet. Mitarbeitende haben die Möglichkeit, sich für eine Team- oder Einzelaktivität aus den Bereichen Sport, Kultur oder Soziales anzumelden. Im Rahmen der letzten Swisscom Games 2011 haben vier Anlässe in unterschiedlichen Regionen der Schweiz stattgefunden, an denen insgesamt rund 6'000 Mitarbeitende teilgenommen haben. Die Swisscom Games tragen zur Vernetzung unter den Mitarbeitenden bei und sind mittlerweile ein wichtiges Element der Unternehmenskultur. 2013 werden die nächsten Swisscom Games stattfinden.

Diversity

Vielfalt leben @ Swisscom

Diversity Management lautet der Schlüsselbegriff einer globalen Arbeitswelt. Es will das besondere Wissen und die besonderen Fähigkeiten eines jeden einzelnen würdigen und nutzbringend für das gesamte Unternehmen einsetzen.

Diversity engagiert sich für ein offenes Arbeitsumfeld, in dem sich Mitarbeitende mit Respekt begegnen, sich frei entfalten und ihr volles Potenzial ausschöpfen. Swisscom versteht Diversity als Engagement nach innen wie auch nach aussen. Im Rahmen von Diversity fühlt sich Swisscom verpflichtet, das Wohlbefinden aller unterschiedlichen Mitarbeitenden zu sichern, damit diese mit hoher Motivation Ausserordentliches leisten.

Swisscom eröffnet dabei allen Mitarbeitenden Chancen und betrachtet die Dimensionen der Diversity ganzheitlich.

Swisscom erachtet ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis für die Marke und den Unternehmenserfolg als grundlegend. Deshalb hat sich Swisscom zum Ziel gemacht, den Frauenanteil mittelfristig auf allen Managementstufen von 11% auf 20% zu erhöhen. Swisscom fördert daher mit gezielten Programmen talentierte Mitarbeiterinnen in ihrem beruflichen Entwicklungsprozess und sucht intern wie extern talentierte Mitarbeiterinnen.

Zudem setzt sich Swisscom vermehrt für Lösungen ein, die die Vereinbarkeit von Beruf und Familie unterstützen und dabei eine ausgewogene Work-Life-Balance ermöglichen. Sie misst der kulturellen Vielfalt im Rahmen von Diversity eine grosse Bedeutung zu. Die unterschiedlichen Sichtweisen, Ideen und Fähigkeiten der einzelnen Mitarbeitenden machen Swisscom zu einem innovativen und kreativen Unternehmen. Bei Swisscom arbeiten Menschen aus 88 Nationen.

Das Durchschnittsalter der Bevölkerung und somit auch der Swisscom Mitarbeitenden wird immer höher. Dies bringt sowohl Chancen als auch Risiken mit sich. Dem begegnet Swisscom mit dem sogenannten «Age Management» (siehe unten).

Swisscom erkennt in der sexuellen Orientierung eine wichtige Dimension von Diversity. Ihre Unternehmenskultur ist von Offenheit und Toleranz geprägt.

Was die Chancen und das Potenzial eines jeden einzelnen Mitarbeitenden betrifft, unterscheidet Swisscom nicht zwischen Mitarbeitenden mit psychischen oder physischen Beeinträchtigungen und solchen ohne Beeinträchtigungen. Swisscom baut vielmehr auf die individuellen Stärken und Fähigkeiten eines jeden Mitarbeitenden. Im Jahr 2012 sind keine Vorfälle von Diskriminierung bekannt.

Siehe Anhang unter  www.swisscom.ch/GRI-2012

Diversity @ Swisscom
Swisscom beschäftigt Menschen aus

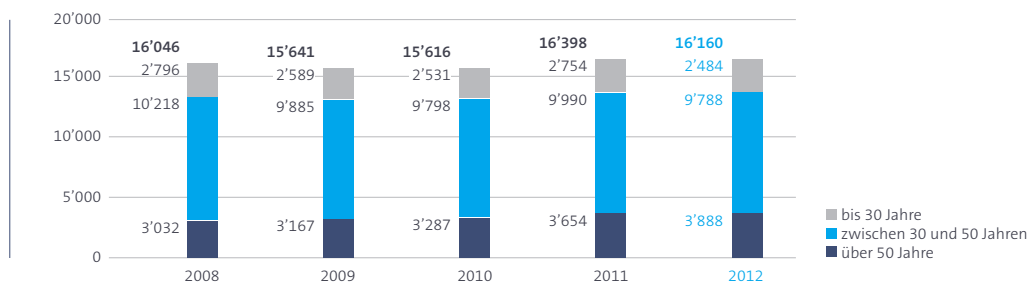
88 Nationen

Age Management

Mit Age Management reagiert Swisscom frühzeitig auf den demografischen Wandel und sucht neue Wege ältere Mitarbeitende im Unternehmen einzusetzen. Da das Durchschnittsalter unserer Gesellschaft und somit der Mitarbeitenden wie der Kunden stetig steigt, hat Swisscom sogenannte «BestAge-Projekte» ins Leben gerufen. Diese wollen sowohl den Bedürfnissen der älteren Mitarbeitenden als auch der älteren Kunden gerecht werden. Die in den Call-Centern und Shops umgesetzten Massnahmen und Instrumente tragen diesem Bestreben Rechnung: Ältere Mitarbeitende betreuen und beraten ältere Kunden. Weitere Initiativen bestehen einerseits im Inhouse-Consulting, bei dem ältere Topkader die Linienvorgesetzten beraten, coachen und ihre Erfahrungen in Projekte einbringen; andererseits im Einsatz von älteren Mitarbeitenden als Qualitätssicherungsspezialisten im Netzbau.

Seit 2011 ist Swisscom Mitglied des Demographie Forums Schweiz. Das Demographie Forum Schweiz ist eine Plattform von aktuell sieben Finanz- und Dienstleistungsunternehmen. Das Forum bezweckt erfolgreiche Grundlagen zusammenzutragen beziehungsweise zu erarbeiten, um damit ein nachhaltiges Demographie-Management zu etablieren. Die Mitglieder des Forums haben im Jahr 2012 unterschiedliche Lösungsansätze erarbeitet, die praxisnah sind und sich so von den teilnehmenden Unternehmen anwenden lassen.

Altersstruktur der Mitarbeitenden in Vollzeitstellen



Lohngleichheit

Swisscom schenkt der Lohngleichheit zwischen den Geschlechtern eine hohe Aufmerksamkeit. Ihr Lohnsystem ist darauf ausgerichtet, gleiche Löhne für gleichwertige Aufgaben und Leistungen zu entrichten. Zu diesem Zweck sind die einzelnen Funktionen entsprechend ihren Anforderungen in Funktionsstufen eingereiht. Für jede Funktionsstufe ist ein Lohnband festgelegt. Dieses gibt die Bandbreite für die Entlohnung gleichwertiger Aufgaben vor. Innerhalb dieser Bandbreite erfolgt die Lohnbestimmung anhand der Leistung und Erfahrung der einzelnen Mitarbeitenden. Im Rahmen der Lohnrunde passt Swisscom die Löhne von Mitarbeitenden mit einer besseren Leistung und einer tieferen Lage im Lohnband stärker als üblich an. Dies führt zu einem kontinuierlichen Ausgleich allenfalls bestehender Lohndifferenzen. Zudem prüft Swisscom bei der Umsetzung der Lohnrunde, ob innerhalb der einzelnen Organisationseinheiten Unterschiede zwischen Frauen- und Männerlöhnen bestehen, und nimmt bei Bedarf gezielt Korrekturen vor.

Ebenso untersucht Swisscom anhand des Lohngleichheitsinstruments des Bunds (Logib) periodisch die Lohnstrukturen auf Unterschiede zwischen den Löhnen von Männern und Frauen. Die bisherigen Untersuchungen haben geringe Lohnunterschiede an den Tag gebracht, die deutlich unter der Toleranzschwelle von 5% liegen.

Swisscom ist 2011 dem Lohngleichheitsdialog beigetreten, einer Initiative der Dachverbände der Arbeitgeber und Arbeitnehmer sowie des Bunds zur Überprüfung der Lohngleichheit. Der erfolgreiche Abschluss des Lohngleichheitsdialogs bestätigt, dass die Löhne bei Swisscom dem Grundsatz der Lohngleichheit entsprechen.

Mitarbeitendenzufriedenheit

Im Mai 2012 hat Swisscom die Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden mit Hilfe einer umfangreichen Umfrage ermittelt. Knapp 80% aller Mitarbeitenden haben sich daran beteiligt. Die Ergebnisse zeigen eine hohe Arbeitszufriedenheit und eine sehr hohe Verbundenheit mit Swisscom. Dabei beurteilen die Mitarbeitenden alle Themenbereiche deutlich positiver als bei der Umfrage im Jahr 2010. Im Branchenvergleich fallen die Ergebnisse teilweise überdurchschnittlich positiv aus. Die wichtigsten Ergebnisse lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- > Die Verbundenheit – also das Bekenntnis – zu Swisscom ist gegenüber der vorherigen Umfrage 2010 gewachsen (87 von 100 Punkte im Vergleich zu 86 Punkten im Jahr 2010). Sie liegt im Vergleich zum Benchmark anderer Firmen überdurchschnittlich hoch.
- > Die Arbeitszufriedenheit ist ebenfalls gewachsen. Sie liegt zwei Punkte über dem Wert von 2010 (73 von 100 Punkte).
- > Die Mitarbeitenden haben Freude an ihrer Arbeit, zählen auf ihre Teams und schätzen Swisscom als innovatives Unternehmen sowie als attraktive Arbeitgeberin.
- > Kritisch bewerten die Mitarbeitenden vor allem den Umgang mit Kosten und die Möglichkeiten beruflicher Weiterentwicklung.

Die Konzernleitung hat sich angesichts des Ergebnisses der Mitarbeitendenbefragung auf das folgende Vorgehen geeinigt:

- > Aufgrund der erfreulichen Resultate sowie dem – gegenüber der Befragung von 2010 – klar positiven Trend bei der Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden verzichtet die Konzernleitung darauf, eine konzerngesellschaftsübergreifende Taskforce einzurichten.
- > Vielmehr hat die Konzernleitung entschieden, die bereits eingeleiteten Aktivitäten weiterzuführen.

Die Mitarbeitenden in Zahlen

	Einheit	2010	2010 in %	2011	2011 in %	2012	2012 in %
Personalstruktur in der Schweiz							
Mitarbeitende in Vollzeitstellen (FTE) gemäss GRI-Berichtsgrenze	FTE/%	16'057	100,0%	16'628	100,0%	16'269	100,0%
Davon Mitarbeitende in den nachfolgenden Kennzahlen abgedeckt	FTE/%	15'616	97,3%	16'398	98,6%	16'160	99,3%
Mitarbeitende mit Vollzeitbeschäftigung	FTE/%	13'500	86,4%	14'208	86,6%	13'954	86,3%
Mitarbeitende mit Teilzeitbeschäftigung	FTE/%	2'116	13,6%	2'190	13,4%	2'206	13,7%
Mitarbeitende mit unbefristeter Anstellung	FTE/%	15'478	99,1%	16'342	99,7%	16'100	99,6%
Mitarbeitende mit befristeter Anstellung	FTE/%	138	0,9%	56	0,3%	60	0,4%
Frauenanteil	FTE/%	4'357	27,9%	4'546	27,7%	4'330	26,8%
Männeranteil	FTE/%	11'259	72,1%	11'852	72,3%	11'830	73,2%
Mitarbeitende im Alter bis 30 Jahre	FTE/%	2'531	16,2%	2'754	16,8%	2'484	15,4%
Mitarbeitende im Alter zwischen 30 und 50 Jahren	FTE/%	9'798	62,8%	9'990	60,9%	9'788	60,6%
Mitarbeitende im Alter über 50 Jahre	FTE/%	3'287	21,0%	3'654	22,3%	3'888	24,1%
Durchschnittsalter	Jahre	41,2	n.a.	41,3	n.a.	41,9	n.a.
Frauenanteil im oberen Management	FTE/%	15	12,0%	15	11,8%	11	9,1%
Männeranteil im oberen Management	FTE/%	110	88,0%	112	88,2%	110	90,9%
Frauenanteil im mittleren Management	FTE/%	212	9,7%	242	10,4%	269	11,1%
Männeranteil im mittleren Management	FTE/%	1'968	90,3%	2'078	89,6%	2'150	88,9%
Temporäre Mitarbeitende	FTE	1'415	9,1%	1'520	9,3%	1'636	10,1%
Lehrstellen	Anzahl Stellen	805	5,2%	800	4,9%	907	5,6%

Mitarbeiterentwicklung in der Schweiz

Anteil geführter Performance-Dialoge	Anzahl	17'462	97,9%	18'779	98,8%	18'779	98,8%
--------------------------------------	--------	--------	-------	--------	-------	--------	-------

Fluktuation in der Schweiz

Austritte/Fluktuationsrate Frauen	FTE/%	551	12,6%	534	11,7%	510	11,8%
Austritte/Fluktuationsrate Männer	FTE/%	1'179	10,5%	1'421	12,0%	1'125	9,5%
Fluktuationsrate gesamt	FTE/%	1'730	11,1%	1'955	11,9%	1'635	10,1%
Austritte im Alter bis 30 Jahre	FTE/%	419	24,2%	464	23,7%	387	23,7%
Austritte im Alter zwischen 30 und 50 Jahren	FTE/%	905	52,3%	1'120	57,3%	932	57,0%
Austritte im Alter über 50 Jahre	FTE/%	406	23,5%	371	19,0%	316	19,3%

Absenzen durch Unfälle und Krankheiten in der Schweiz

Ausfalltage durch Berufskrankheit	Anzahl Tage	377	0,010%	5	–	2	–
Ausfalltage durch Krankheiten	Anzahl Tage	97'856	2,46%	98'916	2,39%	99'942	2,42%
Ausfalltage durch Berufsunfälle/ Berufsunfallquote	Anzahl Tage	2'752	0,07%	2'252	0,05%	2'846	0,07%
Ausfalltage durch Nichtbetriebsunfälle/ Nichtbetriebsunfallquote	Anzahl Tage	17'199	0,42%	15'037	0,36%	15'086	0,37%
Ausfalltage total	Anzahl Tage	118'184	2,92%	116'210	2,80%	117'876	2,86%
Ausfalltage pro FTE	Anzahl Tage/FTE	7,6	n.a.	7,1	n.a.	7,3	n.a.

Innovation und Entwicklung

In einem dynamischen Umfeld, in dem sich Marktsituation und Rahmenbedingungen ständig verändern, ist Innovation entscheidend, um langfristig erfolgreich zu sein. Swisscom arbeitet an Zukunftsthemen, die die Rolle von Swisscom nachhaltig stärken.

Im Innovationsbereich betreibt Swisscom Forschungs- wie Entwicklungsarbeit und verfolgt Projekte, die neue Produkte zur Marktreife führen sollen. Anhand von «Megatrends» und «Unknowns» entwickelt sie Zukunftsszenarien und analysiert künftige Kundenbedürfnisse.

Innovationsprozess

Forschung

Swisscom gliedert ihre Forschungsaktivitäten in die folgenden, langfristig angelegten Themenbereiche:

- > **Entwicklung von Dienste im TV- und Unterhaltungssegment:** Die technischen Möglichkeiten im TV- und Unterhaltungssegment sind einem raschen Wechsel unterzogen. Dabei sind neue globale wie lokale Dienstleister in den Markt eingetreten. Swisscom verfolgt alle technologischen und ökonomischen Trends und erarbeitet neue Lösungen, um ihr TV- und Unterhaltungsangebot weiterhin wettbewerbsfähig zu halten. Neben den eigentlichen TV-Angeboten entwickelt Swisscom vermehrt Innovationen im Bereich verwandter Dienste wie zum Beispiel Video Conferencing oder Gaming.
- > **Künftige Entwicklung der Swisscom Infrastruktur:** Die ständige Nachfrage nach Bandbreite, die stark steigende Nutzung der mobilen Infrastruktur sowie der Wunsch der Kunden, überall und immer online zu sein, stellen Swisscom vor neue Herausforderungen. Swisscom investiert in die Entwicklung neuer Technologien, um ein noch besseres Kundenerlebnis zu ermöglichen. Die Förderung von Green-ICT-Dienstleistungen soll Swisscom dabei unterstützen, die Kosten zu senken und sich von der Konkurrenz zu differenzieren. So hat Swisscom ein Pilotprojekt lanciert, das die Kühlung von Datenzentren mittels Frischluft anstelle konventioneller Klimaanlage ermöglicht.
- > **Künftige Geschäftsmodelle der Telekommunikationsindustrie:** Dank ihrer Fähigkeiten als Telekommunikationsunternehmen will Swisscom neue unterstützende Dienstleistungen anbieten und sich als wesentliches Glied in der Wertschöpfungskette von Internetdienstleistungen etablieren. Als Schnittstelle zwischen Internetanbietern und Endkunden bietet Swisscom dabei Instrumente für das Identitäts-, Daten- und Sicherheitsmanagement. Weiter investiert Swisscom in den Aufbau neuer Kompetenzen im Bereich Echtzeit- und Datenanalyse. Diese Investition soll dazu beitragen, die Dienstleistungen von Swisscom besser zu personalisieren und mögliche Störungen im Netz frühzeitig zu identifizieren.

Inkubation und Umsetzung

Swisscom ist offen, neue Ideen aus der Forschung zur Erschliessung neuer Geschäftsfelder oder zur Kostenoptimierung aufzugreifen. Daher prüft sie jede vielversprechende Idee hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit, ihres Kundenversprechens und ihrer Machbarkeit. Erfüllt eine Idee die Anforderungen, wird sie rasch am Markt erprobt und umgesetzt. Heute verfolgt Swisscom beispielsweise neue Ansätze zum digitalen Zuhause, zu neuen Fernseherlebnissen oder zur Energieersparnis in Swisscom Rechenzentren.

Neue Ideen stammen aus dem Innern des Unternehmens oder werden im Sinne der Open Innovation von Kunden, Start-ups oder Partnern lanciert. In Form der Swisscom Labs betreibt Swisscom eine eigene Open-Innovation-Plattform, die mehrere tausend registrierte Benutzer aufweist.

 Siehe unter
[www.swisscom.ch/
innovation](http://www.swisscom.ch/innovation)

Projekt Green Touch

Green Touch ist eine weltweite Initiative. Sie zielt darauf ab, die Energieeffizienz von Telekommunikationsnetzwerken massiv, nämlich um den Faktor tausend, zu erhöhen. Green Touch ist 2010 ins Leben gerufen worden und wird bereits von 50 Herstellern, wissenschaftlichen Institutionen und Netzbetreibern unterstützt. Swisscom hat als Gründungsmitglied den Start von Green Touch intensiv begleitet und beteiligt sich an zwei Forschungsgebieten.

Im dritten Jahr seiner Existenz hat Green Touch der Öffentlichkeit einen von mehreren Konsortiumspartnern entwickelten Prototyp präsentiert. Dieser Prototyp ist in der Lage, die Strahlungsleistung einer Anlage durch die Kombination unterschiedlicher Antennen ganz erheblich zu verringern.

 Siehe unter
www.greentouch.org

Neue Wachstumsfelder erschliessen

Das veränderte Konsumentenverhalten und die technologischen Entwicklungen bieten die Möglichkeit, neue Geschäftsfelder zu erschliessen. Swisscom investiert in fortschrittliche Lösungen im Gesundheitswesen, in die dynamische Steuerung des Energieverbrauchs sowie in die intelligente Vernetzung und Steuerung von Geräten zuhause. Diese Lösungen optimieren beispielsweise den Energieverbrauch und ermöglichen den Hausbewohnern mehr Komfort, Sicherheit und Effizienz.

Erfolge

Beispiele von Produkten, die Swisscom bis zur Marktreife entwickelt hat:

- > **Solar Impulse** – im Solarflugzeug um die Welt. Die Innovationsabteilung von Swisscom hat für Solar Impulse die gesamte Kommunikationsinfrastruktur entwickelt. Diese Infrastruktur ermöglichte dem Piloten eine absolut zuverlässige Verbindung zum Team auf dem Boden. Ihre Entwicklung erwies sich als besonders herausfordernd, da extreme Anforderungen an Minimalgewicht, Energieeffizienz und Resistenz gegenüber Temperaturschwankungen zu erfüllen waren.
- > **Mobile Payment** – künftig mit dem Smartphone anstatt mit der Karte bezahlen und Treuepunkte sammeln. Gemeinsam mit mehreren Partnern aus der Finanz- und Retailindustrie hat Swisscom erfolgreich einen Feldtest für Mobile Payment durchgeführt. Dieser Test beruht auf der Near-Field-Communication (NFC-)Technologie. Dabei werden gängige Karten im Mobilfunktelefon virtualisiert.
- > **Fibre to the Street** – schnelle Bandbreiten für jedermann. Als Alternative zu FTTH (Fibre to the Home), wo Glasfaser bis in die Wohnung verlegt wird, erfolgt bei FTTS (Fibre to the Street) der Glasfaserausbau bis rund 200 Meter vor das Haus. Von dort werden die Wohnungen mit dem bestehenden Kupfernetz erschlossen. In Riggisberg ist es im Rahmen eines Tests der FTTS-Methode gelungen, den Kunden sehr schnelle Bandbreiten (bis zu 400 Mbps/s) zur Verfügung zu stellen. In einem nächsten Schritt gilt es, diese Methode weiterzuentwickeln und für den Einsatz in einem breiten Einzugsgebiet vorzubereiten.

Langfristige Investitionen von Swisscom

Aufschlussreiche Zukunftsszenarien

Future of Entertainment

Unterhaltung ist stets Teil des menschlichen Lebens gewesen und wird es auch in Zukunft bleiben. In Szenarien wird erläutert, wie Unterhaltung das menschliche Leben und die Geschäftsfelder im Jahr 2022 beeinflussen könnte.

Future of Retail

Einzelhandel und Konsum könnten in den nächsten Jahren mit starken Veränderungen konfrontiert sein. Die starke Zunahme von Technologien für Online- und mobiles Shopping scheint den Beginn einer neuen Konsumära zu markieren.

Future of Transportation

Das heutige Verständnis von Mobilität wird und muss sich ändern. Ein neues Mobilitätszeitalter scheint im Anzug, was neue Chancen für das Green-ICT-Programm von Swisscom eröffnet.

Partnerschaft mit der ETH Zürich im Bereich der Informationssicherheit

Swisscom ermöglicht eine neue Professur für Informationssicherheit an der ETH Zürich. Ziel ist es, den Forschungsplatz Schweiz im Feld der Informationssicherheit zu stärken, weltweit zu etablieren und eine Plattform zum fachlichen Austausch zwischen Wissenschaft und Wirtschaft zu schaffen.



ZERTIFIZIERUNG

SGS-ZERTIFIZIERUNG des GRI-Nachhaltigkeitsberichts 2012 der Swisscom AG

UMFANG

SGS wurde von Swisscom mit einer unabhängigen Prüfung der GRI-basierten Offenlegungen zur Nachhaltigkeit im Jahr 2012 beauftragt. Unser Prüfumfang umfasste die GRI-Offenlegungspflichten und -kennzahlen gemäss dem auf www.swisscom.com/GRI-2012 veröffentlichten GRI-Index. Die Prüfung (Assurance) basiert auf der «SGS Sustainability Report Assurance»-Methodik und umfasste alle im gedruckten Geschäftsbericht 2012 enthaltenen Texte und Daten für 2012 in den beigefügten Tabellen, sowie diejenigen Angaben auf der Website von Swisscom, auf die der GRI-Index Bezug nimmt. Der Prüfungsprozess berücksichtigte keine Daten aus früheren Jahren.

INHALT

Der Verwaltungsrat oder die Geschäftsführung und das Management der Organisation sind für die im Geschäftsbericht sowie auf der Website und in Präsentationen enthaltenen Angaben verantwortlich. SGS war an der Aufbereitung der im GRI-Index enthaltenen Materialien in keiner Weise beteiligt und führte lediglich eine unabhängige Prüfung der Daten und Texte anhand der «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines», Version 3.1 (2011) durch. SGS ist alleinverantwortlich für die Inhalte dieser Erklärung und der hierin ausgedrückten Meinung(en).

UNABHÄNGIGKEIT UND KOMPETENZEN DES ZERTIFIZIERERS

Die SGS-Gruppe ist als weltweit führendes Unternehmen in den Bereichen Prüfen, Testen, Verifizieren und Zertifizieren in über 140 Ländern tätig und bietet Dienstleistungen, einschliesslich der Zertifizierung von Managementsystemen und Services, an. SGS bestätigt ihre Unabhängigkeit von der Swisscom. Sie ist unvoreingenommen, und es bestehen keine Interessenkonflikte mit der Organisation, ihren Tochtergesellschaften und Anspruchsberechtigten. Das Assurance-Team wurde aufgrund von Wissen, Erfahrung und Qualifikation für diese Aufgabe zusammengestellt.

METHODIK

Die SGS-Gruppe hat aufgrund der aktuellen Best-Practice-Richtlinien, die in den «Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines», Version 3.1 (2011) enthalten sind, einen Satz von Protokollen für die Prüfung (Assurance) von Nachhaltigkeitsberichten entwickelt. SGS hat zudem die Umweltmanagementsysteme der Swisscom (Schweiz) AG, Swisscom Broadcast AG und der Cablex AG; SQS das Umweltmanagementsystem der Swisscom IT Services AG nach ISO 14001:2004 zertifiziert. Die Prüfung (Assurance) umfasste die Auswertung externer Quellen, Gespräche mit relevanten Mitarbeitern, eine Kontrolle der Dokumentationen und Aufzeichnungen sowie die Validierung derselben bei externen Einrichtungen und/oder Anspruchsberechtigten, falls erforderlich. Die Finanzdaten, die direkt dem unabhängig geprüften Finanzbericht entnommen wurden, sind im Rahmen dieses Prüfungsprozesses nicht erneut geprüft worden.

BESTÄTIGUNGSVERMERK

Die Aussagen im Bericht beziehen sich auf die offen gelegte Systemgrenze (Konzerngesellschaften mit Sitz in der Schweiz). Auf der Grundlage der oben beschriebenen Methodik sind wir auf keine Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die von Swisscom AG entsprechend des GRI-Index 2012 offengelegten Informationen und Daten falsch sein könnten. Die offengelegten Informationen und Daten vermitteln unseres Erachtens ein faires, ausgewogenes Bild der von Swisscom in 2012 unternommenen Nachhaltigkeitsbestrebungen. Die im Bericht ausgewiesenen Hochrechnungen sind vertretbar; die Umsetzung der GRI-relevanten Weisungen ist bei jenen Beteiligungen erfolgt, wo Swisscom diese als signifikant respektive anwendbar erachtet hat. Optimierungspotenziale wurden massgeblich im konsequenten und flächendeckenden Controlling der Umsetzung der Weisungen erkannt. Diese wurden in der Zieletabelle aufgenommen.

Wir sind der Ansicht, dass die noch bestehenden Lücken nicht signifikant sind und der Nachhaltigkeitsbericht laut GRI-Index die Anforderungen der Stufe «A+» des GRI, Version 3.1 (2011) erfüllt.

UNTERZEICHNET IM AUFTRAG VON SGS

Jakob Koster, Lead Auditor

Elvira Bieri, Lead Auditor